

# Conditions générales de vente

La société **50five** a pour activité la création, la réalisation, la gestion et l'exploitation commerciale de ce site web-marchand, y incluant la vente, la logistique et les activités de back-office, en son nom et pour le compte d'ENGIE.

**50five** s'est donc vue confier ses missions dans le cadre du site confort.engie.fr, ci-après le « Site » en son nom et pour le compte de la société ENGIE, Société Anonyme au capital de 2 435 285 011€, ayant son siège social 1 place Samuel de Champlain, COURBEVOIE (92400), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 542 107 651.

Les présentes Conditions Générales de Vente ont vocation à définir les règles applicables aux ventes réalisées par **50five** sur le Site au nom de 50five et pour le compte d'ENGIE.

## Entre

La société **50five**, agissant en son nom et pour le compte d'ENGIE, société de droit néerlandais dont le siège social est établi à Luchthavenweg 55C, 5657 EA EINDHOVEN, Pays-Bas, inscrite à la Chambre de commerce sous le numéro 66605938. Les termes "nous", "notre/nos" ou "50five" réfère ci-après à cette société.

## Et

Toute personne physique majeure, ayant la capacité juridique de contracter, exclusivement domiciliée dans les pays livrés par le Site, effectuant un achat sur le Site. Les termes « vous », « votre/vos » ou le « Client » réfère ci-après à cette personne.

Les présentes conditions générales de vente régissent sans restriction les ventes de produits réalisés par 50five sur le Site pour le compte d'ENGIE.

50five se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente en publiant une nouvelle version sur le Site. Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur sur le Site à la date de passation de la commande par le Client, étant précisé que toute commande d'un produit proposé sur le Site implique l'acceptation pleine et entière du Client aux conditions générales de vente en vigueur au moment de la passation de la commande.

## **ARTICLE 1 - OBJET**

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles les produits sont commercialisés par 50five pour le compte d'ENGIE au Client. Elles règlent ainsi les différentes étapes de réalisation de la vente de la passation de la commande par le Client.

## **ARTICLE 2 - PRODUITS**

Les produits proposés à la vente par 50five pour le compte de ENGIE sont ceux figurant sur le Site au jour de sa consultation par le Client. Chaque produit fera l'objet d'une fiche descriptive qui, outre la photographie, contiendra : le prix, la photographie, les caractéristiques particulières. Des différences minimales entre un produit et sa photographie pourront exister, en fonction notamment de la résolution et la définition des couleurs de l'écran de l'utilisateur.

50five, en son nom et pour le compte d'ENGIE, s'engage à livrer des produits répondant aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes conformément aux dispositions européennes, et notamment à la législation sur les substances chimiques réglementées.

## **ARTICLE 3 - PASSATION DE COMMANDE**

## **Le Client matérialise sa commande en remplissant les étapes suivantes**

Etape 1 : Le Client sélectionne le(s) produit(s) choisis et les ajoute à son panier après avoir sélectionné la quantité désirée et reçoit toutes les informations afférentes aux produits. Ces informations contiennent la description du ou des articles, leur prix TTC des produits et les éventuels coûts complémentaires, le prix total, les conditions de paiement et de livraison ainsi que les données de votre commande.

Si le Client possède un code avantage, il pourra l'inscrire dans l'emplacement prévu à cet effet afin d'en bénéficier.

Le panier situé en haut à droite de l'écran informe le Client qu'il a pris en compte les sélections en indiquant le nombre de produits qu'il contient.

Etape 2 : Le Client vérifie le contenu de son panier et valide sa commande après avoir accès au récapitulatif de sa commande.

Etape 3 : Saisie par le Client des coordonnées de livraison et de facturation

Etape 4 : Le Client passe à l'étape du paiement, il reçoit la demande de lire et d'accepter notre politique "Vie Privée" ainsi que nos conditions générales de vente et saisit ses coordonnées bancaires.

Le Client choisira son mode de paiement et accèdera alors à l'écran de paiement sécurisé.

Si le paiement est accepté, le Client sera redirigé vers un écran de confirmation de commande sur le Site.

Dès l'acceptation du paiement du Client, le Client recevra un courrier électronique de confirmation de sa commande, et récapitulant l'ensemble des articles commandés, l'adresse de facturation et de livraison ainsi que la date de la commande.

Immédiatement après l'envoi de votre commande, vous recevrez un mail de confirmation. Nous vous conseillons d'imprimer ou de sauvegarder ce mail.

**ATTENTION** : Si vous deviez ne pas recevoir immédiatement le mail de confirmation, vérifiez d'abord tous les sous-dossiers de votre boîte de réception. Si vous ne le trouvez toujours pas, donnez-nous à nouveau votre adresse e-mail en vérifiant l'orthographe.

Le contrat entre en vigueur dès la réception de notre mail de confirmation dans lequel sont repris la description du ou des produits, leur prix et les éventuels coût complémentaires, le prix total, les conditions de paiement et de livraison.

Le service client de 50five pour le compte d'ENGIE est disponible au 0 178 429 429 du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 12h à 18h (coût d'un appel local).

## **ARTICLE 4 - PRIX**

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises, à moins que le mail de confirmation ne détaille autrement, hors frais de livraison ; étant précisé que la taxe sur la valeur ajoutée est celle en vigueur sur le lieu de livraison du produit (territoire français métropolitain) au jour de la validation de la commande.

Les prix appliqués sont ceux communiqués sur le Site et confirmés au Client lors de la validation de la commande.

Les frais de livraison sont communiqués au Client sur le récapitulatif de la commande avant la validation de cette dernière et sont exprimés toutes taxes comprises. Ces frais sont à la charge du Client et sont facturés en supplément du prix de vente des produits.

Nous nous réservons le droit de modifier nos prix à tout moment mais nous nous engageons à appliquer

les tarifs indiqués sur le Site au moment de votre commande.

## **ARTICLE 5 - PAIEMENT**

Le prix des produits achetés est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client. Le paiement s'effectue en ligne par carte bancaire ou Paypal au moment de la validation de la commande par le Client.

La demande d'autorisation du prélèvement de la carte est effectuée au moment de la validation de la commande sur le Site, sauf en cas d'indisponibilité des serveurs. 50five se réserve le droit de procéder à une nouvelle demande d'autorisation de prélèvement dans le cas où la première n'aurait pas pu aboutir pour cause d'indisponibilité des serveurs.

Dans l'hypothèse d'un défaut de paiement, d'une adresse erronée ou tout autre problème sur le compte du Client, 50five se réserve le droit de bloquer la commande du Client jusqu'à la résolution du problème.

## **ARTICLE 6 - LIVRAISON - transfert de propriété et des risques**

Sous réserve de la disponibilité des produits, 50five livrera les commandes accompagnées d'un bon de livraison dans un délai maximum de sept (7) jours ouvrés à compter de la confirmation de la commande pour une livraison à destination de la France Métropolitaine et ce à compter du jour suivant le paiement de la commande.

## **ARTICLE 7 - RÉCEPTION DE LA COMMANDE - RÉCLAMATIONS - RETOURS**

Le Client est tenu de vérifier la conformité des produits reçus en exécution de sa commande au moment de la livraison. Nous conseillons sur ce point de lire attentivement les notices, avertissements, conditions d'utilisation et autres instructions des produits ou services qui vous ont été livrés et ce, avant leur usage.

Le Client doit contrôler de suite d'éventuels dégâts liés au transport et mentionner ses réserves expressément et par écrit. Il peut refuser le paquet et le rendre au transporteur s'il apparaît qu'il a été ouvert ou s'il y a des traces évidentes de dégâts.

Toute anomalie concernant la livraison telle que :

- colis endommagé,
- produits manquants,
- produits détériorés,
- produits non conformes à la commande,

Devra être notifiée auprès du transporteur par écrit ou tout autre moyen approprié dans les trois (3) jours de la livraison du ou des produits et auprès du service client de 50five pour le compte d'ENGIE soit :

- par courrier simple, en écrivant à l'adresse suivante :  
50FIVE B.V. pour confort.engie.fr  
Luchthavenweg 55c  
5657EA Eindhoven  
Pays-Bas
- par le formulaire web de contact sur le Site

Passé ce délai, et sauf vice caché, aucune réclamation ne sera acceptée par 50five, les produits étant alors jugés conformes.

Vous disposez de cinquante-cinq (55) jours date de votre achat pour nous retourner gratuitement le(s) produit(s). Pour tout retour de produit, le Client devra respecter la procédure suivante :

- Mettez vos articles complets (accessoires, notice,...) dans leur emballage d'origine
- Glissez le bon de retour présent dans votre colis et collez le bordereau de réexpédition sur votre colis. L'adresse de retour est imprimée sur le bordereau de réexpédition.
- Déposez votre colis retour dans un des [points de collecte DPD](#) ou via un autre moyen de votre choix (les frais d'expédition sont alors à votre charge) ;
- Vous serez remboursé sur votre compte (utilisé lors de l'achat) du prix de la commande (prix des produits et frais de livraison) sous un délai de 2 semaines date de réception du retour.

## **ARTICLE 8 - INSTALLATION TECHNIQUE**

La plupart des produits sont conçus pour être installés par le Client.

Si vous avez un problème, n'hésitez pas à contacter le service client de 50five pour le compte d'ENGIE au 0 178 429 429 du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 12h à 18h (coût d'un appel local). Nous ferons le maximum pour vous aider à distance. Si le problème persiste, nous pouvons vous envoyer à votre demande un technicien, si cela est mentionné sur la page de présentation du produit.

Si une installation technique particulière est nécessaire, l'information est mentionnée dans la page du produit. L'installation peut, selon votre choix, être effectuée par :

- Un installateur reconnu par le fabricant du produit ;
- Tout installateur choisi par vous.

L'installateur est responsable de la qualité de son installation technique., nous ne sommes pas partie à la relation entre vous et l'installateur et ne pouvons par conséquent pas être responsable si vous ou l'installateur ne respectez pas les spécifications techniques du produit et/ou les règles applicables à l'installation du produit ou si des dégâts directs ou indirects sont occasionnés à vous, des tierces parties, votre propriété, vos biens ou vos actifs de quelque nature que ce soit.

## **ARTICLE 9 - SERVICE APRÈS-VENTE - SUPPORT TECHNIQUE**

Nous souhaitons pouvoir vous offrir la meilleure expérience client possible. Si vous ne trouvez pas l'avis ou l'information que vous souhaitez dans notre FAQ, vous pouvez contacter le service client de 50five pour le compte d'ENGIE au 0 178 429 429 du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 12h à 18h (coût d'un appel local).

## **ARTICLE 10 - DROIT DE RÉTRACTATION**

Si vous êtes un Client consommateur, vous avez le droit dans les 14 jours de la réception de votre produit d'exercer votre droit de rétractation, sans en indiquer les raisons et sans le moindre frais, à l'exception des frais de retour des produits que vous devrez supporter. Nous allons ensuite vous rembourser le ou les paiements que nous avons reçus pour le ou les produits achetés ainsi que nos frais de livraison dans les 14 jours qui suivent la réception de votre demande de rétractation. Il est possible que nous suspendions le remboursement jusqu'à la réception du ou des produits retourné(s) ou de la preuve de leur expédition.

Si le produit s'est dégradé (en dehors d'une utilisation normale et conforme à son fonctionnement), vous en êtes responsable. La valeur du ou des produits peut diminuer si le ou les produits ne sont plus complets (accessoires absents) ou endommagés (coups, griffes).

La période de rétractation prend fin 14 jours après le jour où vous, ou un tiers que vous avez mandaté, en dehors du transporteur, prend possession du ou des produits.

Quand un achat est livré en plusieurs fois, le délai démarre avec la prise de possession du dernier des produits livrés.

Pour des services, comme pour du contenu digital qui n'est pas fourni sur un support physique, la période de rétractation prend fin 14 jours après le jour où le contrat a été conclu.

Pour des services dont l'exécution a commencé à votre demande expresse avant la fin de la période de rétractation, vous devrez nous payer un montant en lien avec les services qui vous ont été prestés jusqu'à ce que vous nous ayez notifié votre rétractation.

Vous ne pouvez pas exercer votre droit de rétractation pour :

- la prestation de services qui ont été complètement accomplis et si la prestation a commencé à votre demande expresse avant la fin de votre période de rétractation et que vous avez reconnu que vous perdriez votre droit de rétractation une fois que les services auront été pleinement exécutés ;
- la fourniture de contenu digital qui n'est pas fourni sur un support physique et si l'exécution a commencé avec votre accord préalable et que vous avez reconnu que vous perdriez votre droit de rétractation dans ce cas.

Vous pouvez communiquer votre décision de vous rétracter via le formulaire électronique sur le Site. Les risques du retour sont à la charge exclusive du Client.

## **ARTICLE 11 - GARANTIE LEGALE**

50five est tenu des défauts de conformité dans les conditions prévues au code de la consommation et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues au code civil :

Article L.217- 4 du code de la consommation :

*« Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »*

Article L.217- 5 du code de la consommation :

*« Le bien est conforme au contrat :*

1. *s'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*
  - *s'il correspond à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*
  - *s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*
2. *Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.»*

Article L.217-12 du code de la consommation :

*« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »*

Article 1641 du code civil :

*« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »*

Article 1648 alinéa 1 du code civil :

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

Il est rappelé que, lorsqu'il agit dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de son vendeur ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à 24 mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie contractuelle. Il est rappelé que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

## **ARTICLE 12 - GARANTIE - PROCÉDURE DE RETOUR**

Nous vous conseillons de lire attentivement les notices, avertissements, conditions d'utilisation et autres instructions des produits ou services qui vous ont été livrés et ce, avant leur usage. Dans la plupart des cas, une utilisation soigneuse et conforme aux instructions assure une durée de vie allongée des produits. Les défauts et dégâts consécutifs à une utilisation ou une manipulation négligente ou à une installation incorrecte - à moins qu'elle n'ait été réalisée par nos soins - ou l'utilisation d'accessoires inadéquats ne sont pas couverts par la garantie.

En cas de non-conformité constatée pendant la période de garantie, vous avez le droit de faire réparer ou échanger le produit sans coût, de recevoir une réduction adaptée ou de résilier le contrat pour ce produit, conformément aux conditions légales applicables. Si vous souhaitez que nous réparions ou remplaçons le produit, cette solution doit être considérée comme proportionnée en tenant compte d'autre solution qui pourrait être mise en œuvre sans désagrément particulier pour vous. Dans un tel cas, nous tiendrons compte de l'usure normal de l'utilisation du produit depuis sa livraison. En cas de défaut, veuillez nous le signaler, au plus tard dans les 2 mois à compter du jour où vous avez découvert ce défaut.

Si vous êtes un consommateur, la période de garantie court pendant 24 mois depuis le moment où vous, ou un tiers que vous auriez mandaté, avez pris possession physique du produit. Pour certains produits, la garantie peut courir plus longtemps et cette durée est mentionnée sur la page du produit et reprise dans le mail de confirmation.

Si vous êtes un professionnel, la période de garantie court pendant 12 mois, à moins qu'autre chose ne soit mentionné pour l'un ou l'autre produit spécifique, à partir du moment où les risques vous sont juridiquement transférés.

Si vous nous renvoyez dans le cadre de cette garantie de 12/24 mois ce produit, nous vous rembourserons les frais de retour, mais pas les frais de livraison de votre achat. Nous vous expédierons le produit réparé ou remplacé sans coût. Nous ne sommes pas responsable pour tout éventuel préjudice causé par la durée de la réparation ou du remplacement d'un ou de plusieurs produits.

## **ARTICLE 13 - SERVICES DE TIERS**

Quand vous achetez un produit ou un service chez 50five, vous pouvez faire dans certains cas usage d'un service, software ou de contenu digital d'un ou de plusieurs tiers. Cet usage peut être soumis à d'autres règles, conditions d'utilisation et dédommagements de ces tiers. Nous ne sommes pas responsable pour tout problème ou préjudice causé ou en lien avec l'usage de services, software ou de contenu digital d'un ou de plusieurs tiers.

## **ARTICLE 14 - LICENCE**

50five et ses fournisseurs de contenu concèdent une licence limitée, non exclusive et non cessible pour l'accès à un ou des services, software ou contenu digital qui est ou sont fourni(s) avec les produits et/ou services achetés et fournis. Cette licence ne vous autorise pas à en faire un usage à des fins commerciales. Tous les droits qui ne vous sont pas expressément reconnus dans les présentes conditions générales ou dans d'autres conditions des tiers, sont réservés et appartiennent à 50five ou à ses fournisseurs ou cédants de licences. Les licences reconnues par 50five et/ou ses fournisseurs de contenu prennent immédiatement fin si vous ne respectez pas les présentes conditions ou d'autres conditions d'utilisation de tiers.

## **ARTICLE 15 - VIE PRIVÉE**

Vous trouverez notre politique « Vie Privée » à la fin de ce document. 50five, en son nom et pour le compte d'ENGIE, a recours à des cookies et autres techniques similaires. Ces cookies analytiques et fonctionnels ont pour but d'améliorer la qualité de votre visite. Nous pouvons aussi, via des tiers, placer des cookies de suivi pour vous proposer de la publicité personnalisée sur d'autres sites. Les cookies de suivi prennent en compte votre navigation et les clics que vous faites sur différentes pages pour élaborer un profil-type de vos centres d'intérêts. En nous laissant votre adresse e-mail, nous pourrions vous contacter si vous ne confirmez pas une commande après un certain temps.

## **ARTICLE 16 - RESPONSABILITÉ**

50five, en son nom et pour le compte d'ENGIE assume une obligation de moyen dans toutes les phases, depuis l'accès au Site, de la commande à la livraison de produits et de services et au service après-vente.

50five est responsable de la vente des produits et de leur livraison à l'adresse communiquée par le Client.

La responsabilité de 50five ne pourra pas être engagée du fait notamment des dommages et événements suivants :

- installation non conforme aux recommandations et au guide d'installation communiqué par 50five,
- incompatibilité avec l'environnement technique,
- utilisation non conforme aux caractéristiques techniques des produits,
- éventuelles dégradations volontaires ou involontaires des produits,
- défaillance des réseaux téléphoniques ou du réseau électrique du fait de l'exploitant desdits réseaux ou du fait du Client,
- défaillance de la connexion internet utilisée par le Client, que celle-ci soit liée à une défaillance de son fournisseur d'accès, à une défaillance du modem routeur utilisé par le Client ou à un quelconque des éléments situés entre le produit et le modem routeur Internet (câble, switch...),
- plus généralement, du non-respect de ses obligations si ce non-respect est imputable à des causes sur lesquelles 50five n'a aucun contrôle.

## **ARTICLE 17 - FORCE MAJEURE**

50five ne sera pas responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations au titre de la

commande passée par le Client, si cette non-exécution est provoquée par un événement constitutif d'un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence française.

Dans une telle hypothèse, Le service client informera le Client de la survenue d'un tel évènement dans un délai de 7 (sept) jours francs suivant sa survenance, par courrier électronique.

Passé un délai de 1 (un) mois, et dans l'hypothèse où l'évènement constitutif d'un cas de force majeure persisterait, la commande sera annulée et fera, le cas échéant, l'objet d'un remboursement de 50five sur la carte bancaire ayant servi à la passation de la commande dans un délai maximum 30 (trente) jours.

#### **ARTICLE 18 - INTEGRALITE DU CONTRAT - DROIT APPLICABLE**

Si l'un quelconque des termes des présentes Conditions Générales de Vente se trouvait frappé de nullité, d'illégalité ou d'inopposabilité par décision de justice, les autres dispositions des Conditions Générales de Vente resteront en vigueur.

Les Conditions Générales de Vente sont exécutées et interprétées conformément au droit français.

En cas de litige, le Client s'adressa par priorité à 50five pour obtenir une solution amiable et à défaut d'entente, les Tribunaux de droit commun seront seuls compétents

#### **ARTICLE 19 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE - DROITS D'AUTEUR**

Tout le contenu de ce site web, comme le texte, les éléments graphiques, logos, pictogrammes, dénominations, images, vidéos et contenu digital ou électronique, sont la propriété de et sont protégés par la législation française ou la législation internationale en matière de copyright, de droits d'auteur et de propriétés intellectuelles en général.

Les éléments graphiques, logos, pictogrammes et dénominations sur ce site web sont des marques commerciales de 50five et ENGIE et ne peuvent pas être utilisées. Les autres marques commerciales qui ne sont pas la propriété de 50five sont les marques commerciales de leurs propriétaires respectifs et ne peuvent pas être utilisées.

Sauf accord préalable, express et écrit, nous ne pouvez pas reproduire, appliquer, traduire, transformer, transférer ou manipuler le contenu qui se trouve sur ce site web.

## **Politique Vie Privée**

Ce Site, exploité par 50five, qui en assure notamment la maintenance et la responsabilité, est la propriété de ENGIE.

50five est une société de droit néerlandais dont le siège social est établi à Luchthavenweg 55C, 5657 EA Eindhoven, Pays-Bas, inscrite à la Chambre de commerce sous le numéro 66605938. Les termes "nous", "notre/nos" ou "50five" réfère ci-après à cette société.

#### **Données personnelles**

Pour mettre à votre disposition nos produits et nos services via notre Site et exécuter le contrat avec vous, nous devons collecter certaines données personnelles sur vous. Ces données personnelles sont mises à la disposition d'ENGIE pour le compte duquel les prestations de 50five et la vente de produits sont réalisées, ENGIE ayant accès aux données collectées sur le Site en tant que destinataire des traitements, ce que vous autorisez expressément, Ces données personnelles peuvent également être utilisées par nous ou nos partenaires qui nous aident à mettre à votre disposition nos produits et nos services via notre Site, dans le seul but de permettre l'exécution du contrat avec vous. Nous garantissons que nos partenaires et qu'ENGIE appliquent et respectent les mêmes règles que celles



édictees dans la politique Vie Privée. Vos données personnelles ne seront jamais transférées ou vendues à une tierce partie autre que nos partenaires et qu'à ENGIE sans votre approbation expresse, non équivoque et écrite.

50 five s'engage à prendre toutes précautions utiles pour assurer la sécurité de ses fichiers et la protection de son système informatique, et empêcher notamment que les informations personnelles du Client soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Les informations personnelles du Client sont envoyées et stockées chez l'hébergeur du site situé en Belgique, dont les coordonnées figurent sur le Site à la rubrique « Mentions Légales ».

Conformément à la loi "Informatique et Liberté" du 6 Janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression aux données le concernant. Le Client peut exercer ce droit en envoyant un courrier à l'adresse suivante ou par email, en précisant ses nom, prénom, email et adresse postale :

#### DONNÉES DE CONTACT

Privacy@50five.fr  
50FIVE B.V. pour confort.engie.fr  
Luchthavenweg 55c  
5657EA Eindhoven  
Pays-Bas

En utilisant ce Site et/ou en créant un profil client, vous nous donnez votre autorisation complète et non équivoque à pouvoir rassembler et collecter pour le compte d'ENGIE vos données personnelles.

Données personnelles signifient toute information qui est nécessaire ou utile pour confirmer votre identité, incluant, mais non limitée à, votre nom, votre adresse postale et e-mail, ainsi que les données demandées pour identifier votre profil d'utilisation, vos besoins et vos habitudes, en ce compris par des cookies qui sont placés sur certains appareils pour en permettre l'utilisation. À l'exception du genre, les données personnelles ne contiennent aucune information raciale, sexuelle, politique, de santé ou religieuse que nous n'allons jamais vous demander.

Votre autorisation complète et non équivoque nous permet d'utiliser vos données pour :

- Vous garantir l'exécution correcte des conditions de votre contrat ;
- Vous livrer des produits et services du Site et améliorer et personnaliser votre expérience client, par exemple en vous offrant du contenu adapté et localisé ;
- Vous garantir le fonctionnement technique de nos produits et services, développer de nouveaux produits et services et analyser votre usage de certains de nos produits et services;
- Communiquer avec vous à propos des produits et services commercialisés sur le Site pour le compte d'ENGIE ou des produits et services d'ENGIE, ainsi qu'à propos d'une contestation éventuelle ou d'un retour de produits éventuel ;

Votre autorisation complète et non équivoque inclut l'utilisation de vos données personnelles pour exercer des études internes de marché, constituer des profils d'utilisateur et vous informer à propos de nos activités, produits et/ou services qui sont proposés par ENGIE, nos partenaires et qui sont en lien direct ou sont comparables aux produits et/ou services que vous avez acheté sur le Site confort.engie.fr. L'utilisation de vos données pour d'autres usages nécessite que nous vous demandions une autre approbation préalable. Vos données personnelles sont conservées dans nos systèmes ou ceux de nos partenaires ou de notre fournisseur d'hébergement aussi longtemps que nécessaire pour nous ou pour eux de vous garantir le fonctionnement des produits et/ou services fournis ainsi que l'exécution complète du contrat. ENGIE, nous, nos partenaires et notre fournisseur d'hébergement sont établis dans l'Union Européenne. Vos données personnelles ne seront jamais exportées par nous ou nos partenaires en

dehors de l'Union Européenne, à moins que vous ne nous donniez votre autorisation expresse et non équivoque. Vous pouvez nous demander par courrier ou e-mail une liste de nos partenaires.

50five se réserve le droit de communiquer vos données à ses partenaires dans la limite des termes et conditions détaillées à la présente Politique vie privée. Une telle action est soumise à la condition que les partenaires appliquent et suivent la même politique de confidentialité et nous permettent de le vérifier. De plus, nos partenaires n'exporteront jamais vos données personnelles en dehors de l'UE, sauf si vous nous en aviez donné la permission expresse et non équivoque auparavant.

Vous pouvez demander une liste de nos partenaires soit par lettre, soit par email (voir les données de contact ci-dessus).

Vos données personnelles ne seront communiquées à des autorités publiques que si c'est une exigence légale ou judiciaire.

Si vous avez un compte sur le Site confort.engie.fr, vous pouvez à tout moment consulter et actualiser vos données personnelles.

Vous êtes responsable de l'exactitude de vos données personnelles et, à ce titre, des éventuels préjudices subis par 50five en cas d'erreur de celles-ci. Par exemple, entraînant une mauvaise livraison.

Le responsable de traitement des données au sens de la loi de protection de la vie privée en France est ENGIE, Société Anonyme au capital de 2 435 285 011€, ayant son siège social 1 place Samuel de Champlain, COURBEVOIE (92400), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 542 107 651.

Pour recevoir plus d'informations sur vos données personnelles ou pour les corriger ou supprimer, vous pouvez nous envoyer un courrier ou un e-mail avec une copie de votre carte d'identité. Nous réagirons dans le meilleur délai raisonnable après vérification de votre identité (voir les données de contact de 50five ci-dessus).

## **Sécurité**

Nous nous engageons à protéger et défendre l'intégrité de vos données personnelles conformément à la législation française relative à la Vie Privée.

Nous utilisons des méthodes de cryptage ainsi que des méthodes de sécurité informatique pour l'enregistrement, la conservation et le traitement des informations que vous nous donnez pour prévenir de tout accès illicite à votre compte et à nos systèmes. Bien que nous prenions les précautions adéquates, aucune méthode de sécurité n'est infaillible et nous ne pouvons vous garantir une sécurité sans faille.

Votre mot de passe protège votre compte d'utilisateur. Pour améliorer cette protection, vous devez utiliser un mot de passe fort, limiter l'accès à votre ordinateur et vous déconnecter quand vous quittez notre site web. Vous êtes responsable de la confidentialité de votre mot de passe et de son éventuel usage par un ou des tiers. La combinaison de votre mot de passe et de votre adresse e-mail est votre signature électronique.

Si votre compte d'utilisateur a été hacké ou est utilisé par un tiers non autorisé, vous devez nous en avertir immédiatement pour éviter tout usage frauduleux. Nous ferons le nécessaire pour vous fournir un nouveau mot de passe selon la procédure web prévue.

## **Cookies**

Notre Site est conçu pour accorder toute notre attention aux besoins et aux attentes de nos clients. C'est pour cela que nous utilisons des cookies. Avec votre approbation, l'utilisation des cookies nous aide à

reconnaître votre ordinateur lors de prochaines visites sur notre site web et améliorer votre expérience client.

Un cookie est un petit fichier de texte placé sur votre ordinateur, téléphone mobile ou tablette par notre site web avec comme objectif de fournir à notre serveur des informations sur vos habitudes de navigation.

Nous utilisons différents types de cookies pour les usages suivants :

- Usage opérationnel : ces cookies sont nécessaires pour vous fournir le service comme vous l'avez demandé et retenir ce que vous avez demandé ;
- Prestation d'analyse: 50five utilise ces cookies pour observer la manière dont vous utilisez le site web ou dont vous faites usage de nos newsletters et nous permettre de les améliorer.
- Fonctionnel: les cookies nous permettent d'exécuter certaines fonctions de service, de personnaliser notre service pour être en ligne avec les choix que vous avez faits. Ces cookies veillent à ce que, si vous continuez à utiliser 50five, nous pouvons vous servir au mieux, par exemple, connaître votre nom d'utilisateur, se rappeler comment vous avez payé nos services;
- Publicité ciblée : ces cookies permettent de vous montrer de la publicité qui devrait être pertinente pour vous sur base des intérêts que vous avez manifestés ;
- Tierce partie : 50five peut autoriser ses partenaires ou prestataires commerciaux à utiliser les cookies pour les utilisations mentionnées ci-avant.

Si vous cliquez sur des publicités de tiers présentes sur notre site web et êtes redirigé(e)s sur d'autres sites ou fenêtres, vous devez savoir que nous n'avons aucun contrôle sur ceux-ci et que nous ne pouvons être tenu responsables des cookies ou autres technologies contenues sur ces sites et ces fenêtres de tiers.

Si vous ne souhaitez pas utiliser les avantages des cookies, vous pouvez désactiver cette fonction sur votre navigateur. Cela peut toutefois limiter le fonctionnement de certaines parties de notre Site.

Nous nous réservons le droit, à tout moment et sans notification préalable, d'apporter des modifications ou des améliorations à la présente Politique Vie Privée. Si une des dispositions de cette Politique devait être considérée comme nulle ou non valable, cette disposition sera considérée comme dissociée des autres et n'affectera pas la validité et la pertinence de cette Politique.