Conditions générales (CG)

1. Introduction

Les présentes conditions générales (« CG ») régissent l'utilisation de la solution énergétique numérique mise à disposition par **NRGY One AG** (« NRGY One », « nous » ou « notre »). Veuillez lire attentivement ces CG avant d'utiliser la solution énergétique ou d'ouvrir un compte utilisateur correspondant.

2. Partenaire contractuel et objet du contrat

Le contrat portant sur l'utilisation de la solution énergétique numérique est conclu exclusivement entre vous et NRGY One AG. La solution énergétique numérique est un système numérique d'enregistrement et de décompte de l'électricité produite et consommée. Il ne s'agit expressément ni d'un stockage physique d'énergie ni d'un droit à la restitution de la même quantité physique d'électricité.

3. Offres en marque blanche

3.1 Rôle du partenaire en marque blanche

Lorsque la solution énergétique numérique est proposée par l'intermédiaire d'un partenaire (partenaire en marque blanche), celui-ci intervient en tant que partenaire de distribution, de marque, de coopération et de support. Le partenaire en marque blanche n'est :

- pas un fournisseur de la solution énergétique numérique
- pas une partie au contrat
- pas un fournisseur d'énergie ni un négociant en électricité
- pas un service d'encaissement
- pas un représentant du client auprès des fournisseurs d'énergie ou des gestionnaires de réseau

3.2 Pouvoirs

Sans autorisation expresse de NRGY One, le partenaire en marque blanche n'est pas habilité à :

- modifier ou résilier des contrats
- prendre des engagements tarifaires contraignants
- renoncer à des créances ou accorder des délais de paiement
- accepter des paiements ou procéder à des encaissements
- faire des déclarations juridiquement contraignantes au nom de NRGY One

3.3 Répartition des tâches

La facturation, le traitement des paiements, l'encaissement, la communication avec les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseau, ainsi que toutes les activités liées au secteur de l'énergie, sont exclusivement assurés par NRGY One ou par des tiers mandatés.

3.4 Support et communication

Le support de premier niveau peut être assuré par le partenaire en marque blanche ou par un canal partenaire désigné par NRGY One. Le partenaire en marque blanche reçoit les demandes de support, répond aux questions générales et transmet à NRGY One les demandes relatives à la facturation, à l'encaissement, aux procurations, aux fournisseurs d'énergie, aux gestionnaires de réseau, au négoce d'électricité, à la protection des données ou aux modifications du contrat.

Les déclarations juridiquement pertinentes, notamment les résiliations, les oppositions à des modifications de tarifs ou de CG, les contestations de factures, les révocations de procurations ou les demandes relatives à la protection des données, sont réputées reçues par NRGY One dès qu'elles lui sont parvenues directement ou par un canal de support ou de partenariat expressément désigné par NRGY One.

4. Définitions et bases de la relation commerciale

4.1 Solution énergétique numérique : compte virtuel sur lequel l'électricité excédentaire produite par votre installation solaire et mesurée est crédité de manière comptable selon les conditions en vigueur. La solution énergétique numérique n'entraîne aucun stockage physique d'électricité ni aucun droit à la restitution de la même quantité physique d'électricité.

4.2 Appareil IoT : pour utiliser la solution énergétique numérique, un appareil IoT (p. ex. un whattwatt Go) est raccordé à votre compteur électrique et doit être connecté à votre réseau Wi-Fi domestique.

4.3 Responsabilités du client : vous êtes responsable de la mise à disposition et du maintien d'une connexion WLAN stable. Les pannes ou dysfonctionnements dus à des problèmes de votre WLAN ou de votre connexion Internet relèvent de votre responsabilité.

4.4 Contrat : en ouvrant un compte de solution énergétique numérique, vous concluez avec NRGY One un contrat régi par les présentes CG, par nos dispositions relatives à la protection des données ainsi que par des conditions commerciales particulières.

4.5 Procuration : par la procuration qui vous est transmise et que vous accordez, vous autorisez NRGY One à vous représenter auprès des fournisseurs d'énergie, des gestionnaires de réseau, des organismes de mesure, des plateformes de données, des services de facturation et d'autres services nécessaires à l'exécution de la solution énergétique numérique. La procuration fait partie intégrante de la relation commerciale.

4.6 Appareil « whattwatt Go » obtenu auprès d'un tiers : l'appareil IoT « whattwatt Go » est livré par un tiers (whattwatt AG). NRGY One n'en est ni le fabricant ni le fournisseur.

4.7 Partenaire en marque blanche : partenaire autorisé pour la distribution et le support conformément à la section 3.

5. Installation et exploitation de l'appareil IoT

5.1 L'appareil IoT peut être installé par vous-même et doit être intégré à votre réseau Wi-Fi domestique.

5.2 Vous garantissez l'accès aux locaux du compteur électrique afin de permettre l'installation, le remplacement et la maintenance.

5.3 La maintenance régulière et la lecture des données sont effectuées par NRGY One ou par nos mandataires. Si vous retirez ou modifiez l'appareil IoT sans notre accord, vous répondez des dommages ou pertes de données qui en résultent.

6. Utilisation de votre compte de solution énergétique numérique

6.1 **Stockage virtuel et utilisation de l'électricité :** l'électricité excédentaire produite par votre installation solaire et mesurée est crédité virtuellement sur votre compte de solution énergétique numérique selon les conditions en vigueur. L'utilisation du solde s'effectue de manière comptable dans le cadre de la facturation, en fonction de votre solde actuel, des tarifs, de la disponibilité technique et des conditions de produit applicables.

6.2 **Vente de courant excédentaire :** vous pouvez vendre votre électricité excédentaire à NRGY One en toute flexibilité via l'application. Les tarifs et conditions publiés dans l'application, sur le site Internet ou dans le canal partenaire concerné au moment de la transaction ou de la période de facturation concernée font foi.

6.3 **Décompte de fin d'année :** un solde négatif est compensé et vous est facturé dans le cadre du décompte de fin d'année au 31 décembre ou à la fin de la relation contractuelle. Une fois le solde négatif réglé, la nouvelle année de facturation débute avec un compte dont le solde est nul.

6.4 **Report du solde créditeur :** sauf disposition contraire des conditions tarifaires ou des conditions applicables au produit, un solde positif est reporté gratuitement sur l'année de facturation suivante. Aucun intérêt n'est versé sur le solde positif. À la fin de la relation contractuelle, un solde positif est rémunéré, reporté ou compensé conformément aux conditions de liquidation applicables.

7. Frais d’abonnement et tarifs

7.1 **Frais d’abonnement :** l’utilisation de votre compte donne lieu à des frais mensuels. Les frais et tarifs actuels figurent sur notre site Internet. Nous vous communiquons les modifications en temps utile via l’application ou le site Internet.

7.2 **Adaptations tarifaires :** NRGY One peut adapter périodiquement les frais et tarifs. Ceux-ci sont communiqués via l’application, par e-mail ou par un autre canal de communication désigné. Si vous n’êtes pas d’accord avec une modification importante, vous pouvez résilier le contrat pour la date d’entrée en vigueur de la modification, jusqu’à celle-ci. Sans résiliation ni opposition dans ce délai, les modifications sont réputées acceptées dès leur entrée en vigueur.

8. Facturation et frais de réseau

8.1 **Stockage virtuel et consommation d’énergie :** la solution énergétique numérique reproduit de manière comptable la production, les crédits, la consommation et les soldes. L’approvisionnement physique en électricité continue de s’effectuer via le réseau électrique et le fournisseur d’énergie, respectivement le gestionnaire de réseau compétent.

8.2 **Reprise de la facture du fournisseur d’énergie :** dans la mesure où le fournisseur d’énergie ou le gestionnaire de réseau l’accepte, vous faites adresser les factures, décomptes et communications relatifs à la consommation physique d’énergie à NRGY One ou à un service désigné par NRGY One. NRGY One assume alors le traitement administratif des paiements et de la facturation. Les frais de réseau, les taxes légales, les services de mesure ainsi que les autres postes facturés par le fournisseur d’énergie ou le gestionnaire de réseau qui ne constituent pas des coûts d’énergie sont, sauf indication contraire, refacturés sans majoration.

8.3 **Modification de l’adresse de facturation :** votre adresse de facturation est remplacée par celle de NRGY One afin que nous puissions régler directement la facturation.

8.4 **Obligations légales :** NRGY One assume le traitement administratif des factures, mais ne se substitue pas au client en tant que débiteur légal envers le fournisseur d’énergie.

8.5 Par la procuration qui vous est transmise, vous autorisez NRGY One à vous représenter auprès des fournisseurs d’énergie, des gestionnaires de réseau, des organismes de mesure, des plateformes de données, des services de facturation et d’autres services nécessaires à l’exécution de la solution énergétique numérique. NRGY One peut faire appel à des auxiliaires, prestataires de services ou partenaires en marque blanche pour le traitement administratif. Un pouvoir de représentation propre du partenaire en marque blanche envers les fournisseurs d’énergie ou les gestionnaires de réseau n’existe que si la procuration le prévoit expressément.

9. Communication et ordres

9.1 **Communications de NRGY One :** nous pouvons vous contacter par message dans l’application, par e-mail, via l’espace client, par un canal partenaire désigné par NRGY One ou par écrit. Sauf disposition contraire des présentes CG ou exigence de forme particulière du droit impératif, la forme textuelle, notamment l’e-mail, le message dans l’application ou un processus numérique désigné par NRGY One, suffit pour les communications, oppositions et résiliations.

9.2 **Votre responsabilité :** vous consultez régulièrement l’application pour prendre connaissance des communications et veillez à ce que nous puissions vous joindre à tout moment.

9.3 **Remise des communications :** les communications sont réputées remises lorsqu’elles ont été envoyées à votre dernière adresse e-mail communiquée, mises à disposition dans l’application ou l’espace client, ou expédiées à votre dernière adresse postale connue. Les communications téléphoniques servent au suivi opérationnel de la clientèle et ne remplacent pas les communications pour lesquelles les présentes CG prévoient la forme textuelle ou une autre forme probante.

9.4 **Notifications push :** vous veillez à ce que les notifications push soient activées et vous êtes conscient que des tiers ayant accès à votre appareil pourraient les voir.

10. Traitement des données des clients

10.1 **Collecte et traitement :** nous traitons vos données, y compris les coordonnées, les données de facturation et les informations techniques de vos appareils.

10.2 **Finalité :** vous fournir les services de la solution énergétique numérique, établir les décomptes et respecter les obligations légales.

10.3 **Communication à des tiers :** uniquement si nécessaire et avec des mesures de protection appropriées.

10.4 **Transmission à l'étranger :** également vers des pays n'offrant pas une protection des données équivalente, mais avec des mesures de protection appropriées.

10.5 **Vos droits :** vous avez à tout moment le droit d'accès, de rectification, d'effacement ou d'opposition, pour autant qu'aucune obligation légale ne s'y oppose.

10.6 **Politique de confidentialité :** vous trouverez de plus amples détails dans nos dispositions relatives à la protection des données.

10.7 **Traitement des données dans les offres en marque blanche :** dans le cadre d'offres en marque blanche, NRGY One peut communiquer au partenaire en marque blanche concerné des données personnelles, contractuelles, de facturation, techniques, de mesure et de consommation, de support et de communication, dans la mesure où cela est nécessaire à la distribution, à l'intégration, au suivi de la clientèle, au support, à l'élimination des dysfonctionnements, à l'exécution du contrat, à l'assurance qualité ou à la communication relative à la solution énergétique numérique. Lorsque le partenaire en marque blanche traite des données personnelles pour le compte de NRGY One, il agit en tant que sous-traitant ou auxiliaire de NRGY One et ne traite les données que sur instruction de NRGY One. Lorsque le partenaire en marque blanche traite des données personnelles à ses propres fins, notamment pour sa propre publicité, ses propres analyses de clientèle, la vente croisée ou ses propres offres, il en est lui-même responsable et doit informer séparément et de manière transparente les personnes concernées.

11. Responsabilité et garantie

11.1 NRGY One répond, conformément aux dispositions légales, des dommages causés intentionnellement de manière illicite ou par négligence grave. Pour le surplus, la responsabilité de NRGY One est, dans la mesure permise par la loi, limitée aux dommages directs résultant d'une violation fautive d'obligations contractuelles essentielles. La responsabilité pour les dommages indirects, les dommages consécutifs, le manque à gagner, les pertes de données, les pertes de production, les fluctuations des prix de l'électricité, les perturbations du réseau, les défaillances de fournisseurs d'énergie, les perturbations du réseau Wi-Fi domestique ou les perturbations d'appareils de tiers est exclue dans la mesure permise par la loi.

11.2 **Disponibilité de l'application :** NRGY One s'efforce d'assurer une haute disponibilité de l'application et des services de la solution énergétique numérique. Un fonctionnement ininterrompu et exempt d'erreurs à tout moment ne peut toutefois pas être garantie. Les interruptions temporaires dues aux opérations de maintenance, aux mesures de sécurité, aux pannes techniques, à la force majeure ou aux perturbations chez des prestataires tiers demeurent réservées.

11.3 **Tiers :** nous ne répondons pas des actes ou omissions de tiers soigneusement choisis.

11.4 **Exclusion de responsabilité pour whattwatt Go :** pour les défauts d'un appareil IoT fabriqué ou livré par un fournisseur tiers, les conditions de garantie du fabricant ou du fournisseur concerné s'appliquent en principe.

11.5 Le partenaire en marque blanche n'est pas partie au contrat relatif à la solution énergétique numérique. Les prétentions découlant de ce contrat doivent donc être exercées à l'égard de NRGY One. Pour les prestations, déclarations, actions

promotionnelles, appareils, installations ou offres propres du partenaire en marque blanche, ses propres conditions contractuelles s'appliquent, dans la mesure où ces prestations n'ont pas été expressément confirmées par NRGY One comme faisant partie du contrat relatif à la solution énergétique numérique.

11.6 Les déclarations, présentations, promesses publicitaires, calculs, indications de rentabilité ou autres informations du partenaire en marque blanche ne sont contraignants que s'ils ont été expressément confirmés par NRGY One ou figurent dans les documents contractuels de NRGY One. Pour la solution énergétique numérique, font foi les présentes CG, les dispositions relatives à la protection des données, la procuration, les tarifs publiés dans l'application ou sur le site Internet de NRGY One ainsi que d'éventuelles conditions commerciales particulières de NRGY One.

12. Modification des CG

12.1 **Réserve de modification :** nous pouvons modifier les présentes CG à tout moment et vous en informons. Si vous n'êtes pas d'accord avec une modification importante, vous pouvez résilier le contrat pour la date d'entrée en vigueur de la modification, jusqu'à celle-ci. Sans résiliation ni opposition dans ce délai, les CG modifiées sont réputées acceptées dès leur entrée en vigueur.

12.2 **Maintien :** les droits et obligations déjà nés ne sont pas affectés par une modification des CG, sauf disposition contraire de la communication de modification et dans la mesure où la loi le permet.

12.3 Si un changement de partenaire en marque blanche entraîne une modification importante des prestations, des canaux de support ou des conditions qui vous concernent, NRGY One vous en informe au préalable. Les droits de résiliation légaux ou contractuels demeurent réservés.

13. Fin de la relation contractuelle

13.1 **Durée du contrat et prolongation :** l'abonnement a une durée minimale de douze mois. Il est ensuite reconduit tacitement d'une année supplémentaire à chaque fois, à moins d'être résilié dans les délais conformément au ch. 13.2.

13.2 **Délai de résiliation :** la résiliation doit être effectuée au moins trois mois avant l'expiration de la période contractuelle ou de facturation concernée, via le site Internet « Gérer l'abonnement ».

13.3 **Résiliation par NRGY One :** NRGY One peut résilier le contrat de manière ordinaire en respectant le même délai de résiliation que vous. Le droit de résiliation extraordinaire pour justes motifs demeure réservé, notamment en cas de retard de paiement, d'utilisation abusive, de violation d'obligations contractuelles essentielles, de disparition des procurations nécessaires, d'absence des conditions techniques requises ou lorsque les démarches auprès des fournisseurs d'énergie ou des gestionnaires de réseau est durablement impossible. Un solde négatif devient exigible à la fin de la relation contractuelle et est compensé conformément aux ch. 6 et 8.

13.4 **Liquidation après résiliation :** l'accès à l'application reste ouvert pendant 30 jours après la résiliation à des fins administratives.

13.5 **Effacement des données des clients :** vos données sont effacées 30 jours après la résiliation, sauf obligations légales de conservation.

14. Droit applicable et for

Les présentes CG ainsi que l'ensemble de votre relation contractuelle avec NRGY One sont soumis au droit suisse. Le for est à Berne, Suisse.

Dernière mise à jour : juin 2026