

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PORTAIL DE SUVI DE CONSOMMATION

APPLICABLES À COMPTER DU 1ER JANVIER 2026

ENTRE LES SOUSSIGNES

La société COMPTAGE LYONNAIS, au capital de 40 000 euros, dont le siège social est situé 2 rue Alice Guy-Blaché 69800 SAINT-PRIEST, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro 417 904 968 R.C.S. Lyon, représentée par son président M. Thomas ZITO.

Ci-après désignée « **COMPTAGE LYONNAIS** »

D'une part,

Et l'UTILISATEUR ayant validé les conditions générales d'utilisation et la politique de confidentialité de COMPTAGE LYONNAIS,

1. PREAMBULE.

COMPTAGE LYONNAIS conçoit et édite un portail web de consommation permettant aux résidents d'une habitation de consulter en ligne leur consommation d'eau et d'énergie (ci-après désigné le « PORTAIL »).

Le PORTAIL est un espace en ligne sécurisé et personnel permettant aux RESIDENTS, équipés de compteurs d'eau et d'énergie télérelèves, de consulter leurs consommations d'eau et d'énergie

Les résidents peuvent ainsi consulter leurs courbes de consommation quotidiennes, mensuelles ou annuelles, repérer les variations inhabituelles et comparer leurs usages à ceux de foyers comparables.

La mise en place du PORTAIL s'inscrit par ailleurs dans le cadre des obligations issues du droit de l'Union européenne en matière d'efficacité énergétique dans l'habitat collectif.

L'accès au PORTAIL demeure totalement gratuit pour l'UTILISATEUR.

En foi de quoi, les PARTIES ont convenu ce qui suit.

2. DÉFINITIONS.

Pour l'exécution et l'interprétation des présentes CGU du PORTAIL (ci-après désignées les « CGU »), les mots suivants, dont la première lettre est en majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel, dans les présentes CGU, ont la signification qui leur est donnée ci-après :

« **ANOMALIE** » : désigne tout dysfonctionnement du fonctionnement du PORTAIL.

« **DONNÉE** » : désigne les données et informations des UTILISATEURS traitées par les SERVICES par l'intermédiaire du PORTAIL, y compris les données à caractère personnel au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 et du règlement général sur la protection des données.

« **COMPTE UTILISATEUR** » ou « **COMPTE** » : désigne le compte créé par chaque UTILISATEUR lui permettant d'accéder aux SERVICES et d'en bénéficier dans la limite des droits et fonctionnalités définis par COMPTAGE LYONNAIS.

« **UTILISATEUR** » : désigne un ou plusieurs résidents d'un même logement qui peuvent être des locataires, des colocataires ou des propriétaires.

« **SERVICES** » : désigne l'ensemble des fonctionnalités fournies par COMPTAGE LYONNAIS au travers du PORTAIL, comprenant notamment un tableau de bord permettant à l'UTILISATEUR de visualiser les informations relatives à sa consommation, et incluant les fonctionnalités suivantes :

- la visualisation graphique des consommations portant sur l'année en cours ainsi que sur les années antérieures, dans la limite des données disponibles et de la période d'occupation du logement par l'UTILISATEUR ;
- deux modalités d'affichage des données, selon une périodicité mensuelle ou annuelle ;
- l'export des données aux formats PDF et/ou Excel ;

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PORTAIL DE SUVI DE CONSOMMATION

APPLICABLES À COMPTER DU 1ER JANVIER 2026

- la comparaison des consommations entre deux périodes annuelles librement sélectionnées par l'UTILISATEUR ;

- la consultation de l'historique des relevés, présenté par année sous forme de tableau et mentionnant, pour chaque relevé : la date du relevé, le numéro d'index, le type de relevé et la consommation constatée.

CONTRAT : désigne l'ensemble des documents visés à l'article 4.

MISE A JOUR : désigne tout patch correctif du PORTAIL ainsi que toute évolution fonctionnelle mineure.

PARTIE(s) : désigne individuellement ou collectivement COMPTAGE LYONNAIS ou l'UTILISATEUR.

PORTAIL : désigne l'architecture, tant technique qu'applicative, accessible par l'UTILISATEUR, hébergeant les DONNEES et permettant la fourniture des SERVICES.

SIGNALEMENT : désigne le formulaire de contact en cas d'ANOMALIE dans le fonctionnement du PORTAIL.

VERSION : désigne une évolution fonctionnelle ou technologique de tout ou partie du PORTAIL

3. OBJET

Les présentes CGU ont pour objet de régir l'ensemble des SERVICES proposés par COMPTAGE LYONNAIS aux UTILISATEURS.

4. SOUSCRIPTION AUX SERVICES - ACCEPTATION DES CGU

Les PARTIES conviennent expressément que l'utilisation des SERVICES de COMPTAGE LYONNAIS est subordonnée, cumulativement :

- (i) à l'acceptation pleine et entière des présentes CGU ;

- (ii) à la validation de la POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ de COMPTAGE LYONNAIS, consultable sur le PORTAIL.

La validation successive de ces éléments constitue l'acceptation des CGU et forme le contrat liant les PARTIES.

Une fois que l'UTILISATEUR aura cliqué sur les deux cases CGU et POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE, ce dernier recevra un e-mail de confirmation de création de son COMPTE UTILISATEUR.

Il est entendu entre les PARTIES que cette validation constitue une acceptation pleine et entière, sans réserve, des CGU et de la POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ de COMPTAGE LYONNAIS.

Dans le cas où un UTILISATEUR ne serait pas en accord avec les CGU ou la POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ de COMPTAGE LYONNAIS, il ne pourra pas finaliser sa souscription et ne pourra en conséquence pas accéder aux SERVICES proposés par COMPTAGE LYONNAIS.

ARTICLE 5. MISE EN ŒUVRE DES SERVICES.

5.1. PRÉREQUIS.

Les UTILISATEURS se sont assurés de ce que la configuration de leurs propres systèmes d'information et les conditions d'environnement réseau nécessaires au bon fonctionnement du PORTAIL, notamment un débit internet suffisant.

Les UTILISATEURS s'engagent à maintenir pendant toute la durée des SERVICES d'une part, une ligne téléphonique fixe aux fins de permettre à COMPTAGE LYONNAIS de contacter les UTILISATEURS dans le cadre de l'exécution des SERVICES et d'autre part, un accès réseau par voie électronique au PORTAIL leur permettant de bénéficier des SERVICES.

Toute indisponibilité d'un UTILISATEUR ou de son réseau ou de la dégradation de ce dernier dans le cadre des SERVICES repoussera d'autant les délais incombant à COMPTAGE LYONNAIS ou la qualité des

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PORTAIL DE SUVI DE CONSOMMATION

APPLICABLES À COMPTER DU 1ER JANVIER 2026

SERVICES, dans le cadre de l'exécution de ses SERVICES.

Les UTILISATEURS s'engagent à faire usage du PORTAIL et des SERVICES conformément à leur destination et pour les seuls besoins de leur activité.

5.2. MISE À DISPOSITION DES SERVICES.

5.2.1. ACTIVATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES

L'accès aux SERVICES est effectif à compter de la création, par l'UTILISATEUR de son COMPTE UTILISATEUR.

5.2.2. IDENTIFIANTS D'ACCÈS AUX SERVICES

L'UTILISATEUR accède à son COMPTE UTILISATEUR au moyen d'identifiants (identifiant et mot de passe) qu'il crée lors de la création de son COMPTE UTILISATEUR.

Les UTILISATEURS restent seuls responsables de la confidentialité et de la sécurité de leurs identifiants personnalisés.

Le mot de passe doit répondre à des critères minimaux de sécurité définis par COMPTAGE LYONNAIS et communiqués lors du processus de création du COMPTE UTILISATEUR.

Les UTILISATEURS s'engagent à ne pas divulguer leurs identifiants et à signaler sans délai à COMPTAGE LYONNAIS toute utilisation non autorisée ou suspecte de leur COMPTE UTILISATEUR.

5.2.3. RESPONSABILITÉ LIÉE À LA CONSERVATION DES IDENTIFIANTS

Les UTILISATEURS sont seuls responsables de la conservation et de la confidentialité de leurs identifiants respectifs. Ils assument seuls les conséquences pouvant résulter de leur utilisation, perte, divulgation ou usage par un tiers non autorisé qui en aurait eu connaissance, sauf faute prouvée de COMPTAGE LYONNAIS dans la sécurisation de l'accès aux SERVICES.

5.2.4. PERTE OU VOL DES IDENTIFIANTS

En cas de perte, de vol ou de suspicion de compromission de l'un de leurs identifiants, l'UTILISATEUR s'engage à en informer COMPTAGE LYONNAIS dans les plus brefs délais et à mettre en œuvre, via son COMPTE UTILISATEUR, la procédure de récupération ou de réinitialisation mise à sa disposition par COMPTAGE LYONNAIS.

5.3. INTÉGRATION DE PRODUITS TIERS.

COMPTAGE LYONNAIS peut, au gré de l'exécution de ses SERVICES, interfacer des produits tiers de type API avec son PORTAIL pour proposer de nouveaux SERVICES ou de nouvelles fonctionnalités aux UTILISATEURS. Ces ajouts d'API peuvent ou non être utilisés par les UTILISATEURS. À cet effet, il est expressément convenu par les UTILISATEURS que COMPTAGE LYONNAIS ne peut offrir plus de droits qu'il n'en détient. Dès lors, et dans l'hypothèse où COMPTAGE LYONNAIS du PRODUIT TIERS souhaiterait révoquer la mise à disposition de son API, COMPTAGE LYONNAIS en informera les UTILISATEURS suivant tout préavis approprié.

Les UTILISATEURS conviennent dès lors expressément que, suite à la fin de mise à disposition d'un produits tiers ils ne pourront en aucun cas en exiger son maintien ou solliciter un logiciel de substitution, ni opposer à COMPTAGE LYONNAIS un quelconque manquement à ses obligations au titre des CGU.

5.4. HÉBERGEMENT.

Le PORTAIL WEB est hébergé par la société figurant dans la POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

5.5. UTILISATION DES SERVICES.

L'UTILISATEUR s'interdit notamment de télécharger sciemment, afficher, émettre, diffuser, transmettre ou rendre accessible de toute autre manière tout contenu comprenant ou constituant des virus informatiques ou tout autre code ou programme informatique conçus pour interrompre, détruire, détourner ou limiter les fonctionnalités ou les performances des SERVICES.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PORTAIL DE SUVI DE CONSOMMATION

APPLICABLES À COMPTER DU 1ER JANVIER 2026

6. NIVEAUX DE SERVICES APPLICATIFS.

6.1 MAINTENANCE CORRECTIVE DU PORTAIL

Ces SERVICES comprennent :

- la correction des ANOMALIES et/ou la fourniture de services de contournement,
- des prestations d'assistance relatives aux ANOMALIES rencontrées lors de l'utilisation du PORTAIL, soit en ligne, soit par téléphone.

Toute ANOMALIE détectée par un UTILISATEUR doit faire l'objet, préalablement d'un SIGNALEMENT et sera accompagnée d'une description détaillée de l'ANOMALIE et des conditions dans lesquelles cette dernière s'est produite.

COMPTAGE LYONNAIS procédera à la qualification de l'ANOMALIE aux fins d'y apporter la réponse appropriée.

L'ouverture d'un SIGNALEMENT peut donner lieu :

- soit à une intervention par téléphone,
- soit une prise en main à distance du poste de l'UTILISATEUR
- soit la mise en œuvre d'une solution de contournement,
- soit l'installation d'une MISE A JOUR ou d'une nouvelle VERSION,

6.2 MAINTENANCE ÉVOLUTIVE DU PORTAIL.

Dans le cadre de l'amélioration continue du PORTAIL, COMPTAGE LYONNAIS procédera à l'installation de MISE À JOUR et/ou nouvelle VERSION. Une telle opération donnera lieu à un avertissement des UTILISATEURS au moyen de tout affichage au sein du PORTAIL suivant un préavis raisonnable.

Dans ces conditions, COMPTAGE LYONNAIS fera ses meilleurs efforts pour rendre compatible le PORTAIL avec tout nouveau navigateur ou toute évolution de ces derniers.

6.3 LIMITES À L'UTILISATION DU PORTAIL ET LA FOURNITURE DES SERVICES.

Sont exclus des services de maintenance, tout incident ayant pour origine les événements qui suivent :

- une utilisation par les UTILISATEURS non conforme du PORTAIL,
- le refus d'un UTILISATEUR de collaborer avec COMPTAGE LYONNAIS dans la résolution des ANOMALIES et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement de COMPTAGE LYONNAIS ;
- la perte de DONNEES non imputable à COMPTAGE LYONNAIS ;
- les négligences ou erreurs de manipulation des UTILISATEURS entraînant un dysfonctionnement partiel ou total du PORTAIL,
- les conséquences d'un virus logiciel affectant le système d'information d'un UTILISATEUR et entraînant un dysfonctionnement partiel ou total des SERVICES étant précisé que COMPTAGE LYONNAIS s'engage à utiliser un antivirus, et/ou toute solution répondant à cet objectif, conforme en l'état de l'art en matière de cybersécurité et régulièrement mis à jour dans le cadre la fourniture de ses SERVICES.
- toute ANOMALIE imputable à un PRODUIT TIERS.
- les modifications des réseaux de communication électronique des UTILISATEURS.

6.4 DISPONIBILITÉ DU PORTAIL.

Sous réserve d'opération de maintenance planifiée et/ou d'intervention sans délai résultant d'une faille de sécurité, le PORTAIL demeure en permanence accessible.

L'UTILISATEUR reconnaît que les différences de capacité des différents réseaux et des sous-réseaux de l'Internet, ainsi que l'afflux de connexions à certaines heures, peuvent allonger les délais de transmission et d'échanges d'information. En conséquence, la responsabilité de COMPTAGE LYONNAIS s'agissant de tout délai relatif à l'échange et la transmission d'informations par voie électronique et/ou du maintien des niveaux de SERVICES est expressément limitée à la sortie des routeurs IP du PORTAIL.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PORTAIL DE SUVI DE CONSOMMATION

APPLICABLES À COMPTER DU 1ER JANVIER 2026

L'UTILISATEUR reconnaît que la responsabilité de COMPTAGE LYONNAIS ne saurait être engagée au titre de la suspension ou la dégradation des SERVICES ayant pour origine des DONNÉES mises en ligne par l'UTILISATEUR et contenant des virus ou programmes malveillants ou générant des courriers non sollicités (spams).

Il est à cet effet expressément reconnu que, pour assurer de tels niveaux de services COMPTAGE LYONNAIS sous-traite de telles prestations auprès d'un opérateur tiers, et demeure donc soumis aux niveaux de disponibilité du PORTAIL offerts par ce tiers. Les niveaux de service offerts par les tiers sont consultables sur demande écrite formulée auprès de COMPTAGE LYONNAIS.

7. OBLIGATIONS DES PARTIES.

7.1. OBLIGATIONS DE COMPTAGE LYONNAIS.

Dans le cadre de l'exécution de SERVICES, COMPTAGE LYONNAIS s'engage à accomplir les tâches suivantes :

- assurer la réalisation de ses SERVICES tels que définis dans les présentes CGU.
- exécuter sa mission, selon les lois et règlements, en vigueur
- garantir la régularité de la situation de son personnel à l'égard des administrations sociales et fiscales,
- solliciter toute information utile à la réalisation de ses SERVICES qui ne serait pas en sa possession,
- contrôler l'exécution des SERVICES et mettre en garde en temps utile les UTILISATEURS contre toutes difficultés dans l'exécution des SERVICES dont elle aurait connaissance,
- prendre toutes les précautions conformes aux règles de l'état de l'art et à la réglementation eu égard aux prestations confiées qui s'imposent pour la protection des DONNEES et en matière de cybersécurité,

7.2. OBLIGATIONS DES UTILISATEURS.

Chaque UTILISATEUR s'engage à communiquer à COMPTAGE LYONNAIS les informations nécessaires à l'exécution des SERVICES et, plus généralement, à

apporter tout son concours à COMPTAGE LYONNAIS dans l'exécution de ceux-ci.

A ce titre, l'UTILISATEUR a les obligations générales suivantes :

- utiliser les SERVICES de manière loyale et conforme à la loi et aux règlements ;
- ne pas porter atteinte aux droits des tiers ;
- ne pas contourner les mesures de sécurité des SERVICES ;
- ne pas tenter de copier, décompiler ou perturber les SERVICES ;

8. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.

Chacune des PARTIES restera propriétaire ou titulaire de l'ensemble de ses droits de propriété intellectuelle et matérielle sur les logiciels, progiciels, programmes, outils de développement et d'analyse, œuvres, inventions, signes distinctifs, savoir-faire, méthodes, documents, données, bases de données, ou la documentation associée à chacun de ces éléments, utilisés ou mis en œuvre à l'occasion de l'exécution des SERVICES de même que de ses DONNEES (l'ensemble de ces droits et éléments ci-après dénommés les « ELEMENTS »).

Chacune des PARTIES s'engage à ne pas porter atteinte, ou remettre en cause, de quelque manière que ce soit, les droits de l'autre PARTIE sur les ÉLÉMENTS lui appartenant.

Toute représentation totale ou partielle du PORTAIL, sans l'autorisation préalable expresse et écrite de COMPTAGE LYONNAIS, est strictement interdite en vertu des dispositions du Code de la Propriété intellectuelle.

Cette interdiction s'applique en particulier à des fins de fouille de textes et de données par des systèmes d'intelligence artificielle, conformément aux dispositions des articles L. 122-5, 3°, III et L. 211-3 du Code de la Propriété intellectuelle.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PORTAIL DE SUVI DE CONSOMMATION

APPLICABLES À COMPTER DU 1ER JANVIER 2026

8.1 PÉRIMÈTRE DES DROITS D'UTILISATION.

COMPTAGE LYONNAIS concède aux UTILISATEURS, pour la durée de souscription des SERVICES, un droit d'utilisation en ligne, personnelle, non cessible et non transférable du PORTAIL. L'UTILISATEUR bénéficiera des mêmes droits d'utilisation s'agissant des MISES À JOUR et VERSIONS installées. S'agissant des produits tiers, les termes et conditions d'utilisation sont régis par les conventions conclues directement par l'UTILISATEUR auprès de COMPTAGE LYONNAIS du PRODUIT TIERS et à défaut, par toute condition d'utilisation telle que figurant sur le site de COMPTAGE LYONNAIS du PRODUIT TIERS.

8.2 GARANTIE.

COMPTAGE LYONNAIS garantit chaque UTILISATEUR contre les revendications des tiers relatives à la propriété intellectuelle du PORTAIL.

À cet effet, COMPTAGE LYONNAIS déclare détenir sur ceux-ci les droits de propriété intellectuelle l'autorisant à fournir les SERVICES.

L'UTILISATEUR, s'il fait l'objet d'une allégation fondée sur un droit de propriété intellectuelle portant sur le PORTAIL, s'engage pour sa part à :

- aviser COMPTAGE LYONNAIS dans un délai de quinze (15) jours, de toute notification qu'il a reçue,
- l'appeler en qualité de garant,
- accepter que COMPTAGE LYONNAIS soulève les moyens utiles à sa défense,
- accepter que COMPTAGE LYONNAIS, si bon lui semble, sollicite le désistement du demandeur, étant précisé qu'il n'en résulte aucune dépense supplémentaire à la charge de l'UTILISATEUR.
- coopérer avec COMPTAGE LYONNAIS en lui laissant le contrôle de la défense et de toute négociation en vue d'un règlement.

COMPTAGE LYONNAIS assurera la défense de chaque UTILISATEUR et prendra à sa charge et/ou indemniser, conformément aux CGU, chaque UTILISATEUR de l'ensemble des frais, indemnités et/ou condamnations issues de toute décision de

justice devenue définitive ou accord transactionnel conclu par l'UTILISATEUR préalablement validé par écrit par COMPTAGE LYONNAIS.

9. DONNÉES PERSONNELLES.

Les conditions relatives aux traitements des DONNEES des UTILISATEURS figurent dans la POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE de COMPTAGE LYONNAIS.

10. RÉSILIATION - SUPPRESSION D'UN COMPTE UTILISATEUR.

10.1. SUPPRESSION DU COMPTE UTILISATEUR À L'INITIATIVE DE L'UTILISATEUR

L'UTILISATEUR peut supprimer son COMPTE UTILISATEUR à tout moment, sans motif ni préavis, selon les modalités suivantes :

- L'UTILISATEUR clique sur la fonctionnalité « SUPPRIMER MON COMPTE », accessible depuis les paramètres de son COMPTE UTILISATEUR ;

Une page de confirmation s'affiche, l'invitant à saisir son mot de passe afin de confirmer sa demande de suppression définitive ;

Après validation, le COMPTE UTILISATEUR passe au statut « COMPTE SUPPRIMÉ » et un courriel de confirmation est adressé à l'UTILISATEUR à l'adresse électronique associée à son COMPTE.

La suppression du COMPTE UTILISATEUR emporte résiliation de plein droit des présentes CGU.

10.2. RÉSILIATION À L'INITIATIVE DE COMPTAGE LYONNAIS.

10.2.1. RÉSILIATION POUR MANQUEMENT

En cas de manquement de l'UTILISATEUR à l'une de ses obligations au titre des présentes CGU, COMPTAGE LYONNAIS pourra suspendre l'accès au COMPTE UTILISATEUR et/ou résilier les présentes, dans les conditions suivantes :

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PORTAIL DE SUVI DE CONSOMMATION

APPLICABLES À COMPTER DU 1ER JANVIER 2026

COMPTAGE LYONNAIS notifie à l'UTILISATEUR le manquement constaté, par courriel adressé à l'adresse électronique associée à son COMPTE UTILISATEUR, et le met en demeure d'y remédier dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de cette notification ;

À défaut pour l'UTILISATEUR d'avoir remédié au manquement dans ce délai, COMPTAGE LYONNAIS pourra résilier les présentes CGU de plein droit et procéder à la suppression du COMPTE UTILISATEUR, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels COMPTAGE LYONNAIS pourrait prétendre.

Par exception, en cas de manquement grave de l'UTILISATEUR, notamment en cas de fraude, usurpation d'identité, atteinte à la sécurité du PORTAIL, publication de contenus manifestement illicites, COMPTAGE LYONNAIS pourra suspendre immédiatement l'accès au COMPTE UTILISATEUR et résilier les présentes de plein droit, sans mise en demeure préalable, l'UTILISATEUR en étant informé par courriel dans les meilleurs délais.

COMPTAGE LYONNAIS enverra une notification à l'UTILISATEUR lui demandant de se positionner sur la conservation ou la suppression des DONNÉES.

En l'absence de réponse dans un délai d'un (1) mois, les DONNÉES seront supprimées sans retard injustifié.

10.2.2. SUPPRESSION DU COMPTE UTILISATEUR POUR INACTIVITE OU PERTE DE LA QUALITE DE RESIDENT

A) INACTIVITE PROLONGEE

COMPTAGE LYONNAIS se réserve la faculté de supprimer tout COMPTE UTILISATEUR n'ayant enregistré aucune connexion pendant une durée continue de dix-huit (18) mois.

Dans ce cas, l'UTILISATEUR en est informé par courriel adressé à l'adresse électronique associée à son COMPTE UTILISATEUR, l'invitant à se connecter à

son COMPTE UTILISATEUR dans un délai de trente (30) jours à compter de l'envoi de ce courriel.

À défaut de connexion de l'UTILISATEUR dans ce délai, son COMPTE UTILISATEUR est automatiquement détaché du ou des compteurs qui lui sont associés, puis supprimé. Toute connexion de l'UTILISATEUR avant l'expiration de ce délai fait obstacle à la suppression.

B) DECLARATION D'OCCUPATION LORS DU RATTACHEMENT D'UN COMPTEUR

Lors de l'ajout d'un logement à son COMPTE UTILISATEUR, l'UTILISATEUR renseigne le numéro de compteur concerné ainsi que sa date d'entrée dans le logement, et certifie être le résident de ce logement. Le rattachement du compteur renseigné emporte rattachement automatique des autres compteurs associés au même logement (eau froide, eau chaude, énergie).

Ce rattachement vaut déclaration sur l'honneur. L'UTILISATEUR s'engage à ne rattacher à son COMPTE UTILISATEUR que les compteurs du ou des logements qu'il occupe effectivement et reconnaît que l'exactitude de ses déclarations, en ce compris la date d'entrée renseignée, relève de sa seule responsabilité.

L'UTILISATEUR n'accède qu'aux relevés d'index postérieurs à la date d'entrée dans le logement qu'il a déclarée. Les relevés d'index antérieurs à cette date, susceptibles de se rapporter à la consommation d'un précédent résident, ne lui sont en aucun cas accessibles.

C) REVALIDATION PERIODIQUE DE L'OCCUPATION DU LOGEMENT

L'accès aux SERVICES étant réservé aux résidents du logement associé au(x) compteur(s), COMPTAGE LYONNAIS invite l'UTILISATEUR, tous les douze (12) mois, à confirmer qu'il occupe toujours le logement concerné.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PORTAIL DE SUVI DE CONSOMMATION

APPLICABLES À COMPTER DU 1ER JANVIER 2026

À cet effet, un courriel est adressé à l'UTILISATEUR et une demande de confirmation lui est présentée lors de sa prochaine connexion à son COMPTE. L'UTILISATEUR est alors invité à déclarer soit qu'il occupe toujours le logement, soit qu'il ne l'occupe plus. Cette confirmation vaut déclaration sur l'honneur dans les conditions prévues au B) ci-dessus.

Si l'UTILISATEUR déclare ne plus occuper le logement, en renseignant le cas échéant sa date de départ, son COMPTE UTILISATEUR est automatiquement détaché du ou des compteurs associés à ce logement ; il n'a alors plus accès aux relevés d'index correspondants.

D) RATTACHEMENT D'UN COMPTEUR DEJA ASSOCIE AU COMPTE D'UN AUTRE UTILISATEUR

Un même compteur peut être rattaché aux COMPTES de plusieurs UTILISATEURS résidents conjointement le même logement (notamment en cas de colocation ou de cohabitation).

Lorsqu'un UTILISATEUR rattache à son COMPTE un compteur déjà associé au COMPTE d'un autre UTILISATEUR, ce rattachement est effectif immédiatement et chaque UTILISATEUR dont le COMPTE était antérieurement associé au compteur concerné en est informé par courriel. Ce courriel l'invite, s'il a quitté le logement, à le déclarer en renseignant sa date de départ — déclaration emportant détachement de son COMPTE dans les conditions prévues au C) — ou, s'il conteste la réalité de l'occupation du nouvel UTILISATEUR ou considère ce rattachement comme anormal, à le signaler à COMPTAGE LYONNAIS au moyen d'un SIGNALEMENT accessible depuis son COMPTE UTILISATEUR.

COMPTAGE LYONNAIS accuse réception de tout SIGNALEMENT et le traite dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrés. Lorsque le SIGNALEMENT est circonstancié, COMPTAGE LYONNAIS peut suspendre à titre conservatoire, pendant la durée de l'instruction, l'accès aux relevés d'index du ou des COMPTES dont le rattachement est contesté. Cette

suspension conservatoire ne constitue pas une sanction et ne préjuge pas de l'issue de l'instruction.

COMPTAGE LYONNAIS est systématiquement informé de tout rattachement d'un compteur à plusieurs COMPTES et peut, à ce titre ou à la suite d'un SIGNALEMENT, demander à tout UTILISATEUR concerné de justifier de son occupation du logement par tout document probant (notamment facture d'énergie ou d'eau, quittance de loyer ou attestation d'assurance habitation de moins de trois (3) mois). Les justificatifs ainsi recueillis ne sont conservés que le temps nécessaire à la vérification, dans les conditions prévues par la POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE. À défaut de production d'un justificatif dans un délai de quinze (15) jours à compter de la demande, l'accès du COMPTE UTILISATEUR concerné au compteur litigieux est suspendu, puis le COMPTE en est détaché à l'issue d'un délai de trente (30) jours. Seuls sont détachés les COMPTES UTILISATEURS dont le titulaire déclare ne plus occuper le logement ou ne justifie pas de son occupation dans les délais impartis.

E) FAUSSES DECLARATIONS

Toute déclaration inexacte de l'UTILISATEUR quant à son occupation d'un logement, lors du rattachement d'un compteur, de la revalidation périodique ou d'une demande de justification, constitue un manquement grave aux présentes, autorisant COMPTAGE LYONNAIS à suspendre ou résilier de plein droit le COMPTE UTILISATEUR sans préavis ni formalité. L'UTILISATEUR garantit COMPTAGE LYONNAIS contre toute réclamation ou conséquence dommageable, notamment de la part de tout résident effectif du logement, résultant de l'accès aux relevés d'index obtenu ou maintenu au moyen d'une déclaration inexacte.

12. DIVERS

12.1. CONFIDENTIALITÉ

COMPTAGE LYONNAIS s'engage à garder strictement confidentiels l'ensemble des DONNEES et informations relatives à l'UTILISATEUR dont elle a

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PORTAIL DE SUVI DE CONSOMMATION

APPLICABLES À COMPTER DU 1ER JANVIER 2026

connaissance dans le cadre de l'utilisation du PORTAIL, en ce compris les données de consommation d'eau et d'énergie de l'UTILISATEUR, quels qu'en soient la nature ou le support (ci-après les « INFORMATIONS CONFIDENTIELLES »).

À ce titre, COMPTAGE LYONNAIS s'engage à :

- ne communiquer les INFORMATIONS CONFIDENTIELLES qu'aux seuls membres de son personnel et à ses éventuels sous-traitants qui ont besoin d'en connaître pour les stricts besoins de la fourniture du PORTAIL, et à imposer à ces derniers une obligation de confidentialité équivalente ;

- mettre en œuvre les mesures appropriées pour empêcher toute divulgation des INFORMATIONS CONFIDENTIELLES à des tiers non autorisés ;

- ne pas utiliser les INFORMATIONS CONFIDENTIELLES à d'autres fins que la fourniture du PORTAIL et SERVICES associés, sauf accord préalable et exprès de l'UTILISATEUR.

Cette obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée d'utilisation du PORTAIL par l'UTILISATEUR et pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture de son compte, sans préjudice des obligations de confidentialité perdurant en application de la loi.

L'obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations tombées dans le domaine public autrement que par un manquement de COMPTAGE LYONNAIS, ni aux communications rendues obligatoires par la loi, un règlement, ou requises par une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou effectuées auprès des conseils de COMPTAGE LYONNAIS eux-mêmes tenus au secret professionnel.

12.2. FORCE MAJEURE.

Aucune des PARTIES aux présentes ne pourra être tenue responsable de l'inexécution, des manquements ou retards pris dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations qui seraient dues

à la survenance d'un cas de force majeure, comme habituellement reconnu par la jurisprudence ou tels que raisonnablement non maîtrisables par l'une des PARTIES, tels que, notamment, les interdictions d'exporter résultant d'une décision gouvernementale, les restrictions de circulation imposées par des mesures gouvernementales empêchant une Partie d'exécuter ses obligations, les mouvements sociaux sectoriels ou nationaux, les blocages des transports, les actes de piratage informatique, les pannes électriques et téléphoniques, et de réseaux de communication électronique, les redressements ou liquidations judiciaires des sous-traitants.

La force majeure suspend les obligations nées des CGU pendant toute la durée de son existence.

12.3. SOUS-TRAITANCE.

COMPTAGE LYONNAIS reste libre de sous-traiter tout ou partie de ses SERVICES.

12.4. STIPULATIONS.

Si une ou plusieurs stipulations des CGU sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, elle(s) sera (ont) réputée(s) non écrite(s) ; les autres stipulations garderont toute leur force et portée.

12.5. INTÉGRALITÉ DES CGU

Les CONDITIONS CONTRACTUELLES contiennent l'intégralité des obligations des PARTIES. Les dispositions des CGU sont exclusives de toutes autres. Elles annulent et remplacent toutes propositions, accords ou protocoles et prévalent sur toutes autres communications entre les PARTIES, se rapportant à l'objet des CGU, faites ou non pendant son exécution.

Aucune indication, aucun document, ne pourra engendrer des obligations non comprises dans les CGU, sauf si elles ont fait l'objet d'un avenant signé par les PARTIES. Les avenants ultérieurs éventuels

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PORTAIL DE SUVI DE CONSOMMATION

APPLICABLES À COMPTER DU 1ER JANVIER 2026

font partie intégrante des CGU et sont soumis à l'ensemble des dispositions qui les régissent.

12.6 EVOLUTIONS DES CGU.

COMPTAGE LYONNAIS se réserve le droit de faire évoluer les présentes CGU, sous réserve de les notifier par courrier électronique aux UTILISATEURS au moins deux (2) mois avant leur entrée en vigueur.

12.7. NON RENONCIATION.

Le fait que l'une des PARTIES n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des CGU, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette PARTIE découlant de ladite clause dont l'inapplication a été tolérée.

12.8. TITRE DES ARTICLES DES CGU.

Les titres des articles des CGU sont insérés dans le seul but d'en faciliter la référence et ne peuvent être utilisés pour donner une interprétation à ces articles ou en affecter la signification. Aussi, en cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres et l'une quelconque des clauses constituant les CGU, les titres seront déclarés comme inexistantes.

12.9. DROIT APPLICABLE – TRIBUNAUX COMPETENTS

Les présentes CGU sont soumises au droit français.

COMPTAGE LYONNAIS adhère au Code Déontologique de BTP RHONE.

La médiation du e-commerce a vocation à rechercher et à proposer une solution amiable et personnalisée aux conflits entre COMPTAGE LYONNAIS et un UTILISATEUR.

Toutes les informations sur la procédure de médiation du e-commerce sont consultables en cliquant sur

Pour toute réclamation, l'UTILISATEUR est invité à

contacter, préalablement à toute action, COMPTAGE LYONNAIS aux coordonnées suivantes : par téléphone au 04 78 00 82 28 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou par e-mail en écrivant à : contact@comptage-lyonnais.fr

En cas d'échec, l'UTILISATEUR peut recourir au service médiation de BTP RHONE.

À défaut d'accord amiable ou de médiation, toutes contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGU ou de toute commande en général seront de la compétence exclusive des tribunaux compétents.