



OFFRE CLIENTS PARTICULIERS

Conditions Générales d'Utilisation de l'outil "J'agis sur ma facture"

2019

Le portail "**J'agis sur ma facture**" est la propriété d'ÉS Énergies Strasbourg S.A. (ÉS), Société Anonyme

- au capital social de 6 472 800 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Strasbourg, sous le numéro B 501 193 171,
- et dont le siège social est situé : 37 rue du Marais Vert - 67000 Strasbourg, tél +33 (0) 3 88 20 60 60, particuliers@es.fr.

Article 1 : Objet

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après « CGU ») s'appliquent à l'utilisateur (ci-après « l'Utilisateur ») qui utilise l'outil « **J'agis sur ma facture** » fourni par ÉS depuis l'adresse <https://espaceclient.es.fr> (ci-après « le Site »).

L'Utilisateur reconnaît être une personne physique non professionnelle qui utilise l'outil "**J'agis sur ma facture**" à des fins personnelles.

Les CGU s'appliquent à tout Utilisateur souhaitant bénéficier de "**J'agis sur ma facture**". Toute utilisation de "**J'agis sur ma facture**" et du Site emporte de plein droit l'application des présentes CGU.

Article 2 : Conditions générales

L'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGU et s'engage, sans restriction ni réserve, à s'y conformer.

ÉS se réserve la possibilité de modifier à tout moment les CGU.

Les modifications apportées par ÉS aux CGU seront opposables aux Utilisateurs dès leur publication sur le Site. Par conséquent l'Utilisateur est invité à consulter régulièrement les CGU disponibles en permanence sur le Site, en cliquant sur le lien CGU.

L'accès à l'outil "**J'agis sur ma facture**" est inclus dans les contrats d'électricité de l'Utilisateur avec ÉS, étant entendu que l'ensemble des coûts, frais abonnements et taxes liés aux abonnements Internet et/ou mobiles est indépendant de "**J'agis sur ma facture**" et est à la charge exclusive de l'Utilisateur.

ÉS s'efforce de permettre l'accès au site 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un évènement hors du contrôle d'ÉS. La responsabilité d'ÉS ne saurait être engagée en cas d'impossibilité d'accès à ce Site et/ou d'utilisation de "**J'agis sur ma facture**".

En outre, ÉS se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre momentanément ou de modifier sans préavis l'accès à tout ou partie du Site, afin d'en assurer la maintenance, ou pour tout autre raison, sans que l'interruption, ni la suspension, n'ouvrent droit à aucune obligation ou indemnisation.

Article 3 : Conditions d'éligibilité à "J'agis sur ma facture"

Actuellement, "J'agis sur ma facture" est disponible pour les clients résidentiels disposant d'un contrat de fourniture d'électricité option Base ou option Heures Pleines/Heures Creuses souscrit auprès d'ÉS, à l'exclusion des tarifs EJP et TEMPO.

L'Utilisateur doit également avoir accès à internet, disposer d'une adresse électronique qu'il communique à ÉS et d'un Espace client ÉS.

Article 4 : Description de l'outil "J'agis sur ma facture"

"J'agis sur ma facture" vise à permettre à l'Utilisateur de mieux comprendre et suivre sa consommation d'électricité afin de la maîtriser, via l'accès à un site internet accessible depuis un ordinateur, une tablette ou un mobile.

Certaines fonctionnalités ne sont pas accessibles depuis un mobile.

4.1 – Accès au site

L'accès à l'outil "J'agis sur ma facture" se fait via un compte sécurisé mis à disposition des Utilisateurs sur <https://espaceclient.es.fr>, rubrique Consommations.

Pour accéder à "J'agis sur ma facture", chaque Utilisateur doit disposer d'un Espace client ÉS. Les codes d'accès à utiliser pour se connecter sont ceux de l'Espace client. Ces codes d'accès et mot de passe sont confidentiels, personnels, incessibles et intransmissibles. L'Utilisateur est seul responsable de la gestion et de la conservation de ses codes d'accès et mot de passe. Il appartient en conséquence à l'Utilisateur de mettre en œuvre toutes mesures de précaution nécessaires à leur protection et à leur conservation. L'Utilisateur est responsable des conséquences de leur utilisation.

4.2 – Fonctionnalités fournies à tous les utilisateurs

Le Site permet à l'Utilisateur de disposer :

- d'un suivi mensuel des consommations d'électricité estimées en kWh et en € TTC (taxes moyennées) sous réserve de disponibilité. Les consommations sont réparties sur les jours situés entre deux relevés réels de compteur, les relevés de compteur étant ceux réalisés pour servir à la facturation de l'Utilisateur de son contrat de fourniture d'électricité avant la date de mise à disposition de l'outil ou ceux réalisés par l'Utilisateur sur le Site après la date de mise à disposition de l'outil ;
- des éco-gestes et conseils ayant pour objectif d'aider l'Utilisateur à réduire sa consommation d'électricité.

L'Utilisateur peut, dans la limite d'une fois par jour, saisir sur le Site son relevé de compteur afin d'actualiser les données de consommation présentes sur le Site. En cas de période de facturation, un message informe l'Utilisateur que la relève de compteur effectuée sur le Site va servir à l'établissement de sa facture.

Pour les Utilisateurs disposant d'un seul relevé de compteur (par exemple : cas des Utilisateurs récemment mis en service), l'Utilisateur est incité à saisir son relevé de compteur afin de bénéficier de l'ensemble des fonctionnalités de "J'agis sur ma facture".

4.3 – Fonctionnalités fournies par ÉS, en fonction des éléments auxquels ÉS a accès

En fonction des éléments de son profil transmis par l'Utilisateur ou des éléments dont ÉS dispose, "J'agis sur ma facture" permet à l'Utilisateur de disposer des fonctionnalités suivantes :

- de la comparaison de la consommation en kWh entre les mêmes mois de deux années consécutives, si ÉS dispose de l'historique de consommation de l'Utilisateur dans son logement actuel, sur une période de treize mois au moins avec le même contrat de fourniture d'électricité ;

- d'un diagnostic sur l'utilisation des options tarifaires Base ou Heures Pleines/Heures Creuses si ÉS dispose de l'historique de consommation du Client dans son logement actuel, sur une période d'un mois au moins avec le même contrat de fourniture d'électricité ;
- d'une comparaison de la consommation en kWh du Client avec des foyers similaires (habitations du même type avec un nombre d'occupants semblable au sien, situées dans sa zone climatique, avec une énergie de chauffage et une surface similaire) ;
- d'une estimation de la répartition de la consommation d'électricité par équipements.

4.4 – Conseils aux économies d'énergie par envoi électronique

ÉS enverra à l'Utilisateur par email ou par sms, des conseils pour réaliser des économies d'énergie, personnalisés en fonction des éléments de profil transmis par l'Utilisateur. L'Utilisateur a le droit de s'opposer, sans frais, à l'envoi de ces messages soit en cliquant sur le lien situé en bas de l'email reçu soit en cliquant sur STOPSMS.

Article 5 : Activation de l'outil

L'activation de l'outil **"J'agis sur ma facture"** est sans durée d'engagement.

Les clients éligibles à **"J'agis sur ma facture"** ont la possibilité d'activer leur compte depuis leur Espace client.

ÉS se réserve le droit de ne pas donner suite à l'activation de l'outil à un Utilisateur, notamment en raison d'une incompatibilité technique. Dans ce cas, ÉS en informe l'Utilisateur par tout moyen. L'exactitude des renseignements fournis par l'Utilisateur dans les questionnaires « profil » du Site conditionne la bonne exécution de **"J'agis sur ma facture"** par ÉS.

Article 6 : Compatibilité avec le Service « Relevé Confiance »

Si l'Utilisateur dispose par ailleurs du service « Relevé Confiance » dans le cadre de son contrat de fourniture d'électricité, il doit, dans le cadre du service « Relevé Confiance », continuer à transmettre son relevé à la date et selon les modalités indiquées par ÉS dans le cadre dudit service.

Article 7 : Responsabilité

Pour la réalisation de **"J'agis sur ma facture"**, ÉS est soumise à une obligation de moyens, sous réserve que l'Utilisateur ait transmis les informations nécessaires pour la bonne réalisation de **"J'agis sur ma facture"**. ÉS ne saurait être tenue pour responsable, dans l'hypothèse où l'Utilisateur ne constate aucune réduction de sa consommation d'électricité.

ÉS ne sera pas responsable en cas de difficulté d'accès à **"J'agis sur ma facture"** liée à des dysfonctionnements provenant des installations internet de l'Utilisateur.

ÉS s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer l'exploitation de son Site dans les meilleures conditions.

En toute hypothèse, ÉS ne saurait être responsable en cas d'utilisation du Site non-conforme aux présentes.

Article 8 : Données à caractère personnel

Données Personnelles : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant.

Traitement : toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés ou non et appliqués à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

Responsable de Traitement : la personne qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement.

L'Utilisateur fournit sur le Site par le biais du questionnaire « profil » (parties « informations générales » et « informations détaillées ») des données personnelles le concernant nécessaires à la réalisation de **"J'agis sur ma facture"**.

Les données collectées comprennent, notamment, les coordonnées de l'Utilisateur ainsi que certaines informations relatives à ses équipements électriques, son habitat et ses habitudes de consommation.

ÉS a la qualité de Responsable de Traitement concernant ces données. Les coordonnées d'ÉS sont les suivantes : ÉS Énergies Strasbourg, 67932 Strasbourg cedex 9, tél +33 (0) 3 88 20 60 60, particuliers@es.fr

Tous les Traitements de Données Personnelles sont réalisés par ÉS en conformité avec la loi Informatique et libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après « RGPD »).

Ils ont pour finalité de proposer à l'Utilisateur une analyse de sa consommation d'électricité afin de l'aider à mieux la comprendre et la maîtriser. La prospection par voie électronique est possible si l'Utilisateur y a préalablement consenti de manière expresse.

Les Données Personnelles sont conservées pendant toute la durée nécessaire à l'exécution du contrat de fourniture souscrit par l'Utilisateur et sont exclusivement destinées à : ÉS et Edelia en tant que concepteur, gestionnaire et hébergeur de l'outil.

Afin de permettre l'exécution du Contrat, la collecte de certaines informations est obligatoire, les nom, prénom, adresse de l'Utilisateur, l'offre(s) de fourniture et/ou de services choisie(s).

Comme indiqué lors de leur collecte, d'autres données sont en revanche facultatives, telles que notamment, les coordonnées téléphoniques ou les caractéristiques du lieu de consommation. La communication de ces données facultatives permet à l'Utilisateur de bénéficier de services personnalisés, de conseils et d'offres mieux adaptés à ses besoins.

Dans le cadre de la gestion des relations commerciales avec ses clients, ÉS pourra, si l'Utilisateur y a consenti, utiliser ses Données Personnelles à des fins de prospection commerciale afin de l'informer sur les offres et services proposés par ÉS ou ses partenaires commerciaux, auxquels les données pourront être transmises à cette occasion.

L'Utilisateur dispose, s'agissant des Données Personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès ;
- un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avéreraient inexactes ou incomplètes ;
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par ÉS ou par ses partenaires de ces informations pour des opérations de marketing. Lorsque l'Utilisateur exerce son droit d'opposition, ÉS prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

Conformément à la législation applicable à partir du 25 mai 2018, l'Utilisateur dispose en outre :

- d'un droit d'effacement des Données Personnelles le concernant ;
- d'un droit à la limitation du traitement de ses Données Personnelles;
- d'un droit à la portabilité, c'est-à-dire d'un droit à recevoir et de transmettre ses Données Personnelles dans un format structuré couramment utilisé et lisible par machine.

Lorsque l'Utilisateur exerce son droit de rectification ou d'effacement de ses Données Personnelles ou son droit à la limitation du traitement, ÉS le notifie à chaque destinataire auquel les Données Personnelles ont été communiquées, à moins qu'une telle communication se révèle impossible ou exige des efforts disproportionnés. ÉS fournit à l'Utilisateur des informations sur ces destinataires au moment de la collecte des Données Personnelles et s'il en fait la demande auprès du DPO d'ÉS.

L'Utilisateur peut exercer les droits susvisés auprès du délégué à la protection des données d'ÉS : par mail à l'adresse dpo@es.fr, par courrier au 5 rue André-Marie Ampère, 67450 Mundolsheim.

En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par téléphone ou, par le lien de désabonnement figurant sur tout e-mail adressé par ÉS.

L'Utilisateur dispose en outre du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il estime qu'il est porté atteintes à ses droits sur ses Données Personnelles.

Chaque fois que son numéro de téléphone est demandé, le Client est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « BLOCTEL », accessible à l'adresse suivante : <https://conso.bloctel.fr/>

Article 9 : Témoin de connexion – cookies

Un cookie est un élément d'information se présentant sous la forme d'un petit fichier de texte placé sur le disque dur de l'ordinateur d'un utilisateur d'Internet. Il est généré par un serveur de page Web, c'est-à-dire par l'ordinateur hébergeant le site Web. Les informations contenues dans le cookie sont définies par le serveur et peuvent être utilisées par le serveur à chaque visite de l'utilisateur sur le site. Un cookie peut être considéré comme une carte d'identification d'un utilisateur d'Internet, qui indique à un site Web qu'un utilisateur y effectue une nouvelle visite.

ÉS peut également utiliser des cookies pour rendre ses sites plus ergonomiques. La plupart des navigateurs Internet acceptent les cookies automatiquement. L'Utilisateur est cependant libre de ne pas les accepter. Il est généralement possible de modifier les paramètres du navigateur afin d'empêcher l'acceptation des cookies tout en continuant à bénéficier de la plupart des fonctions des sites.

Si l'Utilisateur souhaite supprimer des cookies déjà présents sur son ordinateur ou interrompre leur acceptation à l'avenir, l'Utilisateur peut consulter les instructions du fournisseur de son navigateur en cliquant sur le menu d'aide de son navigateur.

Certains cookies sont nécessaires à votre utilisation de notre site. Ils vous permettent d'utiliser les principales fonctionnalités de notre site (par exemple l'accès à votre compte). Sans ces cookies, vous ne pourrez pas utiliser notre site normalement.

Article 10 : Propriété intellectuelle

Il est précisé que la charte graphique et les contenus du Site sont protégés par la législation relative à la propriété intellectuelle actuellement en vigueur en France, et ce pour le monde entier.

À ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule l'utilisation du contenu pour un usage privé est autorisée.

En conséquence, l'Utilisateur ne peut représenter, reproduire, modifier, ni de manière plus générale,

exploiter la charte graphique du Site et/ou les contenus sans autorisation expresse et préalable de ÉS. Toute exploitation non autorisée de la charte graphique du Site et/ou de son contenu est constitutive d'actes de contrefaçon de droit d'auteur et/ou droit des signes distinctifs et engage la responsabilité pénale et civile de l'Utilisateur sur le fondement de la contrefaçon de droits d'auteur et/ou droit des signes distinctifs.

En vertu de l'article 6 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, il est précisé à l'Utilisateur l'identité des différents intervenants dans le cadre de sa réalisation et de son suivi :

Propriétaire : ÉS Énergies Strasbourg S.A.–Société Anonyme au capital de 6 472 800 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Strasbourg, sous le numéro B 501 193 171, le numéro intracommunautaire FR 82501193171 – 37 rue du Marais vert - 67932 Strasbourg Cedex 9

Conception, gestion du Site et hébergeur : EDELIA, SA au capital de 10 000 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 48064508400033, dont le siège social est situé au 4 place des Vosges – 92400 Courbevoie.

Article 11 : Clôture des comptes

L'accès à l'outil "**J'agis sur ma facture**" peut être clôt dans les cas suivants :

- Le client a la possibilité de demander la clôture de son compte "**J'agis sur ma facture**" sur simple demande auprès de nos conseillers clientèles.
- Le compte "**J'agis sur ma facture**" sera automatiquement clôt si le contrat de fourniture d'énergie est résilié puisqu'il est lié au contrat de fourniture.
- ÉS se réserve le droit de clore tout compte inactif c'est-à-dire sans connexion pendant deux ans. Préalablement à cette suppression, ÉS notifiera au client par email ou SMS la possibilité pour lui d'éviter cette clôture en se connectant à son compte dans un délai de deux semaines. Si aucune activité n'est constatée passé ce délai, le compte sera définitivement clôt.

Article 12 : Droit applicable – Litiges

Les présentes conditions générales d'utilisation sont soumises à la loi française.

L'utilisateur peut contacter ÉS de la manière suivante :

- par courrier envoyé à l'adresse postale :
ÉS
Direction des Ventes aux Particuliers
67932 Strasbourg Cedex 9
- par téléphone au 03 88 20 60 60 (prix d'un appel local) : un conseiller clientèle se tient à disposition du Client du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h
- par mail : depuis le site Internet www.es.fr rubrique «Contactez-nous en ligne»
- à ses points d'accueil :
Strasbourg (1, rue des Bonnes Gens)
Haguenau (46, boulevard de la Libération)
Molsheim (1, rue Ernest Friederich)

ÉS s'engage à prendre en compte chaque demande/réclamation et à y répondre dans un délai de 8 jours ouvrés maximum.

Si l'utilisateur n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service client, il peut saisir le Médiateur EDF par le formulaire internet disponible sur le site mediateur.edf.fr ou par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur d'EDF – TSA 50026, 75804 Paris Cedex 08.

Médiateur national de l'énergie

Tout consommateur peut saisir le Médiateur national de l'énergie des litiges nés de l'exécution des contrats de fourniture d'électricité.

Le litige doit nécessairement avoir fait l'objet d'une réclamation écrite préalable du consommateur auprès du fournisseur intéressé.

Lorsque le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux mois à compter de la réclamation initiale, le consommateur dispose alors d'un délai de deux mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie.

Cette saisine doit être écrite ou transmise sur un support durable :

- soit à l'adresse :
Médiateur national de l'énergie
Libre Réponse n° 59252
75443 PARIS Cedex 09
- soit via le formulaire de saisine en ligne disponible sur le site du médiateur national de l'énergie www.energie-mediateur.fr

Une fois saisi, le Médiateur doit formuler une recommandation écrite et motivée dans un délai de deux mois à compter de la date d'accusé de réception de la saisine.

Les modes de règlement amiables des litiges sont facultatifs. L'utilisateur peut à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents en vertu du droit français.

Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs pour l'utilisateur. En cas de litige lié à l'interprétation, la validité et les conséquences des présentes CGU ou à l'utilisation de "**J'agis sur ma facture**", l'utilisateur pourra saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents en vertu du droit français.