

Conditions générales d'utilisation

du Portail Chèque Énergie Version du 13/01/2022

1. PREAMBULE

1.1 L'Agence de services et de paiement (ASP) a conçu et/ou héberge des applications informatiques, dans le cas présent un portail, au nom et pour le compte du Ministère de la Transition Écologique, son donneur d'ordre, permettant à l'utilisateur de réaliser des démarches par voie de communications électroniques.

1.2. L'accès et l'utilisation de l'application informatique par voie électronique sont encadrés par les présentes conditions générales d'utilisation (version du 13/01/2022) réputées acceptées par l'utilisateur lors de sa navigation sur le site.

1.3. L'utilisateur déclare avoir obtenu de l'ASP, agissant au nom et pour le compte des donneurs d'ordre, toutes les informations nécessaires quant aux services proposés et adhère sans réserve aux présentes conditions générales d'utilisation.

1.4. L'utilisateur reconnaît que l'accès au site du chèque énergie nécessite le respect de l'ensemble des prescriptions d'utilisation définies au sein des présentes conditions générales d'utilisation.

1.5. L'utilisateur reconnaît disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser cette application.

2. DEFINITIONS

Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :

- « espace sécurisé » : environnement accessible par voie électronique à tout utilisateur autorisé et dédié ; ici l'espace professionnel;
- « donneur d'ordre » : personne morale ou organisme mettant à la disposition de l'utilisateur des services par voie électronique, dont l'ASP est le mandataire ; ici le Ministère de la Transition Écologique;
- « téléservices » : système d'information mis en œuvre pour le compte d'un donneur d'ordre et permettant aux usagers de procéder par voie électronique à des démarches ou formalités administratives ; ici le portail informatique « <https://www.chequeenergie.gouv.fr/> » ;
- « service utilisateur » : assistance technique proposée par l'ASP;
- « utilisateur » : toute personne utilisant le téléservice ; ici les potentiels bénéficiaires du chèque énergie nommés « usagers » et les professionnels.

3. OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation du téléservice par l'utilisateur.

4. DOCUMENTS

Les documents contractuels qui s'imposent à l'utilisateur sont :

- les présentes conditions générales d'utilisation pour les usagers et les professionnels ;
- les conditions d'adhésions, pour les professionnels.

5. OPPOSABILITE

5.1 L'utilisateur se doit d'accepter les Conditions Générales d'Utilisation pour utiliser le téléservice.

- Pour l'utilisateur, c'est la navigation sur le téléservice qui vaut acceptation.
- Pour les professionnels, c'est la coche d'une case présente dans l'espace sécurisé qui permet de faire cette acceptation. Cette acceptation est tracée pour toute la durée d'utilisation de l'espace sécurisé. En cas de renonciation, les demandes effectuées par le professionnel seront caduques.

5.2 Les présentes conditions générales d'utilisation sont opposables à l'utilisateur dès son premier accès au téléservice, pendant toute la durée de navigation, et jusqu'à ce que de nouvelles conditions générales d'utilisation remplacent les présentes.

5.3 L'ASP se réserve le droit d'apporter aux présentes conditions générales d'utilisation toutes les modifications qu'elle jugera utiles.

5.4 Les nouvelles conditions générales d'utilisation sont portées à la connaissance des usagers sur la page d'accueil du téléservice et sous forme d'une information pour les professionnels accédant à l'espace sécurisé.

5.5. Tout usage du téléservice par l'utilisateur après modification des conditions générales d'utilisation vaut acceptation par ce dernier des nouvelles conditions générales.

5.6. L'accès à l'espace sécurisé après modification des conditions générales d'utilisation impliquera un renouvellement de l'acceptation par le professionnel.

5.7 Le professionnel peut à tout moment renoncer à utiliser l'espace sécurisé mais reste responsable de toute utilisation antérieure.

5.8 Les conditions générales figurant en ligne prévalent sur toute autre version.

6. PRESENTATION DU TÉLÉSERVICE

6.1 L'ASP met à disposition de l'utilisateur, au nom et pour le compte de son donneur d'ordre, un téléservice permettant d'accomplir certaines déclarations et/ou formalités administratives.

6.2 L'utilisation du téléservice est libre et gratuite (hors éventuels frais de connexion à internet).

6.3 Le téléservice a pour objet de permettre aux utilisateurs d'effectuer les démarches concernant le dispositif du chèque énergie.

6.4 Le téléservice permet à l'utilisateur d'utiliser le montant de son chèque pour le paiement d'une facture d'un fournisseur d'énergie:

- Consulter la liste de son/ses paiement(s), chèque(s) ou remise(s),
- Saisir une ou plusieurs remises de chèque(s),
- Consulter/modifier une/des information(s) le concernant,
- Créer/modifier/supprimer un (ou plusieurs) utilisateur(s) de l'espace acceptant,
- Consulter/modifier une/des information(s) de l'annuaire en ligne du chèque énergie.

6.5 Le téléservice est normalement accessible 24h/24, 7 jours sur 7, hors période de maintenance qui peut intervenir de 0h00 à 8h00 du matin.

6.6 L'ASP se réserve le droit, sans préavis, ni indemnité, de fermer temporairement l'accès au téléservice, notamment à des fins de maintenance, ou définitivement, après autorisation du donneur d'ordre.

6.7 L'ASP se réserve le droit de compléter ou de modifier, à tout moment, le contenu et/ou le fonctionnement du téléservice en fonction de l'évolution de la technologie, de la réglementation et/ou des instructions de son donneur d'ordre.

6.8 Il appartiendra à l'utilisateur de veiller aux possibilités d'évolution des moyens informatiques et de transmission à sa disposition pour l'accès et l'utilisation du téléservice.

6.9 En cas d'impossibilité d'accéder et/ou d'utiliser le téléservice, l'utilisateur peut toujours s'adresser à l'assistance utilisateur pour obtenir des informations.

7. ACCES A L'ESPACE SECURISÉ

7.1. MODALITÉS

7.1.1 Seuls les utilisateurs professionnels peuvent avoir accès à un espace sécurisé après enrôlement.

7.1.2 L'enrôlement se fait via le formulaire ad-hoc accessible depuis le téléservice.

7.2. CODES D'ACCÈS

7.2.1 La procédure d'inscription à l'application sécurisée fait l'objet d'un document séparé, disponible auprès de l'ASP.

7.2.2 L'utilisateur doit être en possession d'une adresse électronique valide qu'il renseignera afin d'obtenir les codes d'accès (login et mot de passe).

7.2.3 Il incombe à l'utilisateur de s'assurer qu'il a seul accès à son courrier électronique.

7.2.4 L'utilisateur a l'obligation de choisir un mot de passe lors de la création de son compte ainsi que de le modifier tous les quatre-vingt-dix jours. Le professionnel a aussi la possibilité de le modifier à tout moment une fois authentifié.

7.2.5 L'utilisateur est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son mot de passe et par conséquent, des conséquences d'une divulgation, même involontaire, à quiconque.

7.2.6 Tout accès et toute utilisation de l'application sécurisée à partir du mot de passe attribué à l'utilisateur sont présumés comme émanant exclusivement de l'utilisateur.

7.2.7 Aucune opération ne peut être effectuée sans ces codes d'accès.

7.2.8 Les codes d'accès sont personnels et confidentiels.

7.2.9 En particulier, l'utilisateur s'engage à ne pas conserver, dans la mémoire de son ordinateur ou de son navigateur, le mot de passe, de façon à prévenir toute utilisation par un tiers dudit mot de passe.

7.2.10 L'utilisateur a l'obligation de notifier à l'ASP sans délai toute compromission de la confidentialité de son mot de passe ou toute utilisation par un tiers, dont il aurait connaissance.

7.2.11 L'ASP se dégage de toute responsabilité pour toutes pertes ou dommages causés en cas de manquement à la confidentialité du compte ou à l'utilisation du mot de passe ou du compte par une autre personne, que l'utilisateur en ait connaissance ou non.

7.3 TRACABILITÉ

7.3.1 L'ASP conserve l'historique des connexions à l'espace sécurisé.

7.3.2 En outre, l'ASP pourra suivre la navigation de l'utilisateur professionnel au sein de l'espace sécurisée grâce à des cookies.

7.3.3 A ce titre, l'utilisateur professionnel déclare accepter la possibilité pour l'ASP d'utiliser la technique des cookies ou toute autre technique assimilée ou similaire permettant de tracer la navigation.

7.3.4 Ces données sont conservées, à des fins de sécurité, pour une durée de trois mois.

8. SECURITE

8.1. L'accès au téléservice est réalisé selon le protocole TLS (SSL) de façon à assurer l'authentification du serveur de l'ASP, la confidentialité des données échangées et leur intégrité.

8.2 Le téléservice est un système de traitement automatisé de données. Toute action de piratage informatique conduisant à entraver le système, consulter, modifier, supprimer ou introduire frauduleusement des données est passible de sanction pénale (art. 323-1 et s. code pénal).

8.4 L'ASP fait ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art, pour sécuriser les accès, données et traitements. Eu égard à la nature de l'Internet, elle ne saurait garantir une sécurité absolue.

8.5 L'utilisateur déclare accepter les caractéristiques et limites de l'Internet.

8.6 L'utilisateur reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau de l'Internet, et en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les données d'informations.

8.7 L'utilisateur est invité à informer l'ASP de toute défaillance de l'accès et/ou du fonctionnement du téléservice, plus particulièrement concernant toute compromission de la sécurité.

8.8 L'utilisateur a conscience que les données circulant sur l'Internet ne sont pas nécessairement protégées, notamment contre les détournements éventuels.

8.9 L'utilisateur est seul responsable des moyens informatiques (matériels et logiciels) utilisés pour accéder au site et de leur protection (attaques informatiques, virus...).

8.10. L'utilisateur est informé qu'il est fortement déconseillé d'utiliser des ordinateurs accessibles au public, compte tenu des risques inhérents à ce type d'accès et, notamment, la possibilité de compromission de la sécurité des codes d'accès (« key-loggers »).

9. ASSISTANCE TECHNIQUE

L'ASP met à la disposition de l'utilisateur, un service utilisateur à même de répondre à tous les renseignements nécessaires à l'accès ou à l'utilisation du téléservice.

Pour les usagers, l'assistance utilisateurs est disponible :

- par courriel, en utilisant ce [formulaire de contact](#)
- par téléphone au 0 805 204 805 de 8h00 à 20h00 du lundi au vendredi

Pour les professionnels, l'assistance utilisateurs est disponible :

- par courriel, en utilisant ce [formulaire de contact](#)

- par téléphone au 09.70.82.85.82 de 8h00 à 20h00 du lundi au vendredi
- Pour les résidences sociales, l'assistance utilisateurs est disponible :
- par courriel (e-mail) à l'adresse suivante : BFC-energie-RS@asp-public.fr
 - par téléphone au 09.69.37.00.39 de 14h00 à 16h00 du lundi au vendredi
- Pour le dispositif d'intermédiation locative (IML), l'assistance utilisateurs est disponible :
- par courriel, en utilisant ce [formulaire de contact](#)
 - par téléphone au 0800 70 60 70 de 8h00 à 20h00 du lundi au vendredi

10. RESPONSABILITE

10.1 L'utilisateur s'engage à n'utiliser l'espace sécurisé et les informations auxquelles il a accès que dans les seules conditions définies aux présentes, complétées des éventuelles conditions d'adhésion pour les professionnels.

10.2 L'utilisateur s'engage à ne pas perturber l'usage que pourraient faire les autres utilisateurs et à ne pas accéder à l'espace sécurisé s'il n'est pas habilité.

10.3 L'utilisateur s'engage à ne commettre aucun acte pouvant compromettre la sécurité informatique de l'ASP et du prestataire en charge de l'hébergement du téléservice, du donneur d'ordre ou des autres utilisateurs.

10.4 L'utilisateur s'engage à ne pas interférer ou interrompre le fonctionnement normal des applications sécurisées.

10.5 Tout non-respect des conditions générales d'utilisation par l'utilisateur pourra faire l'objet d'une plainte ou d'une action de la part de l'ASP.

10.6 Étant donné la complexité des applications sécurisées mises en œuvre, l'ASP fait ses meilleurs efforts pour la prise en compte des informations, la réalisation des opérations et la bonne exécution des traitements correspondants, conformément aux règles de l'art.

10.7 Toutefois, l'ASP ne peut pas, à l'égard de l'utilisateur, être tenue responsable des erreurs ou retards de traitements correspondants.

10.8 L'ASP s'efforcera de réaliser les opérations, qui lui incombent, relatives à l'application sécurisée conformément aux règles de l'art.

10.9 Toute perturbation de l'accès, de l'utilisation ou du fonctionnement du téléservice ne saurait engager la responsabilité de l'ASP à l'égard de l'utilisateur.

10.10 L'ASP ne saurait être tenue responsable d'une éventuelle atteinte à la sécurité informatique du poste de l'utilisateur et des données qui y sont stockées.

10.11 L'ASP ne saurait être responsable de la violation des présentes conditions générales par un autre utilisateur.

10.12 La responsabilité de l'ASP ne pourra être engagée en cas de dommages indirects résultant de l'utilisation du téléservice.

10.13 La responsabilité de l'ASP ne pourra être recherchée ni retenue en cas d'indisponibilité temporaire ou totale de tout ou partie de l'accès à l'application sécurisée, d'une difficulté liée au temps de réponse, et d'une manière générale, d'un défaut de performance quelconque.

11. PROPRIETE INTELLECTUELLE

11.1 Les présentes conditions générales n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle au bénéfice de l'utilisateur sur les éléments appartenant à l'ASP et/ou au donneur d'ordre.

11.2 Le site, les marques, les dessins, les modèles, les images, les textes, les photos, les logos, les chartes graphiques, les logiciels, les moteurs de recherche, les bases de données et les noms de domaine, sans que cette liste soit exhaustive, sont la propriété exclusive de l'ASP et/ou de son donneur d'ordre.

11.3 Toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle d'un de ces droits, sans l'autorisation expresse de l'ASP et/ou de son donneur d'ordre, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle.

11.4 En conséquence, l'utilisateur s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou non aux droits de propriété intellectuelle de l'ASP et/ou de son donneur d'ordre.

12. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

12.1. Le traitement de données est réalisé par l'ASP conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

12.2. Toutes les informations sont disponibles dans les mentions légales, accessibles sur le téléservice au niveau du pied de page.

12.3. L'utilisateur s'engage à ce titre à ne communiquer que des informations exactes et à signaler ou modifier toute information inexacte ou obsolète.

13. RESOLUTION ET RESILIATION

En cas de manquement aux obligations des présentes, l'ASP pourra prononcer de plein droit à l'utilisateur la résolution des conditions générales.

14. BONNE FOI

Les parties conviennent d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi.

15. SINCERITE

15.1 Les parties déclarent sincères les présents engagements.

15.2 A ce titre, elles déclarent ne disposer d'aucun élément à leur connaissance qui, s'il avait été communiqué, aurait modifié le consentement de l'autre partie.

16. TITRES

En cas de difficultés d'interprétation résultant d'une contradiction entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

17. NULLITE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

18. INTEGRALITE

18.1 Les documents visés aux présentes expriment l'intégralité des obligations des parties, relativement à leur objet.

18.2 Aucune autre condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par les parties ne pourra s'intégrer au présent contrat.

19. CONDITION DE PREUVE

19.1 Les conditions générales sous forme électronique ont, entre les parties, la même valeur que des conditions générales sur support papier.

19.2 Les données informatisées sont conservées dans des conditions raisonnables de sécurité et considérées comme des preuves écrites, au même titre que l'écrit sur support papier, entre les parties.

20. LOI APPLICABLE

20.1 Les présentes conditions générales sont régies par la loi française.

20.2 Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme et ce, nonobstant les lieux d'exécution, des obligations substantielles ou accessoires.

21. CONFIGURATIONS REQUISES DES POSTES INFORMATIQUES

21.1 Le téléservice est optimisé pour la version ESR-1 de Mozilla Firefox.

21.2 L'utilisation du téléservice sur d'autres navigateurs que celui listé ci-dessus n'est pas recommandée et ne saurait engager la responsabilité de l'ASP en cas de dysfonctionnement.