

## PROGRAMME FIDELITE - Conditions générales

### 1. Le programme de fidélité

Le programme de fidélité (« Programme de Fidélité ») est proposé M-Energies Service, Société par actions simplifiée, au capital de 600.000 euros, enregistrée au RCS de Nancy sous le numéro 480 731 769, dont le siège social est 96 impasse Pierre et Marie Curie, 54710 LUDRES.

Le Programme de Fidélité est mis en place au bénéfice des clients des Agences M-Energies Service (le ou les « Client(s) »).

M-Energies Service et le Client sont individuellement ou collectivement dénommés la ou les « Parties ».

Le Programme de Fidélité est régi par les présentes CG.

M-Energies Services est en charge de la fidélisation des Clients des Agences.

Le programme permet aux Clients de cumuler des points et de bénéficier des récompenses décrits ci-après, suite à la souscription à un contrat d'entretien (quel que soit le contrat) M-Energies Service.

Ce Programme de Fidélité est exclusif de tout autre programme de fidélité, et ne peut donc pas être cumulé avec l'utilisation d'un autre programme de fidélité.

### 2. Les Établissements

La liste des agences de la marque M-Energies Service participantes au Programme de Fidélité (les « Agences ») est régulièrement mise à jour par M-Energies Service, sans que cela constitue une modification des CG.

M-Energies Service pourra en informer le Client régulièrement par email, si le Client a fourni une adresse email valide. Le Client pourra choisir de s'inscrire ou de se désinscrire à cette notification, soit par email à [web@m-energies.fr](mailto:web@m-energies.fr), par écrit à la Société M-ENERGIES SERVICE, 96 impasse Pierre et Marie Curie, 54710 LUDRES ou sur directement sur le mail (en bas de page de chaque mail, un lien de désabonnement est accessible).

Une liste des Établissements est accessible à l'adresse suivante et est régulièrement mise à jour : [www.m-energies.fr/cgvfidelite](http://www.m-energies.fr/cgvfidelite)

M-Energies Service est libre de mettre à jour cette liste, notamment en supprimant ou rajoutant des Agences. Il n'est fourni aucune garantie au Client quant au maintien d'une Agence au sein de la liste des sociétés participantes, ce que le Client accepte.

### 3. Les contrats d'entretien

Les contrats d'entretien (« les Contrats » ou « Contrat ») qui permettent l'adhésion au programme sont les suivants :

- P2 TRANQUILITE SANS DEPANNAGE
- P2 SERENITE AVEC DEPANNAGES
- P3 CONFIANCE AVEC DEPANNAGE
- P2 SERENITE AVEC DEPANNAGES ET RAMONAGE

Si plusieurs contrats sont souscrits alors chacun d'eux feront l'objet du Programme.

Toutes interventions facturées sont exclues du Programme de Fidélité, seuls les contrats d'entretien permettent le cumul de point dans le cadre du Programme.

### 4. CG et Programme de Fidélité

#### 4.1. Conditions d'adhésion

Le Programme de Fidélité est libre et gratuit d'accès, pour toutes les personnes physiques âgées de plus de dix-huit (18) ans. I

Elles doivent également disposer de la pleine capacité juridique pour conclure un contrat. Les personnes morales ne peuvent pas s'inscrire au Programme de Fidélité.

Si un Client ne respectant pas ces conditions s'inscrit au Programme de Fidélité, M-Energies Service sera libre de mettre fin à l'inscription de ce Client, pour non-respect des CG, conformément à l'Article « Fin du Programme de Fidélité ».

Le client est d'office intégré au Programme dès lors que :

- le Client souscrit à un Contrat auprès d'une Agence M-Energies Service
- le Client est un particulier propriétaire utilisateur, ou un particulier propriétaire bailleur et payeur ou un locataire payeur.

Aucune action n'est requise par le Client pour adhérer au Programme. Tout contrat d'entretien signé auprès d'une Agence M-Energies Service, induit automatiquement l'adhésion du Client au Programme. Cette mention est spécifiée lors de l'acceptation du contrat d'entretien où les CG du Programme y sont intégrées.

L'adhésion au Programme de Fidélité est à durée indéterminée.

## 4.2. Modification des CG

M-Energies Service est libre de modifier à tout moment les CG du Programme de Fidélité, de quelque manière que ce soit.

Le Client en sera notifié par email, à l'adresse fournie par le Client.

M-Energies Service est notamment libre de modifier les Agences, les modalités de calcul des points, et les récompenses offertes.

La liste des Agences pourra être modifiée sans aucune notification du Client, ce que le Client accepte.

## 5. Bénéficiaire des points

La collecte des points du Programme de Fidélité se fait automatiquement lors du règlement des Contrats par le Client.

A défaut de règlement, les points ne pourront pas être crédités et seront irrémédiablement perdus. Aucune réclamation ne sera acceptée à ce titre, ce que le Client accepte.

Si le Client a réglé la facture de son ou ses contrats, et si les points n'ont pas été crédités dans le délai prévu aux CG, le Client pourra contacter le service clientèle de M-Energies Service prévu à cet effet, tel qu'indiqué à l'Article « Contact » des CG.

## 6. Cumul des points

Le Client cumule des points sur son compte client à chaque Contrat d'entretien facturé et réglé comptablement.

Le Contrat d'entretien doit être, de manière cumulative :

- Éligible au Programme de Fidélité,
- Au nom du Client,
- Effectué par le Client, en personne.

Les points cumulés sur le Compte d'un Client ne peuvent pas être transférés sur le Compte d'un autre Client.

Les points cumulés ne peuvent pas faire office de moyen de paiement et n'ont donc aucune valeur monétaire. Ils ne peuvent pas être transformés en argent, ou rendus sous forme d'argent.

## 6.1. Calcul des points

Les points sont cumulés de la manière suivante, pour toutes souscription à un Contrat d'entretien éligibles au Programme de Fidélité :

- P2 TRANQUILITE SANS DEPANNAGE = 20 points
  - P2 SERENITE AVEC DEPANNAGES = 30 points
  - P3 CONFIANCE AVEC DEPANNAGE = 30 points
  - P2 SERENITE AVEC DEPANNAGES ET RAMONAGE = 30 points
- 
- 1 point = 1€ TTC

À chaque facturation d'un Contrat, le Client cumule les points cités ci-dessus.

Ces modalités de calcul des points peuvent être modifiées à tout moment par M-Energies Service, sans que le Client ne puisse s'y opposer.

En cas d'annulation ou de remboursement (de tout ou partie) d'un Contrat d'entretien éligible, aucun point ne sera cumulé au titre de la dépense du Client annulée ou remboursée.

Le solde de points peut être demandé à tout moment à l'Agence dont dépend le Client.

## 6.2 Utilisation des points

Les points cumulés par le Client peuvent être utilisés uniquement dans le cadre d'une réduction sur des travaux d'installation d'un système de chauffage ou climatisation.

Les points ne peuvent être utilisés pour obtenir une réduction sur de futurs Contrats d'entretien ou sur toute autre prestation que des travaux de remplacement ou d'installation.

Cette récompense peut être modifiée à tout moment par M-Energies Service, sans que le Client ne puisse s'y opposer.

## 6.3 Les travaux de remplacement ou d'installation éligible à l'utilisation des points (« les Travaux »)

Le Client est libre de choisir quand il souhaite utiliser ses points, tant qu'il s'agit de la réalisation de Travaux de remplacement ou d'installation de chauffage et/ou de climatisation pour le logement.

Les travaux doivent être dans le logement concerné par le Contrat ; Contrat faisant l'objet de l'adhésion au Programme.

Les travaux de remplacement ou d'installation doivent également concerner un système de chauffage ou climatisation considéré comme le système principal du logement.

Les travaux éligibles :

- Installation chaudière à gaz condensation ou basse température
- Installation pompe à chaleur air/eau
- Installation pompe à chaleur air/eau réversible
- Installation pompe à chaleur air/air réversible

Les travaux doivent être effectués par une Agence M-Energies Service.

## 7. Réclamer sa récompense

Afin de réclamer sa récompense, le Client doit avoir cumulé un minimum de 20 points et doit faire la demande d'un devis Travaux.

L'Agence fera la réduction automatiquement sur le devis dont le montant sera fixé au prorata des points cumulés par le Client.

Les points utilisés seront débités du compte du Client.

## 8. Fin du Programme de Fidélité

En cas de non-respect de l'une des obligations des CG par le Client, M-Energies Service sera libre, immédiatement et unilatéralement, sans préavis, sans compensation et sans engager sa responsabilité, de :

- Mettre fin à l'adhésion du Client au Programme de Fidélité,
- Supprimer les points cumulés par le Client dans le cadre du Programme de Fidélité,
- Mettre le Client en liste noire, pour empêcher toute réadhésion future du Client au Programme de Fidélité.

Le Client est libre de refuser les avantages du Programme.

## 9. Contact

Le service clientèle de M-Energies Service est accessible de la manière suivante :

- Par mail : [direction@m-energies.fr](mailto:direction@m-energies.fr)
- Par téléphone : 03.83.26.13.13
- Par courrier : 96 impasse Pierre et Marie Curie 54710 LUDRES

M-Energies Service répondra à toute demande dans les meilleurs délais.

## 10. Responsabilité

Les obligations de M-Energies Service au titre des présentes ne sont souscrites qu'au titre d'une obligation de moyens.

M-Energies Service ne sera pas responsable des dommages directs ou indirects liés à un dysfonctionnement d'un quelconque élément du Programme de Fidélité, pour quelque raison que ce soit.

Cette limitation de responsabilité concerne tous type de dommages indirects, y compris mais sans s'y limiter, les pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, pertes de commandes, manques à gagner, pertes de données ou autres informations, pertes de clientèle, pertes d'économies escomptées, atteinte à l'image et à la notoriété, perte de chance.

M-Energies Service fera ses meilleurs efforts pour s'assurer que les points cumulés soient crédités au Compte dans les meilleurs délais, et pour que les réductions soient appliquées sur le devis Travaux du Client dans les meilleurs délais.

En cas de non-respect de ses obligations au titre des CG par le Client, ou en cas de comportement portant atteinte aux intérêts de M-Energies Service, M-Energies Service sera libre d'engager la responsabilité du Client et de mettre en œuvre l'Article « Fin du Programme de Fidélité ».

## 11. Données Personnelles

Dans le cadre des présentes CG et du Programme de Fidélité, des données personnelles relatives au Client pourront être collectées par M-Energies Service et faire l'objet d'un traitement automatique.

M-Energies Service s'engage à respecter ses obligations au titre de la législation applicable en matière de données personnelles.

La politique de confidentialité de M-Energies Service est accessible à l'adresse suivante : <https://m-energies.fr/politique-de-confidentialite/>

## 12. Litiges et loi applicable

Les CG sont soumises à la loi française, indépendamment du lieu de résidence du Client.

Les CG sont rédigées en français, et la version française fera foi même en cas de traduction dans une autre langue.

Tout litige relatif à l'exécution ou l'interprétation des présentes CG, non résolu à l'amiable entre les Parties, sera soumis au tribunal compétent du siège de M-Energies Service, y compris en matière de référé, d'un appel en garantie ou d'une pluralité de défendeurs, et quel que soit le pays d'origine du Client.

## 13. Généralités

### 13.1. Intégralité de l'accord

Les présentes CG prévalent sur toute autre stipulation potentiellement applicable à leur objet. Les présentes CG annulent et remplacent tout engagement antérieur des Parties relatif à l'objet et constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties eu égard à l'objet des présentes.

## 13.2. Exclusivité

Aucune exclusivité n'est conclue entre les Parties par l'acceptation des présentes CG. Les Parties restent libres de contracter avec les tiers de leur choix.

## 13.3. Survie de certaines stipulations

La fin des présentes CG, pour quelque cause que ce soit, ne saurait valoir terme pour les clauses dont la nature ou le contenu nécessitent leur maintien.

## 13.4. Non-validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CG est/sont tenue(s) pour non valide(s) ou déclarée(s) comme telle(s) en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, elle(s) sera/seront réputée(s) non-écrite(s). Les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## 13.5. Non-renonciation et tolérance

Le fait pour M-Energies Service de ne pas se prévaloir auprès du Client d'un manquement à l'une quelconque des obligations visées au sein des présentes CG ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause et n'a pas pour effet d'accorder à l'autre Partie des droits acquis.

Un défaut ou un retard dans l'exercice d'un droit par M-Energies Service ne peut être interprété comme une renonciation à ce droit.

## 13.6. Indépendance

Aucune des Parties ne peut prendre un engagement au nom et/ou pour le compte de l'autre. En outre, chacune des Parties demeure seule responsable de ses actes, allégations, engagements, prestations, produits et personnels.

## 13.7. Preuve

Les Parties acceptent que l'ensemble des communications électroniques, notamment courriel, fassent preuve entre elles.

Le Client reconnaît notamment la valeur de preuve des systèmes d'enregistrement automatique de M-Energies Service et, sauf pour lui d'apporter une preuve contraire, il renonce à les contester en cas de litige.



## 13.8. Force Majeure

Dans le cadre de l'exécution des présentes CG, M-Energies Service ne sera pas tenue pour responsable en cas de manquement à l'exécution de ses obligations en raison de tout événement de force majeure.

Pour les besoins des présentes CG, la force majeure s'entend comme tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux Parties au sens du droit et de la jurisprudence française.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, celui-ci aura pour effet de suspendre l'exécution des obligations de M-Energies Service, qui fera de son mieux pour en limiter les conséquences et en reprendre l'exécution des CG dès la disparition ou la cessation de l'événement ou des circonstances de force majeure.