Conditions Générales d'Utilisation

En vigueur du 16 Juin 2026 au 14 Décembre 2026

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles Enki Home met à disposition son application mobile Enki et les services disponibles (ci-après « Le/s Service/s Enki ») au profit des utilisateurs (ci-après « le/s Utilisateur/s »).

Pour un même Service Enki, la dernière version des CGU prévaudra sur les versions antérieures.

Article 1 : Mentions légales

L'application mobile Enki (ci-après « l'Application Enki ») est éditée par : Enki Home, société anonyme à conseil d'administration (SA) au capital de 37 000 euros dont le siège social est au 40 rue de la Vague 59650 Villeneuve d'Ascq, immatriculée à Lille Métropole sous le numéro RCS 980 968 689 (ci-après « Enki »).

Monsieur Thomas Deflandre en est le Directeur de la publication en sa qualité de Directeur Général Enki Home.

Article 2 : Objet et Champ d'application

Les présentes CGU composent les termes et conditions générales des Services Enki. Il est conseillé à l'Utilisateur de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie. L'utilisation des Services est conditionnée à l'acceptation des CGU lors de l'inscription de l'Utilisateur sur l'Application Enki et/ou de la souscription aux Services Enki.

Enki peut modifier les CGU pour des motifs légitimes (évolution des services, contraintes techniques, sécurité, conformité légale). L'Utilisateur sera informé de toute modification substantielle avant l'entrée en vigueur de la nouvelle version des CGU. L'Utilisateur reconnaît et accepte approuver tacitement tout changement des CGU. Dans le cas contraire, l'Utilisateur pourra résilier son compte avant la date d'entrée en vigueur des CGU. Les présentes CGU sont soumises au droit français.

L'Application Enki propose deux modes d'accès au Service, la création d'identifiants propres à Enki et/ou la connexion via des services d'authentification tiers (par exemple Google ou Apple).

La version française des CGU prévaut sur toute autre version ou traduction.

Article 3 : Compte Utilisateur

La création d'un compte Utilisateur est un prérequis nécessaire pour que l'Utilisateur puisse accéder et utiliser les Services Enki. Pour créer un compte, l'Utilisateur doit fournir des informations permettant son identification, notamment son nom, prénom, adresse email, adresse postale. Un seul compte Utilisateur peut être créé par adresse de courrier électronique.

Connexion via un service d'authentification tiers

L'Utilisateur peut créer ou se connecter à son compte Enki au moyen de services d'authentification tiers (Google ou Apple). En choisissant cette option, l'Utilisateur autorise Enki à associer son compte Enki au compte tiers sélectionné et à recevoir les informations d'identification strictement nécessaires à la création et à la gestion du compte (notamment : adresse e-mail, nom/prénom lorsque fournis, identifiant unique du service d'authentification). Ces informations sont utilisées exclusivement pour l'authentification et la gestion du compte Enki. L'Utilisateur peut à tout moment dissocier son compte tiers, il lui sera alors nécessaire de redéfinir un mot de passe pour conserver l'accès au compte Enki.

Conditions propres aux services tiers

L'utilisation d'un service d'authentification tiers implique le respect des conditions applicables à ce service. Enki n'a pas accès aux identifiants (mot de passe) du compte tiers de l'Utilisateur et ne saurait être tenue responsable d'un dysfonctionnement, d'une modification ou d'une indisponibilité imputables au dit service tiers.

La création d'un compte Utilisateur s'effectue sans contrepartie financière de la part de l'Utilisateur. Les équipements (smartphones, tablettes tactiles, etc.) permettant l'accès à l'Application Enki et aux Services Enki sont à la charge de l'Utilisateur, de même que les frais de communication induits par leur usage.

L'Utilisateur s'engage à ne communiquer que des informations et données personnelles exactes et conformes à la réalité. Il s'engage notamment à ne pas usurper l'identité d'autrui. Dans le cas contraire, Enki se réserve le droit de suspendre ou de supprimer le compte.

Lors de la création du compte Enki, l'Utilisateur choisit un mot de passe. Celui-ci doit être suffisamment sécurisé (intégrant des majuscules, des minuscules, des chiffres et des caractères spéciaux à renouveler régulièrement par l'utilisateur). Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de conserver son mot de passe confidentiel.

Dans le cas où l'utilisateur opte pour une connexion via un service d'authentification tiers, aucun mot de passe Enki n'est requis à l'inscription, mais Enki peut demander d'en créer un ultérieurement (par exemple : dissociation du compte tiers, exigences de sécurité, perte d'accès au provider).

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation de son compte. Toute utilisation des Services Enki, toute connexion ou transmission de données effectuée via son compte avec son adresse email et son mot de passe sera présumée avoir été effectuée par cet Utilisateur et sous sa responsabilité exclusive, sauf dénonciation écrite et dûment motivée transmise à Enki par email à l'adresse suivante : support@enkiapp.zendesk.com.

L'Utilisateur peut supprimer son compte à tout moment en envoyant une demande via l'adresse email utilisée pour créer son compte à l'adresse suivante : support@enkiapp.zendesk.com.

Enki peut clôturer temporairement ou définitivement le compte d'un Utilisateur, sans préavis ni indemnité et ainsi interrompre ou mettre fin aux services fournis dans les cas suivants :

- Absence de réponse à une demande d'authentification de l'Utilisateur ;
- Utilisation de méthodes grâce à ou au travers du compte de l'Utilisateur, visant à désorganiser le fonctionnement général de l'Application Enki ou de tout autre site, application ou systèmes de Enki ;
- Utilisation non-conforme des Services et contraire à l'article 5 des CGU ;
- Activités frauduleuses.

Par ailleurs, Enki peut clôturer temporairement ou définitivement le compte d'un Utilisateur, sans indemnités, mais sous réserve de l'envoi d'une mise en demeure par courrier électronique à laquelle il ne serait pas remédié dans un délai de deux (2) jours calendaires par l'Utilisateur, en cas de tout autre manquement quel qu'il soit de l'Utilisateur aux CGU.

Le Support Enki est ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 13h et de 14h à 18h (hors jours fériés).

Article 4 : Propriété intellectuelle

L'Application Enki et son contenu (ci-après, le « Contenu d'Enki ») est exploitée par la société Enki Home. Enki Home est le titulaire ou dispose des droits relatifs aux composants et Contenus de l'Application protégés par des droits de propriété intellectuelle. Toute base de données, tout composant, toute présentation et tout autre élément (textes, visuels, photographies, vidéos, codes informatiques etc.), marque, noms de domaines, apparaissant sur l'Application, sont la propriété d'Enki Home et de ses partenaires. Les Utilisateurs s'interdisent notamment de modifier, copier, reproduire, télécharger, diffuser, exploiter commercialement et/ou distribuer de quelque façon que ce soit et à quelque titre que ce soit les pages de l'Application Enki ou tout autre élément de l'Application Enki (logiciel, visuel ou sonore, etc.).

Article 5 : Engagement des Utilisateurs

L'Utilisateur s'engage à utiliser les Services et l'Application exclusivement dans le cadre de leur destination et conformément aux conseils d'utilisation donnés par Enki (ex : FAQ). Il est formellement interdit d'utiliser l'Application, ses fonctionnalités, ou toute autre ressource mise à disposition à des fins illégales, détournées, frauduleuses ou non autorisées, telles que, mais sans s'y limiter, la tentative d'accès non autorisé à des systèmes, le contournement des dispositifs de sécurité, la fraude ou l'exploitation malveillante des données.

En cas de violation de ces obligations, Enki se réserve le droit de suspendre ou de résilier l'accès de l'Utilisateur à l'Application et à ses services, sans préjudice des actions légales qui pourraient être entreprises.

Afin de garantir un fonctionnement optimal du Service Enki, les Utilisateurs s'engagent à (i) avoir un réseau de communication actif en bon état de fonctionnement et (ii) disposer d'un forfait internet actif.

Article 6 : Responsabilité

Enki Home agit en qualité d'intermédiaire technique permettant à l'Utilisateur de centraliser, contrôler et automatiser l'usage de ses appareils connectés.

La responsabilité d'Enki Home ne saurait être engagée en raison :

- de tout dysfonctionnement, panne, erreur ou dommage résultant d'un défaut des appareils connectés fournis par des tiers ;
- d'un dysfonctionnement, d'une défaillance ou d'une mauvaise utilisation des appareils connectés fournis par des tiers ;
- d'un dommage dû à la mauvaise installation, paramétrage, manipulation électrique ou un défaut de maintenance sur les appareils connectés fournis par des tiers ;
- de l'incompatibilité d'un appareil tiers avec la plateforme ;
- des dommages consécutifs à une inexécution ou mauvaise exécution des CGU par l'Utilisateur notamment en cas d'utilisation non conforme aux instructions fournies ou toute mauvaise configuration des Services.

Outre les garanties légales auxquelles il ne peut être dérogé, Enki ne met en œuvre aucune garantie, expresse ou implicite d'aucune sorte notamment en termes d'adéquation de l'Application à un usage particulier.

La responsabilité d'Enki ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et est limitée aux préjudices directs, personnels et certains que l'Utilisateur a subi.

Par ailleurs, Enki n'est en aucun cas responsable des dommages consécutifs à une inexécution ou mauvaise exécution due au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers, soit à un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du code civil.

Les Utilisateurs demeurent responsables du pilotage de leurs appareils connectés et de la gestion de leur consommation énergétique (choix de l'opérateur, volume de consommation, etc.).

Compte tenu des divers aléas liés à la combinaison de plusieurs technologies mises en œuvre, Enki avertit l'Utilisateur que les Services fournis nécessitent des précautions supplémentaires de la part de l'Utilisateur et des personnes occupant son habitat et/ou des tiers autorisés afin d'éviter de lourdes conséquences matérielles, immatérielles, et corporelles, pour l'Utilisateur et les occupants de l'habitat de l'Utilisateur.

Ces précautions supplémentaires consistent notamment à :

- la mise en test périodique, sous l'étroite surveillance de l'Utilisateur, du bon fonctionnement des objets connectés aux Services Enki fournis par l'Application Enki et lors de l'ajout de chaque nouvel objet connecté.
- le paramétrage de scénarii ne présentant aucun risque pour les occupants de l'habitat, tenant compte de l'environnement de l'habitat et de toute situation spécifique relative à chaque occupant (ex. : enfants en bas âge, présence d'animaux, personnes à mobilités réduites).
- la maintenance et la vérification régulière des objets connectés ou du paramétrage des Services de pilotage à distance des objets connectés par un professionnel.

Enki ne pourra être tenue pour responsable de tous dommages consécutifs ou successifs à un cambriolage, un incendie, une explosion ou une inondation, dès lors qu'Enki, les Services Enki et/ou l'Application Enki n'en sont pas à l'origine.

Enki ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à l'indisponibilité, la suspension, la révocation d'accès, ou toute évolution technique ou contractuelle des services d'authentification tiers. L'Utilisateur demeure responsable de la sécurisation et de la gestion de son compte tiers (mesures de sécurité, récupération d'accès, paramètres de partage d'informations).

Les présentes CGU ne se substituent en aucun cas aux contrats d'assurance qu'il appartient à l'Utilisateur de souscrire pour couvrir tous les risques pouvant affecter les occupants, l'habitat et les biens qui s'y trouvent (notamment incendie, cambriolage, inondation, explosion).

Article 7 : Force Majeure

Sont considérés comme cas de force majeure les évènements tels que définis à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence des cours et tribunaux français. Tout cas de force majeure suspend les obligations des présentes CGU affectées par celui-ci pendant toute sa durée et tant que les effets du cas de force majeure se feront sentir sans que la responsabilité de Enki ou ses partenaires ne puissent être engagée ni que ces derniers puissent être tenus à quelconque indemnisation.

Article 8 : Disponibilité de l'Application Enki

Enki met en œuvre tous les moyens raisonnables afin d'assurer un accès continu et une disponibilité optimale de l'Application, sous réserve des opérations de maintenance, des mises à jour et des cas de force majeure.

Enki se réserve le droit d'interrompre, de suspendre ou de limiter temporairement l'accès à tout ou partie de l'Application afin d'en assurer la maintenance ou pour toute autre raison technique nécessaire à son bon fonctionnement, sans que cette interruption n'ouvre droit à une quelconque indemnisation.

Alors même qu'Enki a effectué toutes les démarches nécessaires pour s'assurer de la fiabilité des informations, services, logiciels ou produits contenus sur l'Application, il ne pourrait être tenu pour responsable d'erreurs, d'omissions, de virus ou des résultats qui pourraient être obtenus par un mauvais usage de ceux-ci.

Enki ne saurait être tenu responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à l'Application qui auraient pour origine des circonstances extérieures, notamment en cas de défaillance des réseaux de télécommunication, de l'Internet ou du matériel informatique de l'Utilisateur ou en cas de mauvaise utilisation par l'Utilisateur.

Article 9 : Preuve

L'Utilisateur reconnaît que les données transmises et conservées dans le système d'information de la solution Enki font foi entre les Parties jusqu'à preuve du contraire. Ces éléments constituent des moyens de preuve valables de toute action effectuée par l'Utilisateur au sein de l'Application.

Article 10 : Litige

En cas de contestation sur la signification d'un terme, d'une disposition des CGU ou pour toute réclamation liée à l'utilisation de l'Application ou des Services, l'Utilisateur peut contacter Enki à l'adresse suivante : support@enkiapp.zendesk.com.

En cas de litige, Enki et l'Utilisateur s'efforceront d'y apporter une solution amiable. Si l'Utilisateur n'est pas satisfait de la réponse apportée par Enki, ou en cas d'absence de réponse, l'Utilisateur peut adresser une réclamation écrite au service de médiation FEVAD, pour toute réclamation liée à l'utilisation des Services ou de l'Application Enki au cours des douze (12) derniers mois, par voie électronique : www.mediateurfevad.fr. ou par courrier adressé à l'adresse suivante :

Médiateur du e-commerce de la FEVAD
60 Rue La Boétie
75008 Paris

En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.

Article 11 : Sécurité

Enki s'efforce d'assurer la sécurité de l'Application conformément aux règles de l'art. L'Utilisateur est toutefois informé des risques inhérents aux réseaux de communications électroniques et notamment des risques liés à l'acheminement de données sur internet. Plus généralement, il incombe à l'Utilisateur de réussir toutes les protections usuelles (pare-feu, antivirus, etc.) liées à la navigation internet. En conséquence, Enki ne fournit aucune garantie en la matière.

En toute hypothèse, l'Utilisateur s'abstient strictement de toute tentative d'ingénierie inverse ou de décompilation de tout ou partie de l'Application, de toute intrusion ou tentative d'intrusion frauduleuse au sein du système d'informations hébergeant l'Application ainsi qu'aux logiciels permettant son fonctionnement, de tout abus de confiance, soustraction, suppression, détournement ou modification non autorisée des données techniques de l'Application, sous peine de poursuites.

Dans le cadre de la connexion via un service d'authentification tiers, Enki met en œuvre des protocoles standards du marché. Enki ne stocke à aucun moment le mot de passe du compte tiers et ne conserve que les jetons/identifiants techniques nécessaires à l'authentification et à la sécurité des sessions, conformément au principe de minimisation.

Article 12 : Données Personnelles

Enki attache une grande importance à la protection et au respect de la vie privée de ses Utilisateurs et de leurs données personnelles. La politique de protection des données personnelles de Enki vise à informer les Utilisateurs des pratiques concernant le consentement, la collecte, l'utilisation, le stockage, les mesures de sécurité, les durées de conservation, le(s) destinataire(s) et le partage des données personnelles que l'Utilisateur est amené à fournir lors de l'utilisation des Services Enki et de l'Application Enki.

La politique de protection des données personnelles est disponible dans la rubrique « Aide et Astuces » de l'application Enki ou en cliquant sur le lien suivant Politique des données Enki.

Ainsi, Enki protège la vie privée de ses Utilisateurs en respectant la législation en vigueur et en suivant ses règles internes relatives à la protection des données personnelles de Leroy Merlin France qu'elle a adoptées pour préserver et garantir les droits des Utilisateurs sur les données qu'ils lui confient. Enki respecte les obligations de formalités et de tenue de registre pour ses traitements.

Enki peut être amenée à collecter et à traiter les données personnelles de l'Utilisateur de plusieurs façons :

Les informations de connexion données lors de la création de compte (nom, prénom, adresse email). Ces informations permettent d'authentifier l'Utilisateur, de permettre l'accès aux Services Enki, de prendre en charge et de répondre aux demandes de l'Utilisateur.

Les échanges avec le Support Enki lorsque l'Utilisateur contacte le Support Enki par téléphone, par mail ou par l'Application Enki (coordonnées, activités de l'Utilisateur dans le cadre du/des Services Enki). Ces informations permettent à Enki d'accompagner au mieux l'Utilisateur soit en assistance d'utilisation soit en résolution d'anomalie.

Les informations techniques concernant les équipements utilisés par l'Utilisateur et celles relatives à l'usage et à la configuration de son installation, associées à un Utilisateur donné, ne sont jamais transmises à des tiers sans le consentement explicite de l'Utilisateur.

L'analyse de ces données personnelles permet d'améliorer les Services Enki fournis en termes de fonctionnalités, de facilité d'utilisation ou de contenus. Ces données personnelles sont nécessaires à l'exécution des Services de Enki.

Si la solution Enki est utilisée avec des produits partenaires disposant de leur propre application (Google Home, Somfy …), la signature des CGU de ces partenaires est un pré-requis pour le pilotage de ces produits par Enki.

L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression sur toutes les données personnelles le concernant. Il dispose également d'un droit d'opposition et d'un droit à la limitation du traitement de ses données conformément à la réglementation applicable.

L'Utilisateur peut exercer ses droits directement dans l'Application Enki ou en envoyant une demande à l'adresse suivante : support@enkiapp.zendesk.com. Si l'Utilisateur dispose de comptes spécifiques sur les plateformes des partenaires pour certains objets connectés (ex : compte Philips Hue), ce dernier devra envoyer également une demande de suppression directement sur ces plateformes pour exercer ses droits.

Les données personnelles traitées par Enki sont conservées et maintenues sur des serveurs techniques sécurisés en France pour toute la durée des Services Enki et pour une durée de maximale de cinq (5) ans à partir de la désinstallation de l'Application Enki.

À tout moment, l'Utilisateur peut gérer ses préférences concernant les Services Enki et données personnelles concernées par ces services dans son Application Enki (rubrique « catalogue de services »).

Pour toutes questions ou commentaires relatifs à la politique de données personnelles ou à la façon dont Enki procède à la collecte et au traitement des données personnelles, l'Utilisateur peut contacter le délégué à la protection des données (DPD) à l'adresse suivante : dpoadeoservices@adeo.com.

Si l'Utilisateur n'adhère plus aux présentes CGU, il doit envoyer une demande de suppression de compte au Support Enki à l'adresse suivante : support@enkiapp.zendesk.com.

Si l'Utilisateur estime, après avoir contacté le Support Enki, que ses droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés ou que l'Application Enki n'est pas conforme aux règles de protection des données, il peut adresser une réclamation en ligne à la CNIL ou par courrier postal.

Lorsque l'Utilisateur choisit la connexion via Google ou Apple, Enki reçoit les seules informations d'identification nécessaires à l'authentification (e-mail, nom/prénom lorsqu'ils sont fournis, identifiant unique du service d'authentification). Les modalités, finalités, bases légales, durées de conservation et droits de l'Utilisateur afférents à ce traitement sont décrits dans la Politique de confidentialité, qui prévaut pour tout ce qui concerne les données personnelles.

Article 13 : Conditions spécifiques au Bonus Énergie Enki

13.1 Définitions

Bonus Énergie : Programme regroupant l'ensemble des actions permettant à un utilisateur de réaliser des Gains en laissant Enki optimiser sa consommation électrique pour les objets compatibles.

Activation : désigne l'opération d'Effacement ou de Flexibilité déclenchée par Enki, à la suite d'une Instruction.

Année complète réalisée : Période de 12 mois consécutifs, propre à chaque objet connecté, débutant à la date d'ajout d'un objet connecté fonctionnel au Bonus Énergie. Pour être validée, cette période exige que l'objet reste configuré et fonctionnel de manière continue, sans interruption ni désinstallation.

Cagnotte : Montant en euros accumulé dans le cadre du Bonus Énergie.

ENEDIS : est le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité en France, responsable de l'acheminement de l'électricité jusqu'aux consommateurs et de la gestion du réseau basse et moyenne tension.

Capacités de Modulation : désigne les processus où les moyens de production situés sur le(s) Site(s) mise à disposition par ENKI dont la consommation électrique peut être suspendue, modulée ou décalée dans le cadre des Effacements ou de la Flexibilité.

Défaillance du Produit connecté : situation où, malgré l'Instruction d'Effacement ou de Flexibilité transmise par Enki vers un Produit Connecté, les critères de validation d'une activation réalisée ne sont pas réunis.

Effacement : désigne l'opération consistant à diminuer ou suspendre la consommation électrique des Capacités de Modulation pendant un temps donné. L'Effacement est l'un des mécanismes du Bonus Énergie Enki.

Flexibilité : désigne l'opération consistant à diminuer, suspendre, augmenter ou décaler la consommation électrique des Capacités de Modulation pendant un temps donné. La Flexibilité est l'un des mécanismes du Bonus Énergie Enki.

Effacement réalisé : conformément à la définition de RTE, sur un Site, une Activation est réalisée sur un pas de temps de 15 minutes si la puissance mesurée sur ce pas de temps est inférieure ou égale d'au moins 20 % à la puissance moyenne mesurée durant les deux pas de temps 15 minutes précédant le début de l'Effacement de consommation, et si ces dernières sont strictement supérieures à cinquante (50) Watts. A défaut, l'Activation n'est pas réputée réalisée sur le site.

Indisponibilité : désigne la période pendant laquelle un site ou un Produit connecté participant ne peut pas modifier sa consommation d'électricité à la demande de l'opérateur.

Instruction : désigne l'instruction émise par ENKI aux Produits Connectés de l'Utilisateur aux fins de déclenchement d'une Activation.

Marchés : désigne les marchés ou mécanismes sur lesquels le partenaire d'ENKI intervient pour valoriser les Effacements et les actions de Flexibilité notamment :

- le mécanisme de capacité (dispositif légal instauré par les articles L335-1 et suivants et R335-1 et suivants du Code de l'Énergie) ; et
- les marchés de l'énergie.

Saison d'Effacement : pour les radiateurs électriques, période hivernale pendant laquelle les opérations d'Effacement ont lieu (entre le 15 octobre de l'année N et le 15 avril de l'année N+1).

Produit connecté : désigne tout objet connecté à l'Application Enki pouvant faire l'objet des opérations d'Effacement et de Flexibilité.

PRM/PDL : (Point de Référence de Mesure ou Point de Livraison) ENEDIS est le numéro unique qui identifie l'emplacement où l'électricité est livrée à un consommateur sur le réseau de distribution.

RTE : ou Réseau de Transport d'Électricité, gère le réseau de transport d'électricité à haute tension en France. Son rôle est d'assurer la transmission fiable de l'électricité entre producteurs et consommateurs, tout en maintenant l'équilibre entre offre et demande.

Site(s) : désigne une entité géographique raccordée au réseau de transport d'électricité, qui peut consommer, produire, ou stocker de l'électricité. Chaque Site est identifié et suivi individuellement pour permettre une gestion optimale du réseau, assurer la stabilité de l'approvisionnement en électricité, et faciliter les échanges et l'équilibrage de l'énergie.

SURVOLTAGE : est le partenaire d'ENKI agissant en tant qu'opérateur d'Effacement et de Flexibilité agréé par RTE (numéro 17X0000014457884). Son rôle est de moduler temporairement la consommation d'électricité de clients volontaires pour alléger le réseau lors de pics de demande, contribuant ainsi à sa stabilité. Sa raison sociale est SURVOLTAGE et son siège social est 93 COURS BERRIAT, 38000 GRENOBLE. Son numéro de SIRET est 92112824500013.

Utilisateur(s) : désigne toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui utilise la Plateforme ENKI aux fins de procéder et/ou de suivre à distance des Effacements ou des actions de Flexibilité en temps réel.

13.2 Mécanismes du Bonus Énergie Enki

13.2.1 - Effacement des radiateurs électriques

L'Effacement est l'un des mécanismes participant au Bonus Énergie Enki. L'Effacement a pour but de contribuer à l'équilibre du réseau électrique, par exemple en pratiquant des Effacements, notamment pendant les périodes de tension du réseau électrique. Cela contribue à la sécurité d'approvisionnement et participe à éviter le recours à des sources de production intermittentes émettrices de gaz à effet de serre (centrales à gaz ou à charbon, importation d'électricité venant de pays avec un mix énergétique plus émetteur de CO2 que la France).

L'Utilisateur, via ses Produits connectés, peut contribuer à maintenir l'équilibre du réseau électrique en acceptant de participer au Bonus Énergie Enki. Par exemple, l'action d'effacer la consommation de ses chauffages pendant une période donnée permettra d'alléger le réseau électrique.

Les Effacements ne sont possibles qu'à condition que le produit soit allumé, connecté, pilotable via l'Application ENKI et qu'aucune modification de réglage du Produit connecté ne soit appliquée pendant la réalisation d'un Effacement.

Afin de garantir le confort de l'Utilisateur durant un Effacement, une anticipation de chauffe peut être effectuée au préalable par ENKI, juste avant l'Effacement du Produit Connecté, conformément à l'analyse des modes et plannings de l'Utilisateur.

Au début du créneau d'Effacement, ENKI déroge à la programmation du Produit connecté afin de réduire sa consommation électrique. A la fin du créneau d'Effacement, le Produit Connecté est remis dans l'état dans lequel il aurait dû être à l'heure correspondante.

13.2.2 - Flexibilité des ballons d'eau chaude et modules avec ballons d'eau chaude

La Flexibilité des ballons d'eau chaude et des Modules contrôlant un ballon d'eau chaude est un autre mécanisme participant au Bonus Énergie Enki.

Ce Pilotage a pour but de contribuer à l'équilibre du réseau électrique en optimisant les périodes de chauffe de l'eau chaude sanitaire, notamment via des dispositifs de pilotage intelligent. Ce mécanisme permet de déplacer la consommation d'énergie vers les périodes de moindre tension du réseau ou de forte production d'énergies renouvelables. Cela contribue à la sécurité d'approvisionnement et participe à éviter le recours à des sources de production carbonées (centrales à gaz ou à charbon) lors des pointes de demande.

L'Utilisateur, via ses Produits connectés (ballons d'eau chaude connectés ou modules pilotant un ballon d'eau chaude) éligibles, peut contribuer à maintenir l'équilibre du réseau électrique en acceptant de participer au Bonus Énergie Enki. Par exemple, l'action de décaler ou d'interrompre momentanément la chauffe de son ballon d'eau chaude, ou à l'inverse de déclencher une chauffe lors d'un surplus de production, permettra d'alléger la charge sur le réseau électrique national.

La liste des Produits éligibles au Bonus Énergie est définie dans l'application Enki.

13.2.3 - Contrepartie

En contrepartie de la mise à disposition de ses Produits connectés pour le Bonus Énergie Enki, l'Utilisateur est rémunéré l'année suivante, à partir de la date anniversaire de l'ajout de son Produit connecté dans le Bonus Énergie Enki, sous forme de cagnotte dans l'application Enki. (Voir paragraphe 13.7)

13.3 Conditions d'accès au Bonus Énergie Enki

Le foyer de l'Utilisateur doit être équipé d'un compteur Linky et distribué par ENEDIS.

L'Utilisateur ne doit pas être engagé avec un autre opérateur d'économie d'énergie, d'Effacement ou de Flexibilité, ou avec une offre d'Effacement ou d'ajustement souscrite auprès de son fournisseur d'électricité, ou d'un autre opérateur d'Effacement ou d'ajustement.

L'Utilisateur doit posséder au moins un Produit connecté et le piloter avec l'application ENKI.

Les Produits connectés mis à disposition par l'Utilisateur doivent être situés dans une résidence principale. La résidence principale doit être habitée pendant la totalité de la souscription au programme Bonus Énergie, hors périodes d'absences temporaires habituelles (congés, déplacements professionnels, etc.).

Pour l'Effacement, le chauffage électrique doit être le mode de chauffage principal.

Pour participer au programme Bonus Énergie Enki, l'Utilisateur consent à ce qu'ENEDIS transmette les courbes de consommation historiques et journalières ainsi que les paramètres techniques de son compteur Linky à SURVOLTAGE et RTE.

De même, L'Utilisateur accepte que ENKI accède et partage les données nécessaires à la réalisation du Bonus Énergie Enki à SURVOLTAGE. Le détail des données partagées est détaillé à l'article 13.11.

L'Utilisateur déclare accepter les présentes CGU. Le Service n'est accessible qu'aux Utilisateurs domiciliés en France métropolitaine (inaccessible dans les DOM-TOM).

Au-delà des conditions précédemment énoncées, RTE peut refuser l'intégration d'un foyer au sein des campagnes d'Effacement ou de Flexibilité. Les raisons de ces refus sont détaillées à la page 3.2.4 de ce document : services-rte.com

13.4 Conditions de fonctionnement du Bonus Énergie

13.4.1 - Conditions de fonctionnement de l'Effacement pour les radiateurs électriques

Chaque jour de l'hiver, en fonction des prévisions de demande et de production d'électricité au niveau national pour le lendemain, RTE peut réduire la demande en électricité en activant des créneaux d'Effacement mis à disposition par des opérateurs d'Effacement. Dans ce cas, RTE envoie un signal aux opérateurs d'Effacement, ici SURVOLTAGE, pour déclencher un ordre d'effacement auprès des Utilisateurs inscrits au programme d'Effacement d'énergie Enki.

L'offre d'Effacement ENKI correspond à un maximum de quatre (4) créneaux d'Effacement par jour, chaque créneau étant d'une durée maximum de deux (2) heures, avec une pause correspondant au temps d'activation précédent.

Durant ce créneau d'Effacement, les Produits connectés de l'Utilisateur seront effacés.

Sur la Saison d'Effacement, des Effacements seront réalisés sur un maximum de quarante (40) jours. En complément des créneaux d'Effacement, SURVOLTAGE peut émettre des ordres de préchauffe d'une durée de 15 minutes lors d'une activation de 30 minutes et des ordres de préchauffe d'une durée de 30 minutes pour 1 heure d'activation, déclenchés uniquement en dehors des contrats Tempo. Ces ordres visent à augmenter temporairement la consommation électrique des radiateurs de l'Utilisateur s'ils ne sont déjà pas en fonctionnement, avant le début du créneau d'Effacement afin de préserver le confort du foyer et d'observer une chute de la consommation pendant l'Effacement lui-même. Cette hausse temporaire de consommation est intégralement compensée financièrement par la valorisation de l'Effacement réalisé. Cette procédure permet d'améliorer la détection et la validation des Effacements effectués.

Le foyer associé à l'Utilisateur est identifié par son PRM (ou "PDL") associé au compteur Linky, dont le numéro est présent sur le contrat de fourniture d'électricité du foyer.

En acceptant les conditions générales d'utilisation ENKI et en donnant son consentement, l'Utilisateur autorise ENKI et SURVOLTAGE à utiliser à ces seules fins, les données personnelles mises à leur disposition ainsi que les données de consommation d'électricité, car elles sont nécessaires au suivi et à la mesure des Effacements.

Ces données de consommation sont collectées et traitées automatiquement par ENKI et SURVOLTAGE grâce à son compteur Linky. Cette collecte de données est effectuée conformément à la réglementation en vigueur et garantit la confidentialité des données.

Les ordres d'Effacement seront optimaux si l'Utilisateur programme ses Produits connectés au travers des modes et plannings mis à disposition dans l'application ENKI.

Sur la Saison d'Effacement, des périodes de tests techniques, appelées "Sondes", peuvent être déclenchées quotidiennement. Une Sonde se comporte comme une période d'effacement normale, mais limitée à 15 minutes. Les Sondes ont pour objectif de vérifier le bon fonctionnement des Produits connectés et n'ont pas d'impact sur la rémunération.

13.4.2 - Conditions de fonctionnement de la Flexibilité des Ballons d'Eau Chaude et Modules Ballons d'Eau Chaude

La Flexibilité de l'Eau Chaude Sanitaire (ECS) dans le cadre du Bonus Énergie Enki repose sur l'optimisation des cycles de chauffe. Pour bénéficier de ce mécanisme, l'Utilisateur accepte les modalités suivantes :

Le programme est accessible aux foyers dont le ballon d'eau chaude est soit nativement compatible et connecté directement à l'Application ENKI, soit équipé d'un module de contrôle connecté (module spécifique "ballon d'eau chaude") permettant son pilotage à distance. La liste des Produits connectés compatibles et éligibles est disponible dans l'application Enki.

Lors de l’enrôlement au service, l'Utilisateur s'engage à accepter le planning de programmation initial proposé par l'Application ENKI. Ce planning est spécifiquement calculé pour déplacer la consommation d'énergie vers les périodes de moindre tension sur le réseau électrique ou de forte production d'énergies renouvelables.

L’Utilisateur conserve la liberté de modifier son planning de chauffe ou de déroger manuellement à la programmation optimisée. Toutefois, toute modification manuelle ou personnalisation du planning par l'Utilisateur est susceptible d’impacter les performances de flexibilité du Site. En conséquence, une telle manipulation de l’Utilisateur pourra entraîner une minoration du Bonus Énergie cumulé, calculée au prorata de la perte de capacité d’optimisation liée et constatée.

Le pilotage automatique s'appuie sur la dernière température de consigne connue ou enregistrée du ballon d’eau chaude.

En dehors de l'automatisation liée au programme, l'Utilisateur garde à tout moment la possibilité de régler la température de chauffe souhaitée via l’Application ENKI pour garantir son confort thermique.

13.5 Équipement nécessaire

Pour bénéficier du programme Bonus Énergie ENKI, l’Utilisateur doit avoir installé ou fait installer au moins un (1) Produit connecté compatible avec la solution ENKI.

Une fois installés physiquement, ces Produits connectés doivent être appairés sur le compte ENKI de l’Utilisateur.

Pour la partie Effacement du Bonus Énergie, les produits doivent être accessibles durant toute la Saison de l’Effacement.

Pour la partie Flexibilité du Bonus Énergie, les produits concernés doivent eux être accessibles tout au long de l'année, sans interruption prolongée.

Tout nouveau Produit connecté à l’Application Enki sera automatiquement intégré au programme Bonus Énergie Enki lorsque l’Utilisateur a préalablement adhéré au Service Bonus Énergie Enki, à l’exception des ballons d’eau chaude et des modules pour ballons d’eau chaude.

Si l’Utilisateur ne souhaite pas que ce nouveau Produit connecté soit intégré au Service Bonus Énergie Enki, il peut :

- se désinscrire du service Bonus Énergie Enki pour l’ensemble des appareils ;
- désinscrire ce Produit connecté du service Bonus Énergie ;
- supprimer ce nouveau Produit connecté de l’Application Enki.

13.6 Souscription au service

L'Utilisateur télécharge l'application ENKI depuis son smartphone et crée un compte conformément à l'article 3 - Compte Utilisateur - des présentes CGU.

Pour s'inscrire au service Bonus Énergie Enki, l'Utilisateur a plusieurs possibilités :

- Soit lors de l'acceptation du consentement "Participation au Bonus Énergie", par exemple lors de la création du Compte Utilisateur ;
- Soit via la "card" (encadré regroupant informations et actions interactives) mettant en avant le service Bonus Énergie et disponible sur l'écran principal de l'application ENKI ;
- Soit via la "card" mettant en avance le service Bonus Énergie et disponible dans la rubrique "Energie" de la navigation situé en bas des écrans de l'application ENKI ;

L'Utilisateur suivra le parcours proposé dans l'application ENKI afin de renseigner son numéro de PRM pour lier son compteur Linky dans l'application ENKI, si ce n'est pas déjà le cas.

Il existe trois possibilités pour renseigner le numéro de PRM :

- Le numéro de PRM a été détecté automatiquement lors de la création du Compte Utilisateur Enki, d'après l'adresse postale renseignée et le nom de famille rempli dans le formulaire de création de compte ;
- Le numéro de PRM a été renseigné via le questionnaire dans l'application ENKI permettant de déverrouiller l'accès aux services du "coach énergie" ;
- Lors du parcours du service Bonus Énergie, l'utilisateur visualise les conditions à valider. En cliquant sur le bouton « Associer », situé dans cette card (encadré regroupant des informations et des actions interactives), il pourra renseigner son numéro de PRM et associer son compteur Linky si ce n'est pas déjà le cas. Il est ensuite redirigé vers une page lui permettant de valider son inscription, de donner son consentement (s'il ne l'a pas déjà fait à la création du compte) et d'accepter les CGU.

La participation de l'Utilisateur au programme Bonus Énergie est consentie pour une durée indéterminée.

L'Utilisateur peut à tout moment, sans que cela constitue une décision de résiliation, suspendre toute modulation (Activation) intervenant ou susceptible d'intervenir pendant une période donnée. L'Utilisateur s'engage toutefois à ne pas interrompre de manière déraisonnable en ne dénaturant pas le programme Bonus Énergie.

De même, l'Utilisateur peut résilier à tout moment via l'Application ENKI.

13.7 - Valorisation de la Cagnotte liée au Bonus Énergie

13.7.1 - Valorisation de la Cagnotte liée au Bonus Énergie 2026

Si l'Utilisateur respecte strictement les conditions permettant la bonne réalisation des opérations liées au Bonus Énergie, la cagnotte du Bonus Énergie de l'utilisateur augmente :

- d'un montant maximum de quinze (15) euros par Produit connecté de type Radiateur Électrique et par année complète réalisée,
- d'un montant maximum de quarante (40) euros par Produit connecté de type Ballon d'eau chaude ou Module pilotant un Ballon d'eau chaude et par année complète réalisée.

Ce montant correspond à la rémunération maximale, à titre purement indicatif, et à condition que l'ensemble des opérations d'Effacement et/ou de Flexibilité aient pu être réalisées avec succès.

Le montant du Bonus effectivement cumulé varie selon les performances d'effacement ou de flexibilité effectivement observées et réalisées.

En cas de Défaillance ou d'Indisponibilité pour un Effacement ou une opération de Flexibilité, le revenu sera minoré d'un montant correspondant à la valorisation sur les Marchés du créneau d'Effacement ou de Flexibilité non réalisé.

Le Produit Connecté sera considéré comme défaillant ou indisponible pour un Effacement ou une Flexibilité s'il se trouve dans l'une des situations suivantes :

- Action manuelle de l'utilisateur sur le Produit Connecté en contradiction avec l'ordre d'Effacement ou de Flexibilité ;
- Le Produit Connecté est indisponible (éteint, inopérant ou déconnecté) ;
- La consommation électrique est déjà minimale ou inexistante, ce qui ne permet pas d'observer de baisse significative de consommation consécutive à l'ordre d'effacement ou de Flexibilité ;
- La baisse de consommation attendue a été compensée par l'utilisation simultanée d'un ou plusieurs autres appareils électriques du logement (ex. : recharge de véhicule électrique, utilisation d'un four ou tout autre appareil à forte consommation).

Un foyer est considéré comme défaillant pour tout le reste de la Saison d'effacement lorsque le pilotage des Produits connectés ne permet pas de constater une baisse de la courbe de charge dans au moins 20% des cas sur 10 effacements glissants.

Enki pourra alerter l'Utilisateur quant à ces défaillances avant l'atteinte de quota.

Un an après l'ajout d'un Produit au Bonus Énergie Enki, à partir de la date anniversaire de cet ajout, le montant correspondant s'ajoutera à la cagnotte de l'utilisateur.

13.7.2 - Valorisation de la Cagnotte liée au Bonus Énergie 2025

Rappel des anciennes conditions de la saison précédente. Pour la saison Effacement du 15 septembre 2025 au 15 mars 2026 :

ENKI versera un revenu à l'Utilisateur d'un montant maximum de quinze (15) euros par Produit connecté et par saison d'Effacement si l'Utilisateur respecte strictement les conditions permettant la bonne réalisation des opérations d'Effacement durant la totalité de la Saison d'Effacement.

Ce montant correspond à la rémunération maximale, à titre purement indicatif, fondée sur les données des deux dernières Saisons d'effacement.

Le montant effectivement versé à l'Utilisateur varie selon le mois d'inscription et les performances d'effacement observées. À titre indicatif, la rémunération maximale potentielle par Produit connecté et par Saison d'Effacement est la suivante :

- Inscription avant le 15 septembre : jusqu'à 15,00 € / Inscription avant le 15 octobre : jusqu'à 15,00 €
- Inscription avant le 15 novembre : jusqu'à 11,10 €
- Inscription avant le 15 décembre : jusqu'à 8,10 €
- Inscription avant le 15 janvier : jusqu'à 3,50 €
- Inscription avant le 15 février : jusqu'à 1,80 €
- Inscription après le 15 mars : 0 €

En cas de Défaillance ou d'Indisponibilité pour un Effacement, le revenu peut être minoré d'un montant correspondant à la valorisation sur les Marchés du créneau d'Effacement non réalisée.

13.8 - Remboursement de la Cagnotte

Le montant disponible de la cagnotte est consultable dans l'application sur la page Cagnotte.

Le versement de ce montant sera possible lors de périodes de décagnottages spécifiques définies par Enki, visibles sur la même page Cagnotte dans l'Application. Si l'utilisateur le souhaite, il peut demander le versement de ce montant qui sera effectué par virement bancaire dans les trois (3) mois suivant sa demande, à condition que ce montant soit au minimum de dix (10) euros. La totalité de la cagnotte est versée en une seule fois.

Les informations bancaires de l'Utilisateur seront demandées à l'occasion de cette demande de versement, par l'intermédiaire d'un mail demandant à l'Utilisateur de se connecter à l'Application Enki pour renseigner un formulaire. Le formulaire sera accessible à partir de l'Application Enki exclusivement et à l'exclusion de toute autre support de communication. Les nom et prénom du compte bancaire doivent correspondre aux nom et prénom du compte Enki. Enki ne peut être tenu responsable de l'inexactitude des informations saisies par l'Utilisateur. Enki procèdera à des contrôles anti-fraude et se réserve le droit, après en avoir prévenu l'Utilisateur, de ne pas procéder au versement si des éléments suspicieux sont détectés. Enki s'engage à supprimer ces informations au maximum trois (3) mois après avoir procédé au versement. Les données bancaires seront redemandées à chaque demande de versement.

L'Utilisateur dispose de trois (3) ans pour demander le versement de sa cagnotte, ou perdra les montants accumulés. En cas de résiliation du Service par l'Utilisateur, l'utilisateur perdra à la fois les montants déjà accumulés sur son Bonus Énergie, et les montants potentiellement en cours d'acquisition lors de l'année d'activité d'un Produit intégré au Bonus Énergie Enki, et ce de manière définitive. Il appartient à l'Utilisateur, avant toute décision de résiliation, de procéder à une demande de versement. Cette perte est irréversible, même si l'Utilisateur se réinscrit immédiatement après la résiliation, y compris avec le même Point de Référence de Mesure (PRM). Aucun rattrapage ou cumul rétroactif des gains liés à une période antérieure ne pourra être effectué.

13.9 Obligations d'ENKI

Il est rappelé que le service Bonus Énergie proposé par ENKI a pour but d'aider les Utilisateurs à réaliser des économies d'énergie, à participer à la réduction de leur empreinte carbone pour préserver la planète et limiter les risques de pénurie d'approvisionnement d'électricité.

Ce service ne saurait se substituer à des travaux de rénovation énergétique globaux tels que l'isolation thermique ou l'achat d'équipements plus efficients ou performants pour se chauffer et ventiler son habitat.

ENKI met tout en œuvre pour permettre la bonne transmission de l'Instruction d'Effacement ou de Flexibilité sur les Produits connectés éligibles de l'Utilisateur, sans toutefois en garantir le succès. La responsabilité d'ENKI ne saurait être engagée en cas de Défaillances de l'opérateur d'Effacement et de Flexibilité, de Défaillance de l'Utilisateur, de Défaillance du Produit connecté.

ENKI s'engage à mettre tous les moyens pour assurer une qualité et une continuité de service. A ce titre, ENKI est susceptible de rendre indisponible l'Application pour des raisons de maintenance et/ou d'amélioration du service.

ENKI peut être amené à apporter des modifications substantielles dans les services proposés à l'Utilisateur. Il sera informé par tous moyens.

13.10 Obligation de l’Utilisateur

L'Utilisateur, pendant toute la durée de son inscription au Bonus Énergie Enki, doit respecter et maintenir les conditions d’accès au Bonus Énergie Enki telles que définies à l’article 13.3 des présentes CGU.

13.11 Données personnelles et confidentialité

L’utilisateur autorise ENKI à détecter son numéro de compteur Linky (PRM) d’après son adresse postale, prénom et nom lors de la création de son Compte Utilisateur Enki.

L’Utilisateur autorise ENKI à partager avec RTE, Survoltage, l’opérateur d’Effacement et de Flexibilité et tout autre organisme utile au service Bonus Énergie Enki, les données Utilisateurs (nom, prénom, adresse postale liée au compteur Linky, PRM), le nombre de Produits connectés enrôlés au programme et l’état des Produits connectés (prévisions de chauffe pour une journée donnée). Ces informations sont échangées avec pour seul objectif de permettre au logement de participer pleinement au service Bonus Énergie.

L'Utilisateur reconnaît qu'en application des dispositions du code de l'énergie notamment sur les articles L.111-72 et suivants, les gestionnaires de réseaux publics d'électricité sont tenus de préserver strictement la confidentialité des données qu'ils collectent ou qui leur sont transmises par SURVOLTAGE, qu'ils ne peuvent utiliser que pour les besoins de développements des réseaux et des systèmes électriques dont ils ont la charge, et à l'exclusion de tout autre usage.

L’Utilisateur accepte de partager à ENKI ses données personnelles et les informations de ses Produits connectés associés éligibles à l’offre Bonus Énergie Enki.

L’Utilisateur accepte de partager à SURVOLTAGE ses données de consommation recueillies par ENEDIS via son compteur linky.

L’Utilisateur accepte de partager aux gestionnaires de réseau concernées l’identité de son fournisseur d’électricité et ce, à tout changement via SURVOLTAGE.

L’Utilisateur accepte de partager au gestionnaire de réseau ses données de consommation et de production par pas de 15 minutes, ses index quotidiens en kWh, ses puissances atteintes en kVA ainsi que ses données contractuelles.

Plus spécifiquement, Enki transmet dans le cadre du service Bonus Énergie :

- les nom, prénom et consentements de l'Utilisateur qui sont stockés chez SURVOLTAGE pour but de conservation du consentement Utilisateur au programme Bonus Énergie ;
- le PRM est utilisé par SURVOLTAGE afin de récupérer et d'exploiter les informations de consommation du logement auprès de ENEDIS (afin de prévoir les Effacements et de les valider à posteriori) et de rattacher l'habitant à un site ;
- l'adresse postale liée au compteur Linky qui est est utilisée chez SURVOLTAGE à des fins de localisation du logement pour permettre des Effacements localisés (les heures d'Effacements diffèrent d'une région à l'autre) ;
- pour les radiateurs électriques, les informations de prévision de chauffe qui sont également transmises à SURVOLTAGE ainsi que le nombre de radiateurs enrôlés afin qu'ils puissent planifier des Effacements qui soient en corrélation avec l'état prévisionnel des radiateurs enrôlés dans le programme ;
- pour les ballons d'eau chaude ou modules avec un ballon d'eau chaude, les informations de chauffe programmées ou modifiées par l'Utilisateur ainsi que le nombre de ces objets enrôlés sont également transmises à SURVOLTAGE afin de gérer au mieux les actions de Flexibilités et les décalages de consommation d'énergie ;
- les statuts d'exécution des commandes d'Effacements et de Flexibilité qui sont récupérés par SURVOLTAGE afin de les aider à statuer sur la bonne exécution d'un Effacement ou d'une Flexibilité.

SURVOLTAGE conserve les données sur toute la durée d'adhésion de l'Utilisateur au service Bonus Énergie. Au-delà, les données de l'Utilisateur sont anonymisées.

Si l'Utilisateur souhaite retirer son consentement et ne plus participer au programme de Bonus Énergie, il peut le faire, à tout moment.

Plusieurs méthodes sont possibles, parmi celles-ci :

- Inscription avant les versions android et iOS 2.23.0, depuis l'Application Enki, l'Utilisateur peut se rendre dans les réglages de son compte, rubrique "Confidentialité", et cliquer sur "Consentement Enki". Il visualise alors un rappel des consentements qu'il a acceptés lors de son inscription au programme. Un bouton "Révoquer" lui permet de retirer son consentement et de sortir la maison sélectionnée (si l'Utilisateur possède plusieurs maisons) ou son unique maison, du programme de Bonus Énergie. En faisant cela, l'Utilisateur renonce aux gains en euros qu'il aurait pu toucher pour son domicile en question et sort du programme.
- Inscription à partir des versions android et iOS 2.23.0, depuis l'Application Enki, l'Utilisateur peut se rendre dans les réglages de compte, rubrique "Confidentialité" et visualise alors un rappel des consentements qu'il acceptés lors de son inscription au programme. L'Utilisateur peut décocher les consentements liés au Bonus Énergie et les sauvegarder. Dans ce cas, ce retrait de consentement permet de sortir l'ensemble des maisons du programme de Bonus Énergie, sans sélection préalable (voir la dernière méthode pour sélectionner une unique maison à désenroller).

- A partir de la version android et iOS 2.24.0, l'Utilisateur peut se rendre dans la partie "Coach" au centre de l'application, Onglet "Bonus Énergie". En cliquant sur le statut de son inscription, l'Utilisateur peut alors cliquer sur le bouton "Désactiver mon programme" qui permet de sortir la maison concernée du programme de Bonus Énergie, sans toucher aux autres maisons.

La suppression des données (et anonymisation chez SURVOLTAGE) est effectuée de manière immédiate tant côté ENKI que côté SURVOLTAGE.

Enfin, l'Utilisateur accepte que des Audits de vérification des flux de communication soient effectués afin de garantir le bon fonctionnement des instructions d'Effacement et de Flexibilité permettant de rétribuer l'opérateur d'Effacement et de Flexibilité.