

Conditions d'utilisation de l'Espace Client My OIKEN

Edition du 10.02.2026

1. Champ d'application

OIKEN SA (ci-après : « OIKEN ») propose différentes fonctionnalités à ses clients sur l'Espace Client My OIKEN (ci-après : « l'Espace Client »). Les présentes Conditions d'utilisation règlent les conditions contractuelles entre le client et OIKEN concernant l'utilisation de l'Espace Client. En s'inscrivant sur l'Espace Client, le client accepte les présentes Conditions d'utilisation.

2. Droits d'accès

L'accès à l'Espace Client est en principe ouvert à tous les clients particuliers de OIKEN. L'accès à l'Espace Client ne constitue pas un droit.

3. Correspondance

Le client, s'il choisit cette option sur l'Espace Client, consent à ce qu'OIKEN gère par voie électronique la correspondance, la transmission des messages, la communication des factures, etc., par l'intermédiaire des adresses e-mail indiquées dans le système.

4. Accès technique

L'accès technique s'effectue sur Internet par le biais d'un fournisseur d'accès choisi par le client.

Pour pouvoir utiliser l'Espace Client, un navigateur Internet standard et à jour doit être installé (dernière version des navigateurs Safari, Edge, Chrome, Firefox).

A défaut, l'accès à l'Espace client peut s'avérer impossible ou seulement partiel. OIKEN ne peut offrir aucune assistance en cas de problème technique quel qu'il soit, par exemple concernant le terminal du client ou la connexion Internet.

5. Inscription en ligne

Une fois qu'il s'est inscrit conformément à l'instruction en ligne, le client reçoit un code d'activation par SMS ou par téléphone, ainsi qu'un lien d'activation par e-mail. C'est seulement une fois que le compte est activé que le client peut accéder à l'Espace Client.

L'utilisateur peut ensuite ouvrir sa session avec son identifiant et son mot de passe afin d'accéder à ses données. Celui qui se légitime sur l'Espace Client avec

ses données de connexion, conformément au processus précité, est considéré par OIKEN comme autorisé à utiliser l'Espace Client et peut solliciter l'ensemble des prestations proposées. Il est notamment autorisé à effectuer des modifications ainsi que de consulter les documents mis à disposition sur l'Espace Client.

6. Coût

L'utilisation de l'Espace Client est gratuite.

7. Devoir et diligence du client

Il est de la responsabilité du client de garder confidentielles ses données de connexion et de les protéger contre toute utilisation abusive par des tiers non autorisés. Le client supporte l'ensemble des conséquences qui résultent d'une utilisation non autorisée des données de connexion. En cas de doute sur l'utilisation régulière des données de connexion, le mot de passe doit être immédiatement changé. Le client doit saisir sans délai sur l'Espace Client les modifications de son adresse postale ou électronique, ainsi que d'autres données personnelles. Le client qui télécharge des documents de l'Espace Client sur son propre terminal doit veiller lui-même à la sécurité requise de ses données. OIKEN décline toute responsabilité dès lors qu'un document quitte son système informatique.

8. Délégation des droits d'accès

Le client peut déléguer des accès à des tiers qui ont en conséquence accès à des données à contenu sensible (données de consommation, factures, etc.). Il appartient au client de faire respecter les présentes Conditions d'utilisation par les personnes auxquelles il confère un droit d'accès. Le client est également responsable de la mise à jour et de la suppression de ces droits d'accès. Les délégataires des accès peuvent communiquer toute information et utiliser les services au même titre que le client.

9. Information en termes de sécurité

On accède à l'Espace Client via Internet. Aucune sécurité absolue ne peut être garantie, même si les mesures de sécurité sur le terminal sont conformes aux

dernières avancées technologiques et scientifiques. OIKEN attire notamment l'attention du client sur les risques suivants lors de l'utilisation de l'Espace Client.

Des mesures de sécurité insuffisantes sur le terminal du client peuvent faciliter l'accès illicite à ses données. Il n'est pas exclu qu'un tiers accède sans être repéré au terminal du client pendant l'utilisation de l'Espace Client. Aussi, OIKEN recommande-t-elle instamment à ses clients de doter leurs terminaux de programmes de protection à jour et de les protéger à l'aide d'un mot de passe lors de l'utilisation d'un WLAN. Il est par ailleurs déconseillé d'utiliser l'Espace Client par le biais d'un WLAN public, puisque dans ce cadre, les informations et les données sont transmises entre OIKEN et le client par le biais d'un réseau public, accessible à tous.

OIKEN n'a aucune influence sur le fait que le fournisseur d'accès à Internet choisi par le client analyse le trafic des données, ni sur les modalités de cette analyse. Il est donc tout à fait possible de déterminer quand et avec qui l'utilisateur d'Internet est entré en contact.

Après une certaine période d'inactivité sur l'Espace Client, la session en cours est automatiquement fermée pour des raisons de sécurité et une nouvelle session doit être ouverte.

10. Responsabilité

Les contenus des pages sur l'Espace Client sont établis avec le plus grand soin. Cependant, OIKEN ne peut garantir l'exactitude ni l'exhaustivité des données transmises et mises à disposition. OIKEN ne peut en aucun cas garantir que l'accès à l'Espace Client se déroulera sans interruptions ni erreurs, que les défaillances seront résolues, et qu'aucun virus ou autre composant nuisible ne sera transmis durant l'utilisation du site Internet. En aucun cas, OIKEN ne saurait être tenue responsable des dommages directs et indirects, notamment du manque à gagner, des dommages consécutifs au téléchargement ou des atteintes à la réputation.

De plus, les données contenues dans l'Espace Client sur la consommation peuvent être inexactes en cas notamment de mauvaise communication du compteur. Seules les données de consommation selon la facture font foi.

11. Protection et sécurité des données

OIKEN prend toutes les mesures techniques et organisationnelles adéquates afin de protéger les données des clients contre les accès illicites ou tout autre traitement frauduleux des données. Les données et documents que le client consulte sur l'Espace Client proviennent des domaines et systèmes correspondants de OIKEN et restent visibles tant que le client est en ligne.

Des informations plus détaillées concernant la protection des données sont disponibles à l'adresse : www.oiken.ch/politique-de-confidentialite/

12. Blocage de l'accès

Si elle constate des risques quels qu'ils soient pour la sécurité, OIKEN se réserve le droit de bloquer temporairement ou définitivement l'accès à l'Espace Client dans l'intérêt des clients et afin de protéger leurs données. Le client peut à tout moment demander par écrit à OIKEN le blocage ou la suppression de ses accès à l'Espace Client.

13. Analyse du comportement de navigation

OIKEN collecte, traite et analyse des données de suivi à des fins d'optimisation de l'Espace Client et en vue d'établir de statistiques concernant son utilisation. Ces données de suivi ne permettent aucune déduction concernant les clients et se limitent à fournir des indications sur le comportement général des utilisateurs sur le site. Il s'agit de processus d'analyse anonymes visant à l'amélioration de l'Espace Client. Cela permet à OIKEN d'optimiser en permanence son site Internet et de rendre la navigation plus conviviale. Les cookies (petits fichiers de texte dans lesquels un numéro d'identification est intégré) donnent la possibilité à OIKEN d'améliorer le service à la clientèle et de reconnaître les visiteurs qui ont déjà consulté son site précédemment. La plupart des navigateurs Internet disposent de fonctions qui permettent de désactiver la réception automatique de cookies ou de supprimer des cookies déjà enregistrés. Si le client ne souhaite pas recevoir de cookies, il peut configurer le logiciel de navigation de manière à ce que les cookies entrants ne soient enregistrés qu'après confirmation de sa part ou soient refusés de façon globale. Pour améliorer le confort de navigation du client, OIKEN recommande d'accepter les cookies et de ne pas les

supprimer. Dans la mesure où les cookies sont bloqués, il se peut que certaines fonctions interactives de ce site ou d'un autre site Internet ne soient plus pleinement opérationnelles.

14. Fonctionnalités de l'Espace Client

Les fonctionnalités de l'Espace Client dépendent de la relation entre le client et OIKEN et du type de compteur installé. Il se peut dès lors que toutes les fonctions ne soient pas disponibles dans certains cas. OIKEN se réserve en outre le droit de modifier, d'enrichir ou de suspendre à tout moment les fonctionnalités de l'Espace Client.

15. Modification des présentes conditions d'utilisation

OIKEN est en droit de modifier à tout moment les présentes Conditions d'utilisation. Toute modification est communiquée sous une forme appropriée. La version la plus récente, que l'utilisateur devra accepter afin de pouvoir continuer à utiliser s'applique. OIKEN n'a toutefois aucune obligation de vérifier l'usage de l'Espace Client de chaque client.

16. Droit applicable et for

Ces dispositions sont soumises au droit suisse. Le for exclusif est à Sion.

17. Disposition complémentaire

Pour l'utilisation de l'Espace Client, la Déclaration sur la protection des données et les remarques juridiques mentionnées sur le site Internet de OIKEN s'appliquent en complément des présentes Conditions d'utilisation.
