



Conditions Générales d'Utilisation au 01/09/2020

1. OBJET

« L'esprit services » permet aux clients de Gaz Tarif Réglementé de la société ENGIE et aux personnes ayant bénéficié d'un accompagnement d'un de nos partenaires de Mon réseau Habitat de noter et laisser un avis sur le service utilisé.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) décrivent notamment les conditions de collecte des avis, la modération et la restitution des avis auxquelles les clients doivent se conformer pour que leurs avis puissent être acceptés et publiés.

Les opérations de collecte, modération et restitution des avis sont totalement indépendantes des opérations de publicité et de proposition de services gratuits réalisées sur le site.

2. CONDITIONS ET MODALITES DE DEPOT D'UN AVIS ET D'UNE NOTE

En fin d'utilisation ou de souscription d'un des services, le client ou la personne ayant bénéficié de la prestation est invité à donner son avis en rédigeant un commentaire et à noter le service en exprimant sa satisfaction avec une note de 1 à 5.

Les avis sont tous sollicités suite à un acte d'achat ou d'utilisation du service concerné. **Aucune contrepartie n'est offerte par Gaz Tarif Réglementé de la société ENGIE à ses clients pour la collecte de leur avis.**

Les présentes CGU doivent être acceptées par le client préalablement au dépôt de son commentaire et de sa note. Les CGU sont accessibles au moyen :

- d'un lien hypertexte dans le mail envoyé au client
- d'un lien hypertexte dans le formulaire de collecte de l'avis qui s'affiche sur le site internet après utilisation du service enquêté

Le votant doit les accepter en cochant la case prévue à cet effet.

Chaque avis déposé doit pouvoir être relié à un auteur contactable.

Pour laisser un avis, le client doit être une personne physique, ne pas être en situation de conflit d'intérêt, et avoir utilisé personnellement le service évalué.

Dans un souci d'authenticité de son avis, il doit également pouvoir être identifié par son adresse e-mail selon l'un des trois cas de figure suivants :

- Si le client s'est connecté via son Espace Client, il est identifié automatiquement à partir de son Espace Client.
- Si le client n'a pas d'Espace Client ou ne se connecte pas à son Espace Client, il doit renseigner son adresse e-mail sur le formulaire de collecte de l'avis qui s'affiche sur le site.
- Si le client a reçu l'enquête par e-mail, il est déjà identifié.

Le dépositaire d'avis accepte la possibilité d'être recontacté à des fins d'analyse ou de traitement, le cas échéant, de son mécontentement par téléphone ou par e-mail.

Les commentaires sont publiés dans un délai de 72 heures ouvrées du plus récent au plus ancien.

Les commentaires et notes de satisfaction seront affichés sur le site gaz-tarif-reglemente.fr.

Pour le confort des internautes, Gaz Tarif Réglementé propose les avis commentés. Les internautes peuvent accéder à l'ensemble des avis (avec ou sans commentaire) en sélectionnant « **Tous les avis** » dans le sélecteur à droite.

Gaz Tarif Réglementé de la société ENGIE remercie l'ensemble des personnes qui auront répondu aux enquêtes l'Esprit services et participé ainsi à l'amélioration en continu de ses services.

3. MODERATION

Les commentaires des clients sont modérés a priori par Gaz Tarif Réglementé de la société ENGIE et/ou ses prestataires afin que ces contributions ne contreviennent pas aux lois et usages en vigueur, qu'elles restent décentes, courtoises et respectueuses de chacun et qu'elles ne s'écartent pas des sujets dont le site gaz-tarif-reglemente.fr a vocation à traiter, ou ne détournent pas sa finalité.

Le rôle des modérateurs est d'écarter les commentaires attentatoires au respect des personnes ou nuisant à la qualité des échanges.

Les motifs de rejets sont, de façon non exhaustive :

- si Gaz Tarif Réglementé de la société ENGIE estime que sa responsabilité civile ou pénale peut être engagée ;
- si le message comporte des injures ou grossièretés ;
- si le message comporte des caractères aléatoires ou des suites de mots sans aucune signification ;
- si le message est sans rapport avec le sujet noté ;
- si les attributs de l'avis comportent des éléments concrets de conflits d'intérêts
- si le message est mal écrit au point d'en être inintelligible ;
- si un utilisateur formule un commentaire inapproprié sur un autre contenu ou son auteur ;
- si le message destiné à être publié comporte des informations personnelles, telles que le nom ou prénom d'individus qui ne sont pas des personnes publiques, un numéro de téléphone, une adresse physique précise ou une adresse e-mail ;
- si le message comporte un numéro de carte de crédit, de sécurité sociale, de compte bancaire, de référence client ou toute autre information susceptible d'aboutir à un vol d'identité ;
- si le message indique que l'utilisateur n'a pas réalisé son expérience de consommation ;
- si le message comporte un appel à une action en justice ;
- si le contenu mentionne des sites Web, liens hypertexte, URL, adresses e-mail ou numéros de téléphone, y compris ceux du client ou fabricant du produit ;

Gaz Tarif Réglementé de la société ENGIE, en accord avec la loi, se réserve la possibilité de ne pas afficher tout commentaire qu'il jugerait contraire aux principes de modération ci-dessus ou dont un tiers, estimant une ou plusieurs de ces contributions préjudiciables, demanderait le retrait.

Gaz Tarif Réglementé de la société ENGIE, en sa qualité de simple modérateur, ne peut garantir la véracité, la probité ou l'honnêteté des contributions, qui peuvent, le cas échéant, engager la responsabilité civile ou pénale de leur auteur.

Dans l'hypothèse où un commentaire serait écarté par les modérateurs, l'auteur de l'avis en sera informé par e-mail et aura la possibilité de soumettre une dernière fois son commentaire. A noter toutefois que la note attribuée est en revanche prise en compte pour le calcul de la note moyenne du service et qu'elle ne peut être modifiée.

Contrôles

Le recueil des avis ainsi que la modération des commentaires avant affichage sur le site, font l'objet de contrôles quotidiens par les équipes Gaz Tarif Réglementé de la société ENGIE.

Les contrôles visent à s'assurer que :

- Les clients exprimant un avis ont bien expérimenté le service sur lequel ils s'expriment
- Aucune sélection n'est faite sur les notes ou les commentaires avant affichage
- Aucune modification n'est faite sur les commentaires
- La totalité des avis et commentaires sont visibles

4. RESTITUTION

Affichage

L'avis collecté est destiné à être affiché de manière individuelle sur internet sur le site gaz-tarif-reglemente.fr et peut donner lieu, dans le cadre de notre démarche qualité, à un recontact.

Chaque avis est affiché avec :

- la note de satisfaction sur 5
- le commentaire
- la date d'affichage du commentaire
- la date de vécu de l'expérience du service
- le prénom du client et l'initiale de son nom (si l'information est disponible)

L'auteur d'un avis ne peut le modifier une fois qu'il l'a validé, sauf en cas de rejet par les modérateurs (cf paragraphe 3 – Modération).

L'auteur d'un avis peut demander à Gaz Tarif Réglementé de la société ENGIE de le supprimer de son site Internet.

L'auteur d'un avis ou tout internaute peut aussi signaler à Gaz Tarif Réglementé de la société ENGIE de façon motivée un avis au contenu illicite ou inapproprié ou contrevenant aux CGU.

La suppression d'un avis s'effectue au moyen du formulaire unique que l'on atteint via un lien cliquable : « Supprimer cet avis » qui se trouve à côté de chaque avis.

En dessous de chaque avis figure la mention « **cet avis est-il utile ?** » avec un pouce levé et un pouce baissé. Cette ligne permet aux clients de voter pour signifier qu'un avis leur a été utile (pouce levé) ou inutile (pouce baissé) pour comprendre les avantages ou défauts d'un service.

La durée d'affichage des avis est de 2 ans.

Notes

Toutes les notes sont prises en compte, sans exception, dans le calcul de la satisfaction moyenne par service. Les notes moyennes sont calculées toutes les 24h. Pour chacun des services, chaque note est calculée sur la base d'une moyenne arithmétique sur l'ensemble des avis publiés.

Les notes de l'ensemble des services sont agrégées en une note globale (Satisfaction moyenne de nos clients), sur la base d'une moyenne arithmétique de l'ensemble des services notés et publiés.

5. DONNEES PERSONNELLES ET LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE

Dans le cadre de nos activités et conformément à la législation en vigueur en France, Gaz Tarif Réglementé s'engage à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ce service, ainsi qu'à respecter la vie privée de ses clients et de ses visiteurs.

1. Collecter de manière loyale les données personnelles de nos clients et de nos visiteurs

En ce qui concerne la collecte des données personnelles :

- Gaz Tarif Réglementé ne collecte pas de données personnelles sans en informer au préalable les clients et visiteurs
- Gaz Tarif Réglementé informe les internautes de la présence de cookies sur son site <https://gaz-tarif-reglemente.fr/login-page.html>, de leur finalité et de la possibilité de s'y opposer.

2. Utiliser les données personnelles des clients et des visiteurs

Gaz Tarif Réglementé utilise les données personnelles des personnes physiques afin de fournir à ses clients les offres et services souscrits, et leur proposer des offres et services complémentaires. A cette fin, Gaz Tarif Réglementé est susceptible de procéder à des études statistiques à partir de ces données.

Gaz Tarif Réglementé veille à la cohérence et à la pertinence des données personnelles collectées afin d'assurer un service client de qualité.

Gaz Tarif Réglementé respecte le cadre légal en vigueur concernant la protection des données personnelles et les conditions de sécurité et de confidentialité, lorsqu'elle confie les données personnelles de ses prestataires.

Gaz Tarif Réglementé s'engage à expliquer à ses clients dans le cadre de leur contrat ce qui est fait en matière d'utilisation de leurs données.

3. Prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des données personnelles des clients

Gaz Tarif Réglementé assure la protection des données personnelles qui lui sont confiées.

Gaz Tarif Réglementé met en œuvre des mesures de sécurité adaptées pour protéger les données personnelles contre toute intrusion malveillante, toute perte, altération ou divulgation à des tiers non autorisés.

Le système d'information, les serveurs et les réseaux que Gaz Tarif Réglementé utilise pour traiter et stocker les données personnelles sont dotés de systèmes de sécurité et de protection (chiffrement des données, pare-feu, redondance, sauvegarde, etc...).

Gaz Tarif Réglementé ne délivre des autorisations d'accès à son système d'information qu'aux seuls collaborateurs qui en ont besoin pour exercer leur fonction.

De plus, Gaz Tarif Réglementé sensibilise ses collaborateurs à la protection des données personnelles mises à leur disposition dans le cadre de leurs fonctions.

Gaz Tarif Réglementé impose à ses prestataires de se conformer à ces mêmes principes de protection.

4. Informer les clients et visiteurs de leurs droits en matière de données personnelles

Conformément à la réglementation européenne sur la protection des données personnelles, vous pouvez demander l'accès, une information complémentaire, la rectification, l'effacement, la limitation ou la portabilité de vos données traitées par ENGIE, dans les conditions prévues par la réglementation,

soit à l'adresse email suivante : rgpd.dtr@contact-particuliers.gaz-tarif-reglemente.fr

soit à l'adresse postale suivante : ENGIE - Service Clients Gaz Tarif Réglementé - TSA 42108 - 76934 ROUEN CEDEX 09.

Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données dans les conditions prévues par la réglementation, à la même adresse mentionnée ci-dessus.
