

BULLETIN DE COMMANDE AU SERVICE
« CONSEIL CONFORT ELECTRIQUE »

Référence document : INF 1042 version juillet 2018

INFORMATIONS CLIENTNom.....
Prénom.....
Tél.....
Portable.....
Adresse.....
Code postal Ville.....
E-mail@.....**CONTACT INTERLOCUTEUR ÉS**Nom.....
Prénom.....
Tél.....

Numéro d'affaire :

ADRESSE DU LOGEMENT (si différente)Adresse.....
Code Postal..... Ville.....**DESCRIPTION ET PRIX****DESCRIPTION****Le service Conseil Confort Électrique comprend :**

- un conseil sur la bonne utilisation de son chauffage électrique,
- un accompagnement pour réussir une bonne programmation de son chauffage dont la manipulation et l'explication du programmeur
- des conseils sur les bons réflexes à avoir relatifs au chauffage électrique

Prix TTC	119 € TTC
-----------------	------------------

Prix HT	99,17€
TVA (20%)	19,83€

Délai de rétractation

En application de l'article L.221-18 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la signature du présent bulletin de Commande pour se rétracter. Pour exercer son droit de rétractation, le Client devra notifier sa décision de rétractation au moyen du modèle de formulaire joint en annexe complété, daté et signé par ses soins, ou de tout autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter par courrier postal, télécopie ou courriel aux coordonnées indiquées dans le dit modèle.

Demande expresse de commencement d'exécution avant la fin du délai de rétractation (case à cocher)

Le Client demande expressément le commencement d'exécution des prestations décrites dans le présent bulletin de Commande. En cas d'exercice du droit de rétractation, le client devra régler à ÉS un montant proportionnel aux prestations fournies jusqu'à la communication par le Client à ÉS de sa décision de rétractation.

Coordonnées du médiateur de la consommation

En cas de réclamation, le client pourra saisir le médiateur de la consommation selon la procédure indiquée au verso, à l'article 9 des Conditions Générales de Vente.

Le présent bulletin de commande est valable deux mois à compter du/...../..... En cas d'acceptation du présent bulletin de commande et de ses Conditions Générales de vente figurant de la page 2/4 à 3/4 le Client doit retourner le bulletin de commande paraphé des pages 2/4 à 3/4, daté et signé par ses soins à l'adresse suivante : ÉS Énergies Strasbourg, Direction Marketing Services et Habitat, 37 rue du Marais Vert, 67 932 Strasbourg Cedex 9. Tel : 03 88 20 70 20 .Fax : 03 88 20 64 70 Email projet.residentiel@es.fr

J'accepte de recevoir, y compris par voie électronique, les offres commerciales d'ÉS

J'accepte de recevoir, y compris par voie électronique, les offres commerciales des partenaires ÉS

Date :/...../.....

Signature précédée de la mention manuscrite
« devis reçu avant exécution de la prestation » :

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement UE 2016/679, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité des données vous concernant. Les modalités d'exercice de ces droits sont précisées à l'article 10 des conditions générales de vente ci-jointes.

Conditions Générales de Vente

Service « Conseil Confort Électrique » à destination des clients particuliers en vigueur au 1^{er} Juillet 2018

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente, (ci-après « les CGV ») définissent les modalités d'exécution du service « Conseil Confort Électrique » d'ÉS (ci-après « Service ») auquel le Client, personne physique non commerçante (ci-après « Client ») désigné dans le bulletin de Commande, a souscrit dans le cadre d'un accompagnement pour une meilleure utilisation de son chauffage électrique dans son logement (maison individuelle ou appartement).

Toute signature du Bulletin de Commande suppose l'acceptation sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales de Vente. Le Client est tout client particulier étant domicilié sur le département 67 ou le département 68.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DU SERVICE « CONSEIL CONFORT ELECTRIQUE »

Le Service comprend le déplacement d'un Conseiller ÉS au domicile du Client afin de :

- lui fournir tous les conseils pour mieux utiliser son chauffage électrique, gagner en confort et disposer des bons réflexes à avoir relativement au chauffage électrique ;
- l'accompagner dans la programmation de ses appareils de chauffage électrique.

ARTICLE 3 : LA COMMANDE

Le Client peut passer commande du Service selon l'une des modalités suivantes :

- par téléphone. Dans ce cas, la commande doit être confirmée par écrit par le client, qui renvoie à ÉS le bulletin de Commande correspondant daté et signé;
- par internet, en se connectant sur le site www.es.fr, rubrique habitat et en remplissant le formulaire pour recevoir par mail le lien pour télécharger le bulletin de commande ainsi que les présentes conditions générales de vente. Dans ce cas, la commande sera confirmée par écrit par le Client, qui renvoie à ÉS le bon de commande correspondant daté et signé;
- directement dans les agences commerciales ÉS, en souscrivant auprès d'un conseiller ÉS le service ;
- lors de manifestations événementielles auxquelles participe ÉS. Dans le cas de la signature du Bon de Commande relatif au service lors de foire et salon, il n'y a pas de droit de rétractation.

Quelle que soit la modalité de commande choisie par le Client, ÉS se réserve le droit de refuser la commande d'un client avec lequel il existe un litige relatif au paiement d'une créance d'ÉS. En cas de refus d'une commande, ÉS en informe le Client par un écrit motivé dans un délai de dix jours à compter de la date de réception du bon de commande.

ARTICLE 4 : DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du code de la consommation, le Client qui conclut son contrat à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement,

dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la signature du présent bulletin de commande pour se rétracter. Pour exercer son droit de rétractation, le Client devra notifier sa décision de rétractation au moyen du modèle de formulaire joint en annexe du bulletin de commande, complété, daté et signé par ses soins, ou de tout autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter par courrier postal, télécopie ou courriel aux coordonnées indiquées dans le dit modèle. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Dans le cas où le client souhaite que la visite intervienne avant l'expiration de ce délai de 14 jours, il devra lors de la souscription au service cocher la case « demande expresse de commencement d'exécution avant la fin du délai de rétractation ».

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Conformément à l'article L121-21-8, 1°) du code de la consommation, Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

ARTICLE 5 : PRIX – MODALITÉS DE RÈGLEMENT

5.1. Prix

Ce prix est susceptible d'évoluer et sera mentionné sur le bulletin de commande soumis à la signature du Client.

5.2. Modalités de règlement

Le prix forfaitaire, ferme et définitif du Service est indiqué dans le bulletin de Commande.

Ce prix fera l'objet d'une facture adressée après la réalisation de la prestation du Service par le Conseiller,

Si le Client est un client fourniture électricité d'ÉS :

- La facturation de l'intervention relative au Service se fera en dehors du cycle de facturation "fourniture électricité" du Client. Le Service fera l'objet d'une facture spécifique et ne sera pas prise en compte dans la « facture de régularisation d'électricité ».

- La facture relative au Service sera réglée par le Client selon les mêmes modalités que celles de son contrat de fourniture d'énergie. C'est-à-dire que :

- S'il est en prélèvement automatique au titre du contrat de fourniture d'électricité, il sera prélevé 15 jours à compter de la date d'émission de la facture du Service

- Si le Client n'est pas en prélèvement automatique au titre du contrat de fourniture d'électricité, il devra régler sa facture dans les 15 jours à compter de la date d'émission de la facture du Service.

Si le Client n'est pas un client ayant souscrit un contrat de fourniture électricité d'ÉS.

Le Client recevra une facture relative au Service qui devra être réglée dans les 15 jours à compter de la date d'émission de la facture du Service.

Pour tout retard de paiement, les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard 20 jours après le délai limite imparti pour le paiement. Ces pénalités sont calculées sur la base du taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible appliqué au montant de la créance TTC.

ARTICLE 6 : ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client s'engage :

- à recevoir le Conseiller ÉS à son logement, à la date et à la plage horaire fixées d'un commun accord avec le Conseiller ES ou le service de relation clients, et s'il ne peut être présent lors de la visite du Conseiller ÉS, à en informer ÉS au moins 48 heures à l'avance ;
- lors de la visite du Conseiller ÉS, à lui communiquer toutes les informations et tous les documents utiles pour la réalisation satisfaisante du Service ;
- régler le prix du Service selon les modalités décrites à l'article 5 des présentes CGV.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITÉ D'ÉS

Au titre des préconisations réalisées dans le cadre du Service, ÉS est soumise à une obligation de moyen et s'engage à apporter tous les soins en usage dans la profession. Les conseils sont donnés en fonction des informations recueillies lors de la visite chez le Client. Par ailleurs, la responsabilité d'ÉS n'est pas engagée :

- en cas d'informations ou documents faux, erronés ou incomplets transmis par le Client, ou de conséquences résultant de la transmission tardive d'informations ou de documents par le Client ;
- en cas de non-respect par le Client de tout ou partie des conseils d'ÉS ;
- au titre de la réalisation et de l'exécution des travaux, le cas échéant, réalisés par les professionnels choisis par le Client, qu'ils soient Partenaires ÉS ou non ;
- d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure tels que définis par les tribunaux et la loi.

ARTICLE 8 : RÉSILIATION DE LA COMMANDE

8.1. Résiliation par ÉS

ÉS se réserve le droit de résilier la commande dans les cas suivants :

• manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles. Dans ce cas ÉS met en demeure le client de satisfaire à ses obligations dans un délai d'un mois.

Si le Client ne satisfait pas à ses obligations dans le délai qui lui est imparti, ÉS peut résilier la commande. Dans ce cas, ÉS en informe le Client par lettre motivée, envoyée en recommandé avec accusé de réception.

• décès ou incapacité civile du Client ; toutefois les ayants droit du Client peuvent demander à ÉS de poursuivre le Service, ÉS se réservant le droit de refuser. En cas de résiliation, la résiliation prend effet à la date de décès ou d'incapacité civile du Client constatée par un Tribunal. En cas de résiliation de la commande par ÉS, les sommes

déjà versées par le Client restent acquises à ES. Par ailleurs, ES se réserve le droit de demander une indemnité en cas de préjudice subi du fait du manquement du Client.

8.2. Résiliation par le Client

Le Client peut décider de mettre fin au Service à tout moment en adressant à ES une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse figurant à l'article 9 des présentes Conditions Générales de Vente. La résiliation prend effet à la date de réception par ES de ladite lettre.

8.3. Modalités de résiliation

En cas de résiliation par ES ou par le Client, ES sera en droit de conserver ou de réclamer les sommes correspondant aux prestations déjà effectuées, sans préjudice d'éventuels dommages intérêts, selon le barème suivant : Si la résiliation intervient :

- avant la visite de l'Expert ES : le Client n'est pas tenu au paiement du Service ;
- après la visite de l'Expert ES : 100% du prix du Service sera dû par le Client à ES.

ARTICLE 9 : RÉCLAMATIONS ET MEDIATION

En cas de problèmes survenus lors de la souscription au présent Contrat, Le Client ayant signé le Bulletin de Commande au Service peut contacter ES au 03 88 20 70 20.

En cas de problèmes survenus lors de la réalisation de la prestation, et si, après avoir contacté l'interlocuteur privilégié ou le service Clients par téléphone ou par courrier, une incompréhension subsiste, le Client peut faire appel à : ES Énergies Strasbourg, - Direction Services, 67953 Strasbourg Cedex 9.

La situation sera étudiée avec le plus grand soin : une réponse sera alors adressée au Client dans un délai de 40 jours (sauf circonstances particulières dont le client sera tenu informé).

Si aucune solution n'a été trouvée, le Client pourra ensuite, dans un délai maximum d'un an à compter de sa réclamation faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation, personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

Monsieur Alain BRIERE
Le médiateur du groupe EDF
TSA50026
75804 PARIS CEDEX 08

Ou par le biais de son site internet :
[https:// mediateur.edf.fr/](https://mediateur.edf.fr/)

En tout état de cause, le Client peut saisir à tout moment les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

ARTICLE 10 : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

ES regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des Données Personnelles relatives à ses Clients.

ES a la qualité de Responsable de Traitement concernant ces données. Les coordonnées d'ES sont les suivantes : ES Énergies Strasbourg, 67932 Strasbourg cedex 9, tél +33 (0) 3 88 20 70 20, projet.residentiel@es.fr

Tous les Traitements de Données Personnelles sont réalisés par ES 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 la gestion des contrats (dont la facturation et le recouvrement) et les opérations de marketing (dont la prospection commerciale) réalisées par ES. La prospection par voie électronique est possible si le Client y a préalablement consenti de manière expresse.

Les Données Personnelles sont conservées pendant toute la durée nécessaire à l'exécution du Contrat.

Afin de permettre l'exécution du Contrat, la collecte de certaines informations est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du Client, les coordonnées téléphoniques.

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

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

Le Client dispose, s'agissant des Données Personnelles le concernant :

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

Conformément au RGPD, le Client 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 de recevoir et de transmettre ses Données Personnelles dans un format structuré couramment utilisé et lisible par machine ;

Lorsque le Client exerce son droit de rectification ou d'effacement de ses Données Personnelles ou son droit à la limitation du traitement, ES 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. ES fournit au Client des informations sur ces destinataires au moment de la collecte des Données Personnelles et s'il en fait la demande.

L'Utilisateur peut exercer les droits susvisés en se munissant d'un justificatif d'identité et en contactant le service chargé du droit d'accès : ES, 26 Boulevard du Président Wilson 67000 Strasbourg - tél : 03 88 20 60 60. En cas de difficulté dans l'exercice de ses droits, l'Utilisateur peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) d'ES dont les coordonnées sont : dpo@es.fr - 5 rue André-Marie Ampère - 67450 Mundolsheim – tél : +33 (0)3 88 20 65 77.

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

Le Client 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 11 : MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur à la date de passation de la commande par le Client.

ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

En cas de différend qui n'aurait pu être réglé à l'amiable, le droit applicable au Contrat est le droit français.

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du présent Contrat sera soumis à la juridiction compétente en vertu du droit français.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de :

ÉS Énergies Strasbourg
Direction Marketing Services et Habitat
37 rue du Marais Vert
67 932 Strasbourg Cedex 9

projet.residentiel@es.fr

Tel : 03 88 20 70 20

Fax : 03 88 20 64 70

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de service ci-dessous :

Conseil Confort Électrique, signé le __ / __ / __.

Nom du client : _____

Adresse du client : _____

Le : __ / __ / __

Signature (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Information concernant l'exercice du droit de rétractation

En application de l'article L121-21 du code de la consommation, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de souscription de votre contrat.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez adresser à ÉS avant l'expiration du délai le modèle de formulaire reproduit ci-dessus, complété, daté et signé par vos soins ou tout autre déclaration dénuée d'ambiguïté par courrier postal, télécopie ou courriel aux coordonnées indiquées dans ledit formulaire.

Si vous avez demandé le commencement d'exécution du Service avant l'expiration du délai de rétractation, vous devrez régler à ÉS un montant proportionnel au Service fourni jusqu'au moment où vous avez informé ÉS de votre rétractation.