

Conditions Générales de l'Espace Client Particulier



1 Descriptions de l'Espace Client Particulier

- 1.1 L'Espace Client particulier (ci-après « Espace Client Particulier ») est un portail centralisant les données du client de SIG (ci-après « Client ») et proposant un ensemble de services (ci-après « Services »), permettant de gérer en ligne ses démarches avec SIG et ainsi de bénéficier :
 - de services de gestion de compte ;
 - de services de suivi de la consommation d'électricité, gaz et eau ;
 - de services de diagnostic énergie et de conseils en efficacité énergétique ;
 - des services de vente de produits ;
 - d'une situation par rapport à l'atteinte du Bonus aux économies d'électricité, mesure de récompense des efforts en matière d'économies d'électricité.
- 1.2 L'ensemble des services est pleinement disponible uniquement pour les Clients de SIG ayant accès à leur compteur et effectuant le relevé de leurs consommations régulièrement.
- 1.3 Les données de consommation faisant foi pour la facturation annuelle sont celles relevées par le technicien SIG, notamment pour ce qui concerne l'activation du Bonus aux économies d'électricité.

2 Clients éligibles

- 2.1 Tout client particulier de SIG (ci-après « Client Particulier ») peut s'inscrire à l'Espace Client Particulier.
- 2.2 Sont considérés comme Clients Particuliers, les ménages propriétaires de leur logement, les ménages locataires ainsi que les petits professionnels.
- 2.3 Le diagnostic énergie n'est accessible qu'aux Clients Particuliers ayant eu un relevé de compteur réel supérieur à trois (3) mois,

3 Conditions de participation

- 3.1 Pour bénéficier des services de l'Espace Client Particulier, le Client doit effectuer une inscription :
 - Volontaire ;
 - Gratuite ;
 - Par internet sur www.sig-ge.ch en saisissant son numéro de Client et son numéro de compte de contrat.
 - Ou via l'application « SIG et moi » en saisissant son numéro de Client et son numéro de compte de contrat.
- 3.2 Le Client peut en tout temps se désinscrire. La désinscription est :
 - Gratuite ;
 - Et se fait par internet au sein de l'Espace Client Particulier.

4 Accès

- 4.1 L'accès à l'Espace Client Particulier s'effectue en saisissant l'identifiant enregistré dans l'Espace Client Particulier (ci-après « Identifiant ») et un mot de passe personnel (ci-après « Mot de Passe »).
- 4.2 Celui qui se connecte sur l'Espace Client Particulier avec l'Identifiant et le Mot de Passe est considéré comme étant habilité envers SIG à utiliser l'Espace Client Particulier.
- 4.3 Les déclarations de toutes sortes (changement d'adresse, inscription et désinscription, relevé de compteur, changement de produits, messages à SIG, etc.) effectuées via l'Espace Client Particulier sont réputées avoir été faites par le Client.

5 Souscription de services payants

- 5.1 SIG propose au Client dans l'Espace Client Particulier des services susceptibles de générer un engagement financier pour le Client (ci-après « Offre »).
- 5.2 Pour valider sa commande, le Client est redirigé vers la page correspondant à l'Offre. Les conditions contractuelles se rapportant au produit ou service qui sont publiées à cet endroit s'appliquent en sus des présentes conditions générales.

6 Durée de l'inscription à l'Espace Client Particulier

- 6.1 L'inscription est possible tant que SIG propose des services via l'Espace Client Particulier. SIG est libre de mettre fin à tout moment à tout ou partie des services de l'Espace Client Particulier.
- 6.2 En cas de changement de compteur, ou de déménagement du Client au sein du canton de Genève (hors enclave de Céligny), l'inscription reste valable.

7 Utilisation des données

- 7.1 Les informations et les données personnelles du Client transmises par ce dernier sont traitées et sécurisées par SIG conformément aux dispositions de la loi genevoise sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (ci-après : LIPAD).
- 7.2 La transmission des données susmentionnées par SIG à des tiers est exclue, sous réserve des exceptions prévues par la LIPAD.
- 7.3 Le traitement de ces données par SIG a pour but principal de permettre au Client de bénéficier des services au sein de l'Espace Client Particulier.
- 7.4 Le Client est responsable de protéger la confidentialité de son Identifiant et de son Mot de passe. En particulier sur l'application smartphone SIG et moi, en répondant «oui» à l'option «Se souvenir de moi», le Client est conscient que ses données personnelles accessibles à travers l'application peuvent être exposées en cas de perte ou de vol de son smartphone.
- 7.5 Lors de la validation de son inscription à l'Espace Client Particulier, le Client accepte de recevoir des offres SIG pour l'aider à mieux et moins consommer. Interruptions de service

8 Interruptions de service

- 8.1 SIG veille à ce que la disponibilité de l'Espace Client Particulier soit la plus élevée possible et qu'il y ait le moins possible d'interruptions.
- 8.2 Elle ne garantit pas que l'accès à l'Espace Client Particulier, les fonctions et les services proposés puissent être utilisés sans interruptions ou perturbations

9 Voie de recours et responsabilité

- 9.1 L'utilisation de l'Espace Client Particulier n'ouvre droit à aucun recours relatif à l'usage des Services.
- 9.2 SIG ne peut pas être tenue responsable pour tout usage frauduleux de l'Espace Client Particulier.

10 Modification des conditions générales

- 10.1 SIG se réserve le droit de modifier ces Conditions générales en tout temps.