

Conditions spécifiques du programme Ballons

Article 1. Objet

Le programme Ballons est un service optionnel de pilotage intelligent du ballon d'eau chaude proposé par Octopus Energy France, distinct des services de conseil et de suivi de consommation prévues aux Conditions Générales de Vente (les "CGV").

Les présentes Conditions spécifiques (les "*Conditions Ballons*") s'appliquent en complément des CGV d'Octopus Energy France disponibles à l'adresse suivante: <https://a.storyblok.com/f/151412/x/b40485fb8c/cgv-octopus-energy-electricite-gaz-27-07-2025.pdf>. En cas de silence des présentes, les CGV s'appliquent.

Le programme ballons propose un pilotage intelligent de votre ballon d'eau chaude électrique à accumulation (le "*Service Ballon*") afin de le faire fonctionner aux moments où les prix de l'électricité sont bas ou lorsque la production des énergies renouvelables est abondante.

Article 2. Conditions d'éligibilité

Pour bénéficier du programme de pilotage Ballons :

- Le client (ci-après, le "*Client*") doit être une personne physique,
- Le Client doit avoir souscrit à un contrat de fourniture d'électricité avec Octopus Energy,
- Le Lieu de Consommation doit disposer d'un Compteur Communicant Linky de niveau 2,
- Le Client doit autoriser expressément Octopus Energy France à demander en son nom, à Enedis, les informations relatives à sa consommation par demi-heure,
- Le Client doit être équipé d'un Ballon d'eau chaude à accumulation relié au contact sec du Compteur Communicant Linky,
- Le contacteur jour/nuit, faisant la jonction entre le Ballon et le contact sec, doit être positionné en mode AUTO,
- Le Client ne doit pas être sur une offre Véhicules Électriques (Octopus Go, Intelligent Octopus ou Drive Pack) ou Solaire (Solar Plus), proposée par Octopus Energy France.

Article 3. Souscription et activation du Service Ballons

La souscription au Programme Ballons s'effectue directement depuis notre site internet à l'adresse suivante: <https://octopusenergy.fr/ballons> en renseignant votre numéro de PRM.

L'activation du service intervient dans un délai de 15 jours ouvrés suivant votre souscription, sous réserve du respect des conditions d'éligibilité.

Article 4. Fonctionnement du Service Ballons

4.1. Si nous constatons que nous ne parvenons pas à contrôler votre ballon d'eau chaude à distance (par exemple, en raison d'une installation du contacteur jour/nuit défectueuse ou d'un contacteur jour/nuit positionné en mode MARCHE FORCÉE ou 1), vous ne serez plus éligible au programme de pilotage Ballons et nous vous en retirerons. Nous vous en informerons au moment opportun.

4.2. Si vous ressentez une perte de confort (par exemple, perte d'eau chaude), il vous est tout à fait possible de forcer la chauffe de votre ballon d'eau chaude en basculant votre contacteur jour/nuit en mode MARCHE FORCÉE ou 1. N'hésitez pas à nous contacter pour toute perte de confort : nous trouverons une solution.

Article 5. Vos engagements

En souscrivant au programme Ballons :

- Vous donnez à Octopus Energy France la permission d'agir sur les heures d'allumage et d'extinction de votre ballon d'eau chaude à accumulation,
- Vous vous engagez à ne pas souscrire à des programmes tiers de pilotage de votre ballon d'eau chaude à accumulation. Si une souscription à un programme de tiers de pilotage est portée à la connaissance d'Octopus Energy France, Octopus Energy France se réserve le droit de vous retirer du Service Ballon.

Article 6. Rémunération

Le Service Ballons est gratuit pour le Client. Aucun frais d'adhésion, d'activation ou d'abonnement ne sont facturés.

En contrepartie de votre participation au Service Ballons, Octopus Energy vous verse des gains sous forme de crédits versés sur votre cagnotte selon les modalités suivantes:

- 45 euros par an soit 3,75 euros par mois si vous bénéficiez de l'option tarifaire Base,
- 27 euros par an soit 2,25 euros par mois si vous bénéficiez de l'option tarifaire Heures Pleines/Heures Creuses.

Ces gains sont crédités mensuellement sur votre cagnotte entre le 3 et le 5 de chaque mois.

Votre cagnotte peut être utilisée à tout moment pour réduire le montant de vos prochaines factures d'électricité.

Ces gains sont garantis jusqu'au 31 décembre 2026. Au-delà de cette date, Octopus Energy se réserve le droit de revoir le montant de ces gains. Toute modification vous sera notifiée avec un préavis de trente (30) jours.

Article 7. Durée et résiliation

7.1. Votre souscription au Service Ballons prend effet à compter de son activation et est valable pour une durée indéterminée, dans la limite de la durée de votre contrat de fourniture d'électricité.

La résiliation de votre contrat de fourniture d'électricité entraîne automatiquement la résiliation du Service Ballons.

7.2. Vous pouvez résilier votre souscription au Service Ballons à tout moment sans frais, via le lien suivant <https://form.typeform.com/to/nLww3sdn>, accessible sur notre site internet à l'adresse suivante : <https://octopusenergy.fr/ballons/> ou en contactant notre Service Client. La résiliation prend effet sous 15 jours.

En cas de résiliation, les sommes déjà créditées sur votre cagnotte restent acquises et peuvent être utilisées pour réduire vos prochaines factures.

En cas de résiliation en cours de mois, si la résiliation intervient avant le 17 du mois en cours, le crédit du mois est acquis et sera versé entre le 3 et le 5 du mois suivant. En revanche, aucun crédit n'est versé pour le mois en cours si la résiliation intervient avant le 17 du mois en cours.

7.3. La résiliation du Service Ballons n'affecte pas votre contrat de fourniture d'électricité.

7.4. Nous pouvons suspendre ou résilier votre participation au Service Ballons en cas de:

- non-respect des conditions d'éligibilité,
- impossibilité technique de contrôler votre Ballon,
- souscription à un programme tiers concurrent
- résiliation de votre contrat de fourniture d'électricité
- manquement au titre des présentes.

Article 8. Protection des données personnelles

8.1. Finalités et bases légales

Dans le cadre du Service Ballons, Octopus Energy France collecte et traite:

- vos données de consommation d'électricité par demi-heure auprès d'Enedis sur la base de votre consentement exprès, pour les finalités suivantes:
 - pilotage intelligent de votre ballon
 - optimisation de votre consommation d'électricité
- les données relatives au pilotage de votre ballon (heures de chauffages, etc) sur la base de l'exécution du contrat pour les finalités suivantes:
 - fourniture du Service Ballon,
 - amélioration du Service Ballon.

8.2. Consentement pour l'accès aux données Enedis

En souscrivant au Programme Ballons, vous autorisez expressément Octopus Energy France à :

- Demander à Enedis, en votre nom, l'accès à vos données de consommation par demi-heure,
- Traiter ces données pour les finalités décrites ci-dessus.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en résiliant le Programme Ballons. Le retrait de votre consentement entraîne automatiquement la résiliation du service.

8.3. Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, veuillez consulter notre politique de confidentialité disponible à l'adresse suivante: <https://octopusenergy.fr/legal/politique-confidentialite-oef>

Article 9. Responsabilité et garanties

9.1. Octopus Energy France met en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du Service Ballons. Toutefois, Octopus Energy France ne garantit pas la compatibilité de ce service avec votre ballon, votre compteur ou votre contacteur jour/nuit, ni que sa technologie fonctionnera conformément à vos préférences.

9.2. Octopus Energy France ne saurait être tenue responsable des dommages résultant de:

- l'usure normale de votre ballon liée à son utilisation,
- une installation défectueuse ou non conforme du contacteur jour/nuit ou du ballon,
- le non-respect par le Client des conditions d'éligibilité et d'utilisation du Service Ballon,
- une interruption du Service Ballon résultant d'un cas de force majeure ou d'une défaillance d'un tiers (Enedis, opérateur télécom, etc.).

9.3. En tout état de cause, la responsabilité d'Octopus Energy France est limitée aux dommages directs et prévisibles.

Article 10. Modification du Service

Octopus Energy France peut être amené à faire évoluer le Service Ballon. Toute modification substantielle sera notifiée au Client par email avec un préavis de trente (30) jours. Le Client pourra alors résilier le service sans frais en cas de refus de ces modifications.

Article 11. Service Client

Pour toute question relative au Service Ballons, vous pouvez contacter notre Service Client à l'adresse bonjour@octopusenergy.fr.

Article 12. Dispositions générales

12.1. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Ballons sont soumises au même droit applicable et aux mêmes juridictions compétentes que les CGV d'Octopus Energy France.

12.2. Divisibilité

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

12.3. Langue

Les présentes Conditions Ballons sont rédigées en langue française. En cas de traduction en une ou plusieurs langues, seul le texte français fera foi en cas de litige.