

CONTRAT DE COACHING VAV CONNECT

PREAMBULE

La société **OTODO** est une société par actions simplifiée immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 820 815 835, dont le siège social est situé 24 rue du Gouverneur Général Eboué 92130 ISSY LES MOULINEAUX (ci-après « **OTODO** », « **le Prestataire** », « **Nous** »).

Dans le cadre du dispositif de soutien au développement des effacements de consommation d'électricité, OTODO propose des services d'efficacité énergétique permettant le suivi et le pilotage de la consommation du Client en réduisant de façon temporaire la consommation d'électricité ou de gaz au sein de son Logement, lui permettant ainsi de réaliser des économies d'énergie.

OTODO a développé et assure le fonctionnement du thermostat pièce par pièce « **VAV Connect** », commercialisé en propre ou par la société Votre Artisan Vert.

C'est dans ce contexte que les Parties se sont rapprochées afin que OTODO propose ses Prestations au Client. Le présent Contrat de coaching est applicable à toute Prestation fournie par OTODO décrite aux présentes, réalisée après la date d'entrée en vigueur du présent Contrat de coaching.

Le Client reconnaît avoir reçu de OTODO toutes les informations et conseils lui permettant de bien connaître la teneur des Prestations fournies par le Prestataire, d'apprécier leur adéquation à ses besoins et contraintes et ainsi de signer le Contrat de coaching en connaissance de cause.

TOUT RECOURS AUX PRESTATIONS DE OTODO DECRITES AUX PRESENTES IMPLIQUE OBLIGATOIREMENT L'ACCEPTATION ENTIERE ET SANS RESERVE DU CLIENT DU PRESENT CONTRAT DE COACHING

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Les termes, mentionnés ci-dessous, ont dans le présent Contrat de coaching, la signification suivante :

- « **Annexes** » : désigne les annexes aux présentes CGS, faisant partie intégrante du Contrat de coaching, à savoir :
 - **Annexe 1** : Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de l'Application ;
 - **Annexe 2** : Politique de confidentialité.
- « **Application** » : désigne l'application mobile mise à la disposition du Client par le Prestataire, dans les conditions définies au sein des CGU. L'Application permet notamment au Client de programmer et suivre la consommation électrique de son Logement.
- « **Client** » ou « **Vous** » : désigne le cocontractant personne physique du Prestataire qui a souscrit aux Prestations proposées par le Prestataire, et ce à des fins non professionnelles.
- « **Compte** » : désigne l'interface hébergée sur l'Application dans laquelle est regroupé l'ensemble des données fournies par le Client. L'accès au Compte se fait grâce aux Identifiants.
- « **Conditions Générales de Service** » ou « **CGS** » : désigne les présentes conditions contractuelles encadrant la fourniture des Prestations par le Prestataire au Client.
- « **Conditions Générales d'Utilisation** » ou « **CGS** » : désigne l'**Annexe 2** du présent Contrat de coaching.

- « **Contrat de coaching** » : désigne ensemble les Conditions Générales de Service et ses Annexes.
- « **Données personnelles** » : désigne toute donnée à caractère personnel, telles que définies à l'article 4(1) du RGPD, relative aux Personnes concernées et faisant l'objet des Traitements décrits au sein de l'**Annexe 1**.
- « **Equipements** » : désigne les équipements électriques dont la consommation est susceptible d'être effacée par le Prestataire grâce au Matériel. Les Equipements sont les suivants : radiateurs électriques, ballons d'eau chaude, pompes à chaleur, radiateurs hydrauliques, chaudières, bornes de recharge.
- « **Fonctionnalités** » : désigne l'ensemble des fonctionnalités et des services proposés aux Clients sur l'Application.
- « **Fournisseur d'électricité** » : désigne l'entité fournissant de l'électricité au Client dans le Logement, titulaire de l'autorisation d'achat pour revente aux consommateurs finals, prévue à l'article L. 333-1 du code de l'énergie.
- « **Gestionnaire de réseau de distribution** » ou « **GRD** » : désigne le gestionnaire de réseau public de distribution d'électricité compétent sur la zone de desserte du site de consommation du Client, conformément à l'article L. 111-52 du code de l'énergie. A la date de signature du Contrat de coaching, il s'agit soit d'Enedis, soit d'une entreprise locale de distribution.
- « **Gestionnaire de réseau de transport** » ou « **GRT** » : désigne le gestionnaire du réseau public de transport d'électricité, désigné par l'autorité administrative en application de l'article L. 111-2 du code de l'énergie. A la date de signature du Contrat de coaching, il s'agit de RTE.
- « **Identifiants** » : désigne l'adresse email du Client et le mot de passe, nécessaires à l'accès au Compte sur l'Application.
- « **Logement** » : désigne le logement à usage d'habitation du Client, identifié par un numéro de point de livraison (PDL), doté d'un ou plusieurs Equipements, concerné par la fourniture des Prestations au titre du présent Contrat de coaching.
- « **Matériel** » : désigne l'équipement domotique préalablement installé dans le Logement du Client (soit par le Prestataire soit par un tiers), compatible avec les Prestations offertes par le Prestataire, indispensable à la réalisation des opérations d'effacement diffus.
- « **Parties** » : au pluriel, désigne ensemble le Prestataire et le Client. Au singulier, désigne soit le Client soit le Prestataire.
- « **Personnes concernées** » : désigne les personnes concernées par les opérations de Traitement réalisées par le Prestataire en tant que Responsable de traitement. Dans le cadre de la Politique de confidentialité, les Personnes concernées sont les Clients.

- « **Politique de confidentialité** » : désigne l'**Annexe 1** du présent Contrat de coaching.
- « **Prestations** » : désigne l'ensemble des prestations fournies à titre gratuit par le Prestataire au Client dans le cadre du Contrat de coaching, telles que décrites à l'article 5 des CGS.
- « **Règles NEBCO** » : désigne les règles pour la valorisation des effacements de consommation sur les marchés de l'énergie, établies par le GRT.
- « **Responsable de traitement** » : désigne la personne qui, seule ou conjointement avec d'autres, détermine les moyens et les finalités du Traitement.
- « **Sous-traitant** » : désigne la personne traitant des Données personnelles pour le compte du Responsable de traitement, il agit sous l'autorité du Responsable du traitement et sur instruction de celui-ci.
- « **Traitement/Traiter** » : désigne l'une quelconque des opérations visées à l'article 4(2) du RGPD, effectuée sur les Données personnelles

ARTICLE 2 – OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

Les présentes CGS ont pour objet de fixer les conditions et modalités de la réalisation des Prestations par le Prestataire au Client, en contrepartie de l'autorisation accordée au Prestataire de décaler temporairement la consommation d'électricité du Matériel dans le cadre d'opérations d'effacement diffus de consommation visant à équilibrer le réseau électrique.

Les présentes CGS ont aussi pour objet de fixer les droits et obligations respectifs des Parties induits par la fourniture de ces Prestations.

La fourniture des Prestations est exclusivement régie par le Contrat de coaching, à l'exclusion de tout autre document.

ARTICLE 3 – ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

Le Client s'engage à lire attentivement les présentes CGS et à les accepter expressément, sans limitation ni condition, avant de souscrire aux Prestations.

Les présentes CGS sont référencées dans un onglet dédié de l'Application et peuvent ainsi être consultées et téléchargées à tout moment.

ARTICLE 4 – SOUSCRIPTION AUX PRESTATIONS

Le Client peut souscrire aux Prestations notamment après avoir pris attache avec le Prestataire par email ou par téléphone.

Il est entendu que les Prestations sont proposées sous réserve d'éligibilité du Client.

A ce titre, afin de bénéficier des services objet des présentes :

- Le Logement doit être équipé du Matériel, dans un état de marche lors de l'entrée en vigueur du Contrat de coaching, et d'au moins un Equipement ;
- Le Client doit disposer d'une adresse électronique afin de pouvoir se connecter à son Compte, de même que d'un smartphone et/ou d'une tablette permettant le téléchargement et l'utilisation de l'Application ;
- Le Logement doit être doté d'un approvisionnement en électricité auprès d'un Fournisseur d'électricité, et équipé d'un compte LINKY ;
- Le Client doit disposer d'une ligne internet fixe, à l'exclusion de tout partage de connexion mobile.

Dans l'hypothèse où tout ou partie de ces prérequis ne serait pas rempli, le Prestataire notifiera au Client l'impossibilité d'exécuter les Prestations, et le Contrat de coaching sera immédiatement résilié.

Par ailleurs, le Prestataire se réserve la possibilité de résilier tout Contrat de coaching conclu avec un Client avec lequel il existerait ou aurait existé un litige relatif à une relation commerciale antérieure.

ARTICLE 5 – DEFINITION DES PRESTATIONS

5.1 Participation aux modulations de consommation

Le Client autorise Otodo et son partenaire Opérateur d'Effacement tel qu'indiqué dans le processus de consentement à opérer le système de gestion de l'énergie installé pour participer à des modulations de consommation électrique à la hausse et à la baisse. Ces modulations sont également appelées "effacements diffus".

Le client a donné son accord pour la participation aux modulations de consommation par voie électronique horodatée lors de la souscription au présent Contrat.

Ces modulations de consommation électriques sont valorisées sur les marchés et auprès de RTE sur le mécanisme NEBCO (Notification des Blocs d'Echange de Consommation), le mécanisme capacitaire, le mécanisme d'ajustement, les services systèmes et tout autre système mis en place pour équilibrer l'offre et la demande sur les réseaux électriques.

Le client donne mandat à Otodo et son partenaire Opérateur d'Effacement tel qu'indiqué dans le processus de consentement pour récupérer auprès du Gestionnaire de Réseau de Distribution les données suivantes :

- L'historique des index quotidiens en kWh
- L'historique de courbe de consommation, au pas restitué par le Gestionnaire de Réseau de Distribution (souvent 15 minutes)
- La puissance maximale atteinte quotidiennement en kVA
- Les données techniques et contractuelles

Ces données sont nécessaires pour permettre la valorisation des modulations de consommation. Elles sont conservées pendant toute la durée du présent Contrat et jusqu'à 5 ans après la fin de celui-ci.

En outre, le Client ne doit pas être engagé avec un autre Opérateur d'Effacement, ou avec une offre d'effacement ou d'ajustement souscrite auprès d'un autre acteur et s'engage, le cas échéant, à faire le nécessaire pour être libre de tout engagement.

Le client accepte, pour des besoins de contrôle décrits dans les règles NEBCO (disponibles sur le site de RTE) et sur rendez-vous, que RTE puisse accéder à l'installation afin d'auditer le bon fonctionnement des équipements pour leurs participations aux mécanismes suscités.

Ces modulations de consommation sont encadrées par la loi au titre VII du Code de l'Énergie (notamment à l'article L. 271-2 et aux règles adossées pour chacun des mécanismes listés précédemment dont les dernières règles en vigueur sont disponibles sur le site de la CRE et de RTE) Les dispositions de la loi française sont amenées à être renforcées dans la nouvelle législation européenne en faveur d'une généralisation de la participation de l'effacement à tous les marchés de l'électricité. Le Client convient que cette réforme européenne, ainsi que les autres modifications des dispositions législatives réglementaires européennes et françaises relatives aux mécanismes d'effacement de consommation et de capacité, à leurs valorisations sur les marchés de l'énergie, s'appliqueront aux présentes conditions à la date de leur entrée en vigueur sans qu'il y ait nécessité de la conclusion d'un avenant.

5.2 Mise à disposition de l'Application et du Compte

Après souscription aux Prestations, le Client pourra se connecter à son Compte sur l'Application à partir de ses Identifiants.

En contrepartie de l'autorisation donnée au Prestataire de réaliser des opérations d'effacement diffus, le Client pourra ainsi utiliser les Fonctionnalités, dans les conditions définies à l'**Annexe 2**.

ARTICLE 6 – OBLIGATION DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage à réaliser les Prestations dans le respect des règles applicables eu égard à l'objet du Contrat de coaching, telles que ces règles résultent des règles de l'art, normes européennes, lois, décrets, arrêtés et textes législatifs, réglementaires ou administratifs nationaux, locaux ou professionnels.

Le Prestataire n'est tenu que dans les limites de ses missions telles que définies aux présentes.

Le Prestataire s'engage ainsi à fournir ses meilleurs efforts pour :

- Permettre une mise en service optimisée des Prestations, dans les meilleurs délais, à compter de la signature du Contrat de coaching ;
- Réaliser les Prestations définies aux présentes ;
- Informer et conseiller le Client sur la meilleure adéquation entre son besoin exprimé et les Prestations, étant entendu que le Prestataire ne dispense aucun conseil d'autre nature que purement technique ;
- Fournir au Client les Prestations de manière continue, en dehors des nécessaires interruptions liées aux opérations de maintenance ;
- Appliquer les éventuelles règles et consignes qui pourraient lui être communiquées par le Client via son Compte ;

- Communiquer au Client toutes les difficultés et risques de toute nature liés à l'exécution du Contrat de coaching dont il peut prendre la mesure au regard de son expérience, au fur et à mesure de la réalisation des Prestations objet du Contrat de coaching.
- Cesser l'interruption de l'alimentation des Equipements lorsque la température mesurée dans le logement du Client est deux degrés (2°) Celsius inférieure à la température mesurée au moment où l'effacement a débuté ;
- Baisser la consommation annuelle d'électricité du site de consommation qui fait l'objet du Contrat de coaching, d'au moins 10 % par rapport aux douze (12) mois précédant la souscription d'un service d'effacement de consommation, hors aléa météorologique et hors changement des habitudes de consommation du Client.

Le Prestataire prend en charge les versements éventuellement dus au Fournisseur d'électricité à la suite d'un effacement de consommation valorisé par le Prestataire, en application des articles L. 271-3 et R. 271-8 du code de l'énergie.

ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client déclare expressément disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations lui incombant au titre du Contrat de coaching.

Le Client assure avec diligence l'exécution de l'ensemble des obligations mises à sa charge par les présentes.

Le Client s'oblige notamment à respecter les obligations suivantes :

- Bénéficier des Prestations souscrites conformément à l'usage pour lequel elles sont proposées par le Prestataire ;
- Disposer du Matériel nécessaire, et à le maintenir en bon état de fonctionnement, permettant la réalisation des Prestations ;
- Fournir un numéro de point de livraison (PDL) correspondant au nom du Client en vertu du Contrat de coaching et au nom figurant sur le contrat avec le Fournisseur d'électricité, et plus généralement, fournir au Prestataire des informations exactes et l'informer dans les plus brefs délais en cas de modification de tout ou partie des informations communiquées toute information erronée ou mensongère lors de la conclusion du présent Contrat de coaching pourra donner lieu à la résiliation immédiate et de plein droit du Contrat de coaching ;
- Assurer le paiement, à bonne date, auprès des opérateurs concernés des différents abonnements (notamment le Fournisseur d'électricité et le fournisseur d'accès à internet) et garantir que ces abonnements permettent la bonne réalisation des Prestations. A défaut, les Prestations ne pourront être réalisées par le Prestataire, ce que le Client reconnaît ;
- Renseigner toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des Prestations ;
- Aviser sans retard le Prestataire de toute anomalie ou toute suspicion d'anomalie dans le fonctionnement du Matériel ;
- Prévenir le Prestataire en cas de déménagement, au moins vingt-et-un (21) jours avant la date de déménagement, afin de résilier le présent Contrat de coaching ;
- Ne pas utiliser les Prestations à des fins illégales, inappropriées et à ne pas faire réaliser par le Prestataire des Prestations pour lesquelles il ne disposerait pas de l'ensemble des droits et autorisations requis.

Tout manquement aux obligations définies au présent article engage la responsabilité du Client.

ARTICLE 8 – DUREE DES PRESTATIONS

8.1 Durée du Contrat de coaching. Le Contrat de coaching prend effet au jour de sa signature par le Client et se poursuit ensuite pour une durée indéterminée.

8.2 Résiliation du Contrat de coaching

Moyennant le respect d'un préavis de vingt-et-un (21) jours calendaires, le Client a la possibilité de résilier le Contrat de coaching :

- Par courriel à l'adresse contact@vavconnect.fr, ou
- Par courrier recommandé avec avis de réception envoyé à l'adresse postale suivante :

OTODO
24 rue du Gouverneur Général Eboué
92130 ISSY LES MOULINEAUX

Le Prestataire dispose du droit de résilier le Contrat de coaching immédiatement et de plein droit sous réserve d'un préavis de vingt-et-un (21) jours.

La résiliation du Contrat de coaching, par le Client ou par le Prestataire, sera effective au début du vingt-et-unième (21^{ème}) jour à 00h00, suivant la date de réception de la notification.

En cas de résiliation du Contrat de coaching, le Compte sera désactivé et le Client ne pourra plus bénéficier des Prestations.

ARTICLE 9 – RESPONSABILITE

Il est expressément convenu entre les Parties que le Prestataire est soumis à une obligation générale de moyens et qu'il n'est tenu par aucune obligation de résultat ou de moyens renforcés d'aucune sorte.

Le Prestataire ne pourra en tout état de cause être tenu pour responsable en cas de dommage indirect ou immatériel (tel que le manque à gagner, l'atteinte à l'image, la perte d'exploitation, la perte de chance, la perte de profit ou la perte d'utilisation...) ou encore en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles à la charge du Client.

En outre, le Prestataire décline toute responsabilité dans l'hypothèse où :

- Le Matériel du Client serait inopérant, modifié ou dégradé pendant la durée du présent Contrat de coaching ;
- Le réseau internet et/ou mobile utilisé par le Client serait défaillant, pour quelque motif que ce soit ;
- Les informations fournies au Prestataire par le Client seraient incomplètes ou inexactes.

ARTICLE 10 – FORCE MAJEURE

Les Parties ne pourront en tout état de cause être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat.

Si l'empêchement est définitif, les présentes seront purement et simplement résolues de plein droit et les Parties seront libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

ARTICLE 11 – SERVICE CLIENTELE – RECLAMATIONS

Pour toute question, information ou réclamation, le Client peut joindre le service clientèle du Prestataire du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 13h, hors jours fériés.

Toute demande devra être adressée :

- Par téléphone au 09.70.70.84.70 ; ou
- Par courrier électronique à l'adresse contact@vavconnect.fr ; ou
- Par courrier à l'adresse suivante : OTODO, 24 rue du Gouverneur Général Eboué 92130 ISSY LES MOULINEAUX.

ARTICLE 12 – VALIDITE & INTERPRETATION DES CGS

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des présentes CGS ne saurait affecter la validité des présentes CGS. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Clients à méconnaître les présentes CGS.

En outre, le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales de Service ne saurait être interprété par l'autre Partie comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des stipulations des présentes.

ARTICLE 13 – MODIFICATION DES CGS

De par la spécificité des Prestations proposées par le Prestataire, les relations contractuelles entre les Parties sont susceptibles d'évoluer.

Les CGS sont datées de manière précise et pourront ainsi être modifiées et mises à jour par le Prestataire à tout moment, notamment en cas d'évolutions réglementaires ou techniques afférentes aux Prestations.

Ces modifications seront notifiées au Client sur un support durable au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur des changements. En cas de modifications substantielles des présentes, il convient de distinguer les hypothèses suivantes :

- Soit, le Client consent audites modifications substantielles, auquel cas celles-ci entreront automatiquement en vigueur à la date prévue dans la notification ;
- Soit, le Client refuse les modifications substantielles en adressant au Prestataire, dans les trente (30) jours suivant la réception de la notification faite par le Prestataire, un courrier recommandé avec accusé de réception mentionnant expressément son opposition aux modifications. Dans cette hypothèse, le Contrat de coaching sera immédiatement et de plein droit résilié.

Le Client accepte expressément que son silence suite à l'information donnée au sujet de la modification des CGS soit considéré comme une acceptation des modifications apportées.

ARTICLE 14 – COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE

Le présent Contrat de coaching et les opérations qui en découlent sont régis et soumis au droit français.

Tous les litiges auxquels les opérations conclues en application du présent Contrat de coaching pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre le Prestataire et le Client seront soumis aux tribunaux français compétents dans les conditions de droit commun.

Toutefois, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, le Client est invité à contacter le Prestataire dans les conditions définies à l'Article 11. Si aucun accord n'est trouvé ou si le Client justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du Prestataire par une réclamation écrite, une procédure de médiation facultative sera alors proposée, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité.

Pour enclencher cette médiation, le Client peut contacter le médiateur du Prestataire : médiateur national de l'énergie qui peut être saisi par mail à infoconso@energie-mediateur.fr ou encore en remplissant un formulaire sur le site internet accessible à l'adresse suivante : www.sollen.fr.

Tout consommateur a également la possibilité de recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>.

La Partie souhaitant mettre en œuvre le processus de médiation devra préalablement en informer l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit.

La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, le Client ou le Prestataire peut à tout moment se retirer du processus. Dans l'hypothèse où la médiation échouerait ou ne serait pas envisagée, le litige ayant pu donner lieu une médiation sera confié à la juridiction compétente désignée ci-dessus.

ANNEXE 1 : CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE L'APPLICATION

TOUTE UTILISATION EFFECTUEE A QUELQUE TITRE QUE CE SOIT DE L'APPLICATION IMPLIQUE OBLIGATOIREMENT L'ACCEPTATION SANS RESERVE, PAR L'UTILISATEUR, DES PRESENTES CGU

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes CGU ont pour objet de fixer les dispositions contractuelles relatives aux droits et obligations respectifs des Parties dans le cadre de l'utilisation par le Client de l'Application.

ARTICLE 2 – ACCEPTATION DES CGU

L'utilisation de l'Application implique l'acceptation sans réserve des présentes CGU par le Client.

En acceptant les présentes CGU, le Client s'engage à respecter les différentes obligations prévues.

Le Client s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales d'Utilisation lorsqu'il accède à l'Application, et est invité à les télécharger, les imprimer et à en conserver une copie.

ARTICLE 3 – SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Le Client reconnaît disposer des moyens et compétences nécessaires pour accéder à l'Application et utiliser les Fonctionnalités proposées.

Les équipements nécessaires à l'accès et à l'utilisation de l'Application sont à la charge du Client, de même que les frais de télécommunications éventuellement induits par leur utilisation.

ARTICLE 4 – CONDITIONS D'ACCES ET D'INSCRIPTION

Tout Client peut accéder gratuitement à l'Application.

Toutefois afin de pouvoir bénéficier des Services proposés sur le Site, l'Utilisateur doit préalablement procéder au téléchargement de l'Application et à son inscription conformément à la procédure décrite ci-après.

4.1 Téléchargement de l'Application

L'Application est téléchargeable par le Client via Google Play et/ou l'App Store.

4.2 Création du Compte

Après souscription aux Prestations, le Client reçoit un email du Prestataire – à l'adresse email qu'il aura renseignée lors de sa souscription – comportant un lien hypertexte sur lequel il doit cliquer afin d'être redirigé vers une page lui permettant de définir le mot de passe de son choix.

Toute inscription incomplète ne sera pas validée, ce que le Client reconnaît et accepte.

Les informations que le Client fournit au Prestataire lors de l'inscription doivent être complètes, exactes, à jour, sincères et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur. Le Prestataire se réserve le droit de demander au Client de confirmer, par tout moyen approprié son identité, son éligibilité et les informations communiquées.

Les Clients sont informés et acceptent que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de leur Compte valent preuve de leur identité. Les informations saisies par les Clients les engagent dès leur validation.

Le Client s'engage à mettre à jour sans délai ces informations dans son Compte en cas de modifications, afin qu'elles correspondent toujours aux critères susvisés.

L'inscription d'un Client entraîne automatiquement l'ouverture d'un Compte, qui lui permet d'accéder aux Fonctionnalités.

L'adresse email et le mot de passe constituent les Identifiants de l'Utilisateur.

Il est recommandé au Client de changer régulièrement son mot de passe.

Le Prestataire s'engage à conserver de façon sécurisée tous les éléments contractuels dont la conservation est requise par la loi ou la réglementation en vigueur.

4.3 Gestion des Identifiants

Le Client sera seul responsable de l'utilisation de ses Identifiants ou des actions réalisées par l'intermédiaire de son Compte.

Dans le cas où un Client divulguerait ou utiliserait ses Identifiants de façon contraire à leur destination, le Prestataire pourra alors supprimer le Compte sans préavis ni indemnité.

En aucun cas le Prestataire ne saurait être tenu responsable en cas d'usurpation de l'identité d'un Client. Tout accès et actions seront présumés être effectués par ce Client, dans la mesure où OTODO n'a pas pour obligation et ne dispose pas des moyens techniques lui permettant de s'assurer de l'identité des personnes ayant accès au Compte.

Toute perte, détournement, ou utilisation non autorisée des Identifiants d'un Client et leurs conséquences relèvent de la seule responsabilité du Client, ce dernier étant tenu d'en avvertir le Prestataire, sans délai, par message électronique adressé à l'adresse suivante : contact@otodo.fr.

Le Client s'engage à ne créer qu'un seul et unique Compte sur l'Application correspondant à son identité. OTODO décline toute responsabilité quant aux conséquences dommageables que pourrait avoir l'utilisation de Comptes multiples pour un seul Client.

4.4. Désinscription

La rupture du Contrat de coaching, pour quelque motif que ce soit, entraînera la désactivation du Compte.

ARTICLE 5 – FONCTIONNALITES

Tout Client peut accéder gratuitement à l'Application, ainsi qu'à ses différentes Fonctionnalités selon son Equipement :

- Gérer les radiateurs électriques selon les modes CONFORT / ECO / HORS GEL / ARRET / CONFORT -1 et CONFORT -2 ;
- Gérer la programmation des corps de chauffe (ballons d'eau chaude sanitaire à effet Joule) selon un pas horaire ;
- Gérer chaque zone/pièce de manière indépendante ;
- Gestion d'un mode PRESENT / ABSENT pour l'ensemble du Logement ;
- Notification de tension sur le réseau électrique via l'API ECOWATT ;
- Mesurer la température de chaque pièce ;
- Affichage de l'ensemble des consommations d'énergie mesurées à un pas inférieur ou égal à une heure ;
- Possibilité d'accès par le Client à différents cumuls (heure / journée / semaine / mois / année) ;
- Comparaison des consommations réalisées à des consommations types et à des seuils ;
- Système d'alerte en cas de dépassement de seuils de consommation ;
- Création d'un bilan mensuel avec une interprétation des données affichées et la proposition de conseils pour réduire la consommation d'énergie du Client. Le Client sera alerté de la publication de ce bilan ;
- Gestion de la température de consigne et gestion de cette température par un thermostat virtuel géré localement dans la box énergie ;
- Intégration de la détection de présence afin de couper ou lancer le chauffage dans une pièce ;
- Gestion d'une borne électrique bidirectionnelle ;
- Gestion de la domotique photovoltaïque ;
- Gestion de la charge ou décharge de batteries photovoltaïques.

Pour accéder aux différentes Fonctionnalités proposées par OTODO et décrites ci-avant, il convient de s'inscrire et de se créer un Compte conformément à l'article 4.2 des présentes CGU.

Le Client est informé que l'accès à ces différentes Fonctionnalités implique le recours, par le Prestataire, à des systèmes d'intelligence artificielle permettant d'étudier les habitudes du Client et d'adapter les Prestations auxdites habitudes, ce que le Client reconnaît et accepte.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DES PARTIES

6.1 Obligations du Client

Dans le cadre de l'utilisation de l'Application, chaque Client s'engage à ne pas porter atteinte à l'ordre public, à se conformer aux lois et règlements en vigueur et à respecter les droits des tiers et les dispositions des présentes CGU.

En particulier, chaque Client a pour obligation de :

- Se comporter de façon loyale à l'égard du Prestataire ;
- Être honnête et sincère dans les informations fournies au Prestataire ;
- Utiliser les Fonctionnalités et l'Application conformément à leur objet tel que décrit dans les présentes CGU ;

- Ne pas détourner la finalité des Fonctionnalités et de l'Application pour commettre des crimes, délits ou contraventions réprimés par le code pénal ou par toute autre disposition légale ou réglementaire ;
- Respecter les droits de propriété intellectuelle du Prestataire portant sur les éléments de l'Application ;
- Ne pas chercher à porter atteinte au sens des articles 323-1 et suivants du Code pénal aux systèmes de traitements automatisés de données mis en œuvre sur l'Application, notamment par l'intermédiaire de pratiques telles que le web-scraping ;
- Ne pas modifier les informations mises en ligne par OTODO ;
- Ne pas utiliser l'Application pour envoyer massivement des messages non sollicités (publicitaires ou autres) ;
- Ne pas diffuser des données ayant pour effet de diminuer, de désorganiser, de ralentir ou d'interrompre le fonctionnement normal des Fonctionnalités et de l'Application.

Dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur et conformément à la loi du 29 juillet 1881 relative à la liberté de la presse, le Client s'engage à ne pas diffuser de message ou information :

- Constitutifs de dénigrement fautif visant OTODO ;
- Contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- À caractère injurieux, diffamatoire, raciste, xénophobe, révisionniste ou portant atteinte à l'honneur ou à la réputation d'autrui ;
- Incitant à la discrimination, à la haine d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance ou de leur non-appartenance à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée ;
- Menaçant une personne ou un groupe de personnes ;
- À caractère pédophile ;
- Incitant à commettre un délit, un crime ou un acte de terrorisme ou faisant l'apologie des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité ;
- Incitant au suicide ;
- Permettant à des tiers de se procurer directement ou indirectement des logiciels piratés, des numéros de série de logiciels, des logiciels permettant des actes de piratage et d'intrusion dans les systèmes informatiques et de télécommunications, des virus et autres bombes logiques et d'une manière générale tout outil logiciel ou autre permettant de porter atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens ;
- A caractère commercial.

6.2 Obligations de OTODO

L'obligation générale du Prestataire est une obligation de moyens. Il ne pèse sur OTODO aucune obligation de résultat ou de moyens renforcée d'aucune sorte.

OTODO s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer une continuité d'accès et d'utilisation de l'Application 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

OTODO attire toutefois l'attention des Clients sur le fait que les protocoles actuels de communication via Internet ne permettent pas d'assurer de manière certaine et continue la transmission des échanges électroniques (messages, documents, identité de l'émetteur ou du destinataire).

ARTICLE 7 – RESPONSABILITE

Le Client est seul responsable de son utilisation des Fonctionnalités et de l'Application.

En particulier, le Client est seul responsable des dommages résultant en tout ou partie :

- D'une mauvaise utilisation des Fonctionnalités ou de l'Application, y compris par négligence ;
- D'une intrusion ou d'une utilisation frauduleuse par un tiers à partir de son smartphone, de son ordinateur ou de sa tablette ;
- Des équipements utilisés pour accéder aux Fonctionnalités.

En particulier, OTODO décline toute responsabilité notamment :

- En cas d'impossibilité d'accéder temporairement à l'Application pour des opérations de maintenance technique ou d'actualité des informations publiées. Les Clients reconnaissent que la responsabilité de OTODO ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnements ou d'interruptions desdits réseaux de transmission ;
- En cas d'attaques virales, intrusion illicite dans un système de traitement automatisé de données ;
- En cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite de l'Application par un Client ou un tiers ;
- Relativement au contenu des sites internet tiers vers lesquels renvoient des liens hypertextes présents sur l'Application ;
- En cas de non-respect des présentes CGU imputable aux Clients ;
- En cas de retard ou d'inexécution de ses obligations, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie à l'article 8 des présentes CGU ;
- En cas de cause étrangère non imputable à OTODO ;
- En cas d'agissement illicite d'un autre Client.

En cas d'utilisation anormale ou d'exploitation illicite de l'Application ou des Fonctionnalités, le Client est alors seul responsable des dommages causés aux tiers et des conséquences des réclamations ou actions qui pourraient en découler.

La responsabilité du Prestataire ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGU découle d'un cas de force majeure tel que défini à l'Article 10 des CGS.

ARTICLE 8 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client reconnaît les droits de propriété intellectuelle de OTODO sur l'Application, ses composantes et les contenus y afférents et renonce à contester ces droits sous quelle que forme que ce soit.

Les marques, logos, slogans, graphismes, photographies, animations, vidéos, enregistrements audio, solutions logicielles et textes et tout autre contenu sur l'Application sont la propriété intellectuelle de OTODO et ne peuvent être reproduits, utilisés ou représentés sans autorisation expresse sous peine de poursuites judiciaires.

Dans certains cas, ces contenus ne sont pas la propriété de OTODO mais cette dernière a obtenu l'autorisation expresse pour pouvoir les utiliser ou peut en faire usage conformément à la législation applicable.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, des Fonctionnalités et de l'Application ou de leurs contenus, par quel que procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de OTODO est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

En particulier, OTODO interdit expressément :

- L'extraction, par transfert permanent ou temporaire de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle des contenus de sa base de données sur un autre support, par tout moyen et sous quelque forme que ce soit ;
- La réutilisation, par la mise à la disposition du public de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle des contenus de la base, quelle qu'en soit la forme ;
- La reproduction, l'extraction ou la réutilisation, par tout moyen, y compris les méthodes assimilables au web-scraping des contenus (photographies, description etc...) publiés par OTODO.

L'acceptation des présentes CGU vaut reconnaissance par les Clients des droits de propriété intellectuelle de OTODO et engagement à les respecter.

OTODO accorde une licence personnelle, non-exclusive et non cessible aux Clients les autorisant à utiliser l'Application et les informations qu'elle contient conformément aux présentes CGU.

Toute autre exploitation de l'Application et de son contenu est exclue du domaine de la présente licence et ne pourra être effectuée sans l'autorisation préalable expresse du Prestataire.

ARTICLE 9 – SUPPORT

Toute question ou réclamation concernant l'utilisation ou le fonctionnement de l'Application ou des Fonctionnalités peut être formulée selon les modalités suivantes :

- Par courrier : OTODO, 24 rue du Gouverneur Général Eboué 92130 ISSY LES MOULINEAUX ;
- Par téléphone : 09.70.70.84.70 ;
- Par email : contact@otodo.fr.

ARTICLE 10 – VALIDITE DES CGU

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGU venait à être déclarée nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite mais n'affectera en rien la validité des autres clauses qui demeureront pleinement applicables.

Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Clients à méconnaître les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

ARTICLE 11 – MODIFICATION DES CGU

Les présentes CGU s'appliquent à tout Client navigant sur l'Application.

Les CGU pourront être modifiées et mises à jour par OTODO à tout moment, notamment pour s'adapter à l'évolution législative ou réglementaire.

Les CGU applicables sont celles en vigueur au moment de la navigation sur l'Application.

ARTICLE 12 – DISPOSITIONS GENERALES

Le fait que l'une des Parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des présentes CGU, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation à ladite clause.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête de clauses, et l'une quelconque de celles-ci, les titres seront déclarés inexistantes.

ANNEXE 2 : POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

La présente Politique de confidentialité a pour objet de Vous fournir des informations concernant la manière dont OTODO collecte et traite Vos Données personnelles, conformément à la législation en vigueur et en particulier au Règlement européen n°2016/679 du 27 avril 2016 (le « **RGPD** ») et à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée (la « **LIL** »), dans le cadre de la fourniture des Prestations.

Cette Politique de confidentialité peut être mise à jour, notamment pour s'adapter à l'évolution législative ou réglementaire. Si OTODO apporte des modifications à la présente Politique de confidentialité, elle en avisera les Personnes concernées.

ARTICLE 1 – IDENTITE DU RESPONSABLE DE LA PROTECTION DE VOS DONNEES

Vos Données personnelles sont collectées et traitées par OTODO, en qualité de Responsable du traitement pour les finalités détaillées à l'Article 3 de la Politique de confidentialité.

Pour toute question, vous pouvez contacter OTODO :

- **Par voie postale** à OTODO, 24 RUE DU GOUVERNEUR GENERAL EBOUE, 92130 ISSY-LES-MOULINEAUX
- **Par courrier électronique** à l'adresse dpo@otodo.fr

ARTICLE 2 – CONTEXTE DU TRAITEMENT

Dans le cadre de son activité et de la fourniture des Prestations, OTODO collecte et traite des Données personnelles Vous concernant. Ces Données personnelles peuvent provenir avoir été collectées dans le cadre de la fourniture des Prestations ou transmise par nos partenaires (gestionnaire, administrateurs de biens) pour vous fournir les Prestations.

Vos Données personnelles peuvent notamment être collectées et traitées par OTODO à différentes occasions, et notamment :

- Lors de la souscription aux Prestations ;
- Lors du pilotage du Matériel et du suivi de la consommation du Client par le Prestataire ;
- En cas de prise de contact avec OTODO.

ARTICLE 3 – FINALITES ET BASES LEGALES DES TRAITEMENTS MIS EN OEUVRE

OTODO collecte uniquement les Données personnelles nécessaires pour les finalités explicites et déterminées ci-dessous.

FINALITES		DETAIL DES FINALITES POURSUIVIES	BASES LEGALES
Gestion des prises de contacts,	des de des	Gestion de Vos demandes de renseignement, suivi des demandes, suivi informatif...	Contractuelle

réclamations et du service client		
Souscription au Contrat de coaching et fourniture des Prestations	Fourniture des Prestations souscrites dans le cadre du Contrat de coaching, gestion de la relation contractuelle, suivi commercial	Contractuelle
Prospection commerciale et l'envoi de campagnes emailing	Envoi d'offres et informations aux Personnes concernées	Consentement de la Personne concernée
Etablissement de statistiques	Etude des habitudes des Clients afin d'adapter les Prestations	L'intérêt légitime d'OTODO à améliorer ses Prestations
Fonctionnement de l'Application	Assurer le bon fonctionnement et l'amélioration permanente de l'Application et de ses Fonctionnalités.	L'intérêt légitime d'OTODO à garantir le meilleur niveau de fonctionnement de l'Application, et fournir des services de qualité et sécurisés afin de répondre à vos besoins

OTODO sera également autorisé à utiliser Vos Données personnelles dans l'objectif de remplir toute obligation légale ou réglementaire lui incombant.

ARTICLE 4 – DONNEES COLLECTEES

Dans le cadre de la fourniture de ses Prestations, OTODO est amené à recueillir et à traiter un certain nombre de Données personnelles, et notamment :

Pour la gestion des prises de contact, des réclamations et du service client :

- Données relatives à votre identité : nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone, n° de point de livraison (PDL).

Pour la souscription au Contrat de coaching et la fourniture des Prestations :

- Données relatives à votre identité : nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone, adresse, code postal, ville, pays, n° de point de livraison (PDL), n° de compteur d'électricité ;
- Données relatives à vos habitudes, collectées par OTODO et/ou par votre gestionnaire de réseau : données de composition du foyer, données de consommation au pas de temps dix (10) minutes, historique d'allumage et de coupure des Equipements, historiques de consommation des Equipements.

Pour la prospection commerciale et l'envoi de campagnes emailing :

- Données relatives à votre identité : adresse email.

Pour l'établissement de statistiques :

- Données relatives à vos habitudes, collectées par OTODO et/ou par votre gestionnaire de réseau : données de composition du foyer, données de consommation au pas de temps dix

(10) minutes, historique d'allumage et de coupure des Equipements, historiques de consommation des Equipements.

Pour le fonctionnement de l'Application :

- Les données éventuellement collectées via des cookies et autres traceurs fonctionnels présents sur l'Application.

ARTICLE 5 – DESTINATAIRES DES DONNEES

Dans la limite de leurs attributions respectives et pour les finalités rappelées à l'Article 3 de la Politique, les principales personnes qui seront susceptibles d'avoir accès à vos Données personnelles sont les suivantes :

- Les membres habilités du personnel d'OTODO;
- Le cas échéant, le personnel habilité des Sous-traitants ;
- Les autorités de contrôle ;
- Dans le cadre de l'effacement diffus de votre consommation, le gestionnaire de réseau public de distribution d'électricité, le gestionnaire de réseau public de transport d'électricité et le partenaire opérateur d'effacement ;
- S'il y a lieu, les juridictions concernées, médiateurs, commissaires aux comptes, avocats, huissiers...

OTODO pourra communiquer à tout tiers les Données personnelles lorsqu'une obligation légale de le faire existe ou lorsque OTODO considère de bonne foi que cela est nécessaire pour :

- Répondre à toute réclamation à son encontre ;
- Se conformer aux exigences de l'ordre judiciaire et/ou administratif ;
- Faire exécuter tout contrat dont la Personne concernée est partie ;
- Sauvegarder les intérêts vitaux de toute personne physique ;
- L'exécution d'une mission d'intérêt public.

ARTICLE 6 – DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES PERSONNELLES

Nous conservons Vos Données personnelles uniquement le temps nécessaire pour les finalités poursuivies, telles que synthétisées dans le tableau ci-dessous :

FINALITES	DUREE DE CONSERVATION
Gestion des prises de contacts, des réclamations et du service client	Les Données personnelles sont conservées le temps nécessaire au traitement de Votre demande puis stockées jusqu'au retrait de votre consentement ou pendant 3 ans à l'issue de la relation commerciale.
Souscription au Contrat de coaching et fourniture des Prestations	Les Données personnelles sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle puis stockées en archivage intermédiaire pendant la durée de prescription en vigueur (cinq (5) ans à des fins de preuve).

Prospection commerciale et envoi de campagnes emailing	Les Données personnelles sont conservées jusqu'au retrait de votre consentement ou pendant 3 ans à l'issue de la relation commerciale.
Etablissement de statistiques	Les Données personnelles sont conservées pour toute la durée nécessaire à leur analyse.
Fonctionnement de l'Application	Conservation des éventuels cookies pendant 13 mois – conservation des données collectées via les cookies pendant 24 mois.

ARTICLE 7 – TRANSFERTS HORS DE L'UNION EUROPEENNE

Par principe, nous traitons Vos Données personnelles au sein de l'Union européenne.

Néanmoins, au regard de la nature de notre activité, et sous réserve de vous en informer préalablement, nous pouvons être amenés à réaliser des transferts de vos Données personnelles en dehors de l'Union européenne.

Dans ce cas, OTODO vous indiquera les mesures prises afin de contrôler ces transferts et de s'assurer du respect de leur conformité.

ARTICLE 8 – VOS DROITS

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL <https://www.bloctel.gouv.fr/>

Conformément à la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, tout professionnel se réserve le droit de démarcher un consommateur inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet dudit contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

Par ailleurs, conformément à la LIL et au RGPD, vous disposez des droits suivants :

- Droit de **retirer à tout moment votre consentement** (article 7 du RGPD) ;
- **Droit d'accès** (article 15 du RGPD) ;
- **Droit de rectification**, de mise à jour, de complétude de vos Données personnelles (article du 16 RGPD) ;
- **Droit d'effacement** de Vos Données personnelles lorsqu'elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite (article 17 RGPD) ;
- **Droit à la limitation** du traitement de vos Données (article 18 du RGPD) ;
- **Droit d'opposition** au traitement de vos Données (article 21 du RGPD) ;

- **Droit à la portabilité** des Données personnelles que vous nous avez fournies, lorsqu'elles font l'objet de traitements automatisés fondés sur Votre consentement ou sur un contrat (article 20 RGPD) ;
- **Droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé** (article 22 du RGPD) ; aucune prise de décision de ce type n'est appliquée par OTODO ;
- Droit de **définir le sort de vos Données personnelles après votre mort** et de choisir que OTODO communique Vos Données personnelles à un tiers que vous aurez préalablement désigné (article 85 LIL).

Ces droits peuvent être exercés, par simple demande, par courrier électronique à l'adresse dpo@otodo.fr ou par courrier à l'adresse : OTODO, 24 RUE DU GOUVERNEUR GENERAL EBOUE, 92130 ISSY-LES-MOULINEAUX.

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès des autorités de contrôle, et notamment de la CNIL, si Vous considérez que vos Données personnelles sont traitées en contradiction avec le RGPD ou si Vous estimez que Nous n'avons pas répondu à votre demande

ARTICLE 9 – SECURITE DE VOS DONNEES PERSONNELLES

OTODO prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer la sécurité des Traitements mis en œuvre et pour protéger Vos Données personnelles contre toute destruction, perte, altération, utilisation détournée et accès non autorisé.