



## Conditions générales d'utilisation du service

### « Conseils en Économie d'Énergie »

Janvier 2025

Le service « **Conseils en Économie d'Énergie** » (ci-après « le Service ») est accessible à tout client résidentiel et non résidentiel (ci-après « le Client ») disposant auprès d'ÉS Énergies Strasbourg (ci-après « ÉS ») d'un contrat de fourniture d'électricité dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36kVA ou d'un contrat de fourniture de gaz dont la consommation annuelle de référence est inférieure ou égale à 50 000 kWh/an.

#### Article 1 – Description du Service

Le Service permet aux Clients de bénéficier de conseils personnalisés sur les sujets suivants :

- Utilisation de l'outil de Suivi Conso ;
- Évaluation des performances du logement pour identifier les travaux de rénovation énergétique à prioriser ;
- Estimation du budget travaux sous forme de fourchette de prix ;
- Informations sur les aides disponibles au niveau national et régional pour les travaux de rénovation ;
- Qualification de projet pour mise en relation avec un artisan, partenaire d'ÉS dans les domaines de l'isolation, du chauffage, de l'audit énergétique et de l'électricité.

Le Service est disponible par téléphone et uniquement sur rendez-vous, via l'outil de prise de rendez-vous disponible sur **es.fr**.

Le Client reconnaît que les conseils reçus ont été formulés sur la base de informations qu'il a lui-même transmis. Par conséquent, il reconnaît utiliser ces conseils sous sa responsabilité exclusive.

#### Article 2 – Modalités de souscription

La souscription se fait *via* la prise de rendez-vous, disponible sur le site internet d'ÉS. Un rendez-vous sera fixé avec un Chargé de Conseils en Économie d'Énergie pour une consultation par téléphone, à la date et l'horaire du choix du Client et selon les disponibilités de nos Chargés de Conseils.

Le Client certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de sa prise de rendez-vous et de l'échange avec un collaborateur ÉS et garantit ÉS à cet effet, contre tout dommage de quelque nature qu'il soit, toute plainte ou action en justice émanant de tiers et intervenant dans ce cadre. Cette garantie, due par le Client à ÉS, couvre les condamnations de toutes

natures ainsi que les indemnités, les dommages et intérêt, les honoraires d'avocat et les frais de justice.

#### Article 3 – Conditions tarifaires

Le Service est gratuit pour tous les Clients.

Mais, le Client conserve à sa charge le coût des communications téléphoniques ou internet selon le mode d'accès qu'il a choisi.

#### Article 4 – Activation du Service

Le Service est activé dès la prise de rendez-vous confirmée par ÉS. Le Client recevra une confirmation par courriel avec les détails du rendez-vous.

#### Article 5 – Compatibilité avec le Suivi Conso

Le Service est compatible avec l'outil de Suivi Conso lorsque le Client a accès à cet outil. Cela permet au Client de gérer ses consommations énergétiques de manière plus efficace et de bénéficier de conseils personnalisés. En prenant rendez-vous pour le Service, le Client accepte de donner accès à son espace de Suivi Conso. Le Chargé de Conseils pourra notamment expliquer en détail au Client l'utilisation du Suivi Conso, à l'aide d'une vue Téléconseiller de l'outil.

#### Article 6 – Fin du Service – Résiliation

Le Service prend fin après le rendez-vous ou lorsque le rendez-vous est annulé. Le Client peut annuler son rendez-vous grâce au courriel de confirmation reçu ou par téléphone.

La résiliation par le Client de son contrat de fourniture d'électricité entraîne automatiquement la résiliation de sa souscription au Service.

#### Article 7 – Responsabilité

ÉS est soumise à une obligation de moyen. Par conséquent, elle ne saurait être tenue pour responsable dans l'hypothèse où le Client ne constate aucune économie d'énergie.

## Article 8 – Droit applicable – Litiges

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

Lorsque le Client a une demande / réclamation concernant l'utilisation du Service, il peut contacter ÉS de la manière suivante :

- par courrier à l'adresse suivante : ÉS Direction des Ventes aux Particuliers – 67932 Strasbourg Cedex 09
- 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
- depuis le site internet [www.es.fr](http://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) et Molsheim (1 Rue Ernest Friederich).

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

Si le Client 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 [www.mediateur.edf.fr](http://www.mediateur.edf.fr) ; ou
- par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur EDF – TSA 50026, 75800 Paris Cedex 08.

Lorsque le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux (2) mois à compter de la réclamation initiale, le Client dispose alors d'un délai de deux (2) 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 : <https://www.energie-mediateur.fr/>

Les modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs. Le Client peut, à tout moment, saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents en droit français.

## Article 9 – Données personnelles

ÉS regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relative à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles, qu'il peut exercer en contactant le service client d'ÉS.

Le Client peut exercer les droits susvisés en se munissant d'un justificatif d'identité et en contactant le service chargé du droit d'accès : ÉS, 26 Boulevard du Président Wilson – 67000 Strasbourg – téléphone : 03 88 20 60 60.

En cas de difficultés dans l'exercice de ses droits, le Client peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) d'ÉS dont les coordonnées sont : [dpo@es.fr](mailto:dpo@es.fr) – 5, Rue André-Marie Ampère – 67450 Mundolsheim.

En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par le lien de désabonnement figurant sur tout courriel adressé par ÉS.

Le Client dispose en outre du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) s'il estime qu'il est porté atteinte à ses droits sur ses Données Personnelles.

## L'énergie est notre avenir, économisons-là !

ÉS Énergies Strasbourg S.A. Capital de 6 472 800 Euros • 37, rue du Marais Vert • F-67932 Strasbourg, Cedex 9 RCS Strasbourg B 501 193 171 • APE 3514 Z • CCP Strasbourg 1150 K • No d'identification Intracommunautaire (TVA) FR 82501193171 Tél + 33 (0) 3 88 20 60 50 • Fax + 33 (0) 3 88 20 60 10 • [www.es.fr](http://www.es.fr)