



## Conditions Générales de Vente

pour la fourniture d'électricité à prix de marché et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution d'Électricité applicables aux Clients non résidentiels ayant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

En vigueur le 18 décembre 2023

### DÉFINITIONS

**Catalogue des Prestations :** Catalogue dans lequel figurent les prestations du Distributeur et leurs prix en vigueur et disponible sur le site du GRD défini ci-dessous.

**Client :** Titulaire non résidentiel du présent Contrat unique. Il peut se faire représenter par un mandataire dûment habilité à agir en son nom et pour son compte en vertu d'un contrat de mandat dont une copie devra être communiquée à ÉS sur simple demande de cette dernière.

**Contrat :** Le Contrat unique conclu entre ÉS et le Client incluant la fourniture d'énergie électrique et l'acheminement, étant composé des présentes Conditions Générales de Vente complétées :

- des conditions particulières de vente
- de la « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution en basse tension (BT) pour les clients en Contrat Unique » (définie ci-après « Synthèse Distributeur »)

**Contrat GRD-F :** Contrat conclu entre ÉS et le Distributeur, relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les Points de Livraison qui font l'objet d'un Contrat unique.

**Contrat unique :** Contrat regroupant fourniture et accès/utilisation du RPD, passé entre un client et un fournisseur pour un ou des Point(s) de Livraison. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le fournisseur et le Distributeur.

**Électricité :** Désigne l'énergie électrique active, c'est-à-dire celle transformée au sein de l'outil de production en énergie mécanique, thermique, lumineuse, etc. Cette définition exclut l'énergie électrique réactive.

**ÉS :** Désigne ÉS Energies Strasbourg S.A, fournisseur d'électricité.

**Garantie d'origine :** Le mécanisme des garanties d'origine vise à certifier l'origine renouvelable d'une certaine quantité d'électricité injectée sur le réseau électrique. Les sources d'énergie renouvelables définies à l'article L. 211-2 du code de l'énergie sont les sources d'énergie non fossiles renouvelable suivantes : énergies éolienne, solaire, géothermique, aérothermique, hydrothermique, marine et hydraulique, ainsi que l'énergie issue de la biomasse, du gaz de décharge, du gaz de stations d'épuration d'eaux usées et du biogaz. Conformément à l'article L. 311-20 et suivants du code de l'énergie, une garantie d'origine est émise pour chaque unité produite correspondant à un MWh (soit 1 000 kWh). Les garanties d'origine sont délivrées par un organisme désigné par l'autorité administrative. Chaque unité d'énergie produite à partir d'énergies renouvelables ne peut être prise en compte qu'une seule fois.

**Gestionnaire du Réseau de Distribution / GRD / Distributeur :** Toute personne physique ou morale responsable de l'exploitation, de l'entretien et le cas échéant du développement d'un RPD. L'identité du Distributeur desservant le PDL du Client figure dans la Synthèse Distributeur annexée à son Contrat.

Il peut s'agir de :

- Strasbourg Électricité Réseaux (site internet : [www.strasbourg-electricite-reseaux.fr](http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr))
- Enedis (site internet : [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr))
- une entreprise locale de distribution (ELD).

Au sens du Contrat, le Distributeur est considéré comme un tiers.

**Formule Tarifaire d'Acheminement / FTA :** Désigne l'option tarifaire du Tarif d'Utilisation du Réseau Public de Distribution applicable au Point de Livraison que le fournisseur a souscrit pour le compte du Client en fonction de sa tension d'alimentation et de la répartition horaisonnière de ses consommations.

**Horosaisonnalité des prix :** Désigne les différentes plages temporelles servant à définir les prix de l'énergie. L'Horosaisonnalité des prix peut correspondre ou non, à l'Horosaisonnalité de la Formule Tarifaire d'Acheminement appliquée au Point de Livraison.

**Partie(s) :** Le Client ou ÉS ou les deux selon le contexte.

**Point de Livraison / PDL :** Point physique désigné comme tel aux conditions particulières de vente du Contrat, où l'Électricité est soutirée au RPD pour la consommation du Client. Il coïncide généralement avec la limite de propriété entre les ouvrages électriques du Client et les ouvrages électriques du RPD.

**Réseau Public de Distribution / RPD :** Ensemble des ouvrages, installations et systèmes compris dans les concessions de distribution publique d'électricité et exploités par un GRD pour réaliser l'acheminement et la distribution de l'Électricité.

**Responsable d'Équilibre :** Personne morale ayant signé avec le gestionnaire du réseau public de transport d'électricité (RTE) un Accord de participation pour la qualité de Responsable d'Équilibre, en application duquel les signataires s'obligent l'un envers l'autre à compenser financièrement les Écarts constatés a posteriori dans le Périmètre d'Équilibre. Les termes portant une majuscule se rapportant à la notion de Responsable d'Équilibre sont définis dans les Règles relatives à la Programmation, au Mécanisme d'Ajustement et au dispositif de Responsable d'Équilibre mises en ligne sur le site internet de RTE.

**RTE :** Le Gestionnaire du Réseau Public de Transport.

**Site :** Site de consommation du Client désigné aux conditions particulières de vente du Contrat, alimenté en basse tension, d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, situé en France métropolitaine continentale.

**Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité / TURPE :** Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité, fixé par les pouvoirs publics. Il représente le coût de l'acheminement de l'électricité. Son montant est reversé par le fournisseur au Distributeur. Les barèmes du TURPE sont accessibles sur le site [www.cre.fr](http://www.cre.fr) et sur le site du Distributeur.

### I. OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet de définir :

- les conditions de fourniture d'Électricité par ÉS en vue de l'alimentation du Point de Livraison du Client indiqué dans les conditions particulières de vente, en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA et cela à des fins strictement non résidentielles.
- les conditions d'accès et d'utilisation par le Client du Réseau Public de Distribution (RPD) opéré par le Distributeur. Le Contrat comprend les présentes Conditions Générales de Vente, les conditions particulières de vente et leurs annexes respectives. En cas de contradiction ou d'opposition, les conditions particulières de vente prévalent sur les Conditions Générales de Vente.

Lors de la souscription du Contrat, ÉS demande le nom du Client. Cette information est reprise sur chaque facture. Le Client pourra désigner un cotitulaire ou co-payeur au Contrat, avec l'accord de celui-ci. Le Client, le cotitulaire et le co-payeur seront responsables solidairement du paiement des sommes dues au titre du Contrat.

En souscrivant un Contrat de fourniture d'Électricité, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le Distributeur dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD. Les engagements du Distributeur et d'ÉS vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client à leur égard, sont explicités dans les présentes Conditions Générales et dans la synthèse des Dispositions Générales relatives à l'accès et l'utilisation du RPD Basse Tension figurant en annexe. Ces Dispositions Générales font partie intégrante du Contrat. Les présentes Conditions Générales sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande.

Elles sont disponibles et téléchargeables sur le site [www.es.fr](http://www.es.fr). Elles sont en outre remises à tout client souscrivant un Contrat de fourniture d'Électricité à prix de marché conformément à la réglementation en vigueur.

### II. CHOIX DU FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ

Le présent Contrat n'est pas un Contrat au Tarif Réglementé de Vente (TRV). En acceptant de conclure le présent Contrat, le Client reconnaît exercer le choix de son fournisseur d'électricité pour les Sites indiqués dans les conditions particulières de vente inclus dans le périmètre du Contrat. Ce droit est exercé conformément à l'article L 331-1 du Code de l'énergie qui octroie à tout Client qui achète de l'électricité pour sa propre consommation le droit de choisir son fournisseur d'électricité.

La souscription du présent Contrat permet au Client éligible à tout moment de revenir au tarif réglementé de vente à la condition d'en faire la demande conformément à l'article L 337-7 du Code de l'énergie.

### III. CONDITIONS D'EXÉCUTION DU CONTRAT

L'engagement d'ÉS de fournir l'Électricité au Client, de lui permettre d'accéder au RPD et de l'utiliser, aux conditions du Contrat, est conditionné, tant à la date de prise d'effet du Contrat que pendant toute sa durée, par :

- le raccordement effectif direct du Point de Livraison au RPD,
- la réalisation par le Distributeur de la prestation de mise en service ou de changement de fournisseur.
- la conformité de l'Installation Intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur, telles que rappelées dans la Synthèse des Dispositions Générales,
- l'exclusivité de la fourniture d'Électricité du Point de Livraison par ÉS,
- l'utilisation directe par le Client de l'Électricité au Point de Livraison,
- les limites de capacité du RPD,
- l'existence entre ÉS et le Distributeur d'un contrat GRD-F signé, relatif à l'accès au RPD et à son utilisation.

### IV. RESPONSABLE D'ÉQUILIBRE

ÉS est le Responsable d'Équilibre du Client pour le Site.

### V. ENTRÉE EN VIGUEUR, PRISE D'EFFET

Le Contrat entre en vigueur à sa date de signature par les Parties. Il prend effet à la date figurant dans les conditions particulières, sous réserve du respect des conditions de l'article III.

En application des articles L221-1 et L221-3 du code de la consommation, en cas de vente hors établissement le Client employant cinq (5) salariés ou moins, bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer, sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de conclusion du Contrat.

Le Client informe ES de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de rétractation qui lui a été transmis ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Le Contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le Client, sans préjudice de l'application du droit de rétractation, dans le respect des délais prévus par le Catalogue des Prestations du Distributeur en vigueur :

- en cas de mise en service, conformément au Catalogue des Prestations du GRD en vigueur, le délai prévisionnel de fourniture d'Électricité est de cinq (5) jours ouvrés sur un raccordement existant et de dix (10) jours ouvrés sur un nouveau raccordement à compter de la date d'effet souhaitée. À la demande du Client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites à l'article VIII.2,

- en cas de changement de fournisseur, conformément au Catalogue des Prestations du GRD en vigueur, ce délai ne peut excéder vingt et un (21) jours par rapport à la date d'effet souhaitée, sauf souhait contraire du client,

## VI. DURÉE DU CONTRAT

La durée du Contrat est indiquée aux conditions particulières de vente.

## VII. PUISSANCE ET FORMULE TARIFAIRE D'ACHEMINEMENT

### VII.1 Puissance

Lors de la conclusion du Contrat, ES et le Client définissent la puissance du Site pour les douze (12) mois qui suivent la souscription sur la base des besoins prévisionnels communiqués par le Client. La puissance définie est souscrite par ES auprès du Distributeur. Elle figure aux conditions particulières de vente et sur chaque facture.

En cours de Contrat, il appartient au Client de veiller à conserver l'adéquation entre la puissance souscrite et l'évolution de ses besoins.

Le Client peut demander à tout moment une modification de sa puissance souscrite. Cette prestation peut lui être facturée conformément à l'article VIII. Dans tous les cas, la modification de puissance s'effectuera selon les conditions techniques et financières indiquées aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et dans les conditions prévues par le Catalogue des Prestations du GRD.

### VII.2 Formule tarifaire d'acheminement

La Formule Tarifaire d'Acheminement du PDL est souscrite par ES pour une durée de 12 mois.

Tout changement de version de la FTA initialement souscrite pour le PDL (Courte Utilisation ou Longue Utilisation) à l'issue de ces douze (12) mois peut le cas échéant entraîner une modification du montant de la Contribution Tarifaire d'Acheminement facturé au Client.

## VIII. PRIX

### VIII.1 Prix de l'Électricité

Les prix sont indiqués (hors toutes taxes et contributions) aux conditions particulières du Contrat et figurent sur chaque facture. Ils peuvent être envoyés au Client sur simple demande.

Ils couvrent la fourniture de l'Électricité au Contrat, ainsi que l'accès et l'utilisation du RPD. Par ailleurs, les prix évoluent conformément aux dispositions prévues à cet effet dans les conditions particulières de vente.

Le cas échéant, les horaires effectifs des périodes tarifaires (Heures Pleines – Heures Creuses) définis par le Distributeur sont indiqués sur les factures ; ils peuvent varier d'un client à l'autre. Le Distributeur peut être amené à modifier ces horaires, moyennant un préavis de six mois ; il en informe alors ES qui répercute cette information au Client. En outre, lorsque le Client a choisi une Horosaisonnalité de prix corrélée avec sa Formule Tarifaire d'Acheminement, il a la possibilité en cas de non-acceptation de ces nouveaux horaires, de résilier son contrat dans les conditions prévues à l'article XIII.

### VIII.2 Prix des prestations réalisées par le Distributeur

Le Distributeur peut être amené à réaliser des prestations dans le cadre du Contrat, notamment à la demande du Client. Ces prestations et leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations ou peuvent être obtenus sur simple demande auprès d'ES. Les prestations sont facturées par le Distributeur à ES, puis refacturées par ES au Client, conformément à ce Catalogue.

### VIII.3 Prestations comprises dans le contrat sans donner lieu à une facturation complémentaire

L'espace client permet la consultation et la gestion en ligne, du Contrat. L'accès à l'espace client est sécurisé par un identifiant et un mot de passe. Le Client peut ainsi : - accéder à ses factures électroniques,

- régler ses factures en ligne,

- accéder à son bilan annuel,

- transmettre ses index de consommation. L'index est le chiffre qui correspond à la consommation affichée par le compteur d'électricité,

- communiquer avec son conseiller, suivre l'évolution de ses demandes et recevoir des réponses personnalisées.

La facture électronique : la facture électronique est mise à disposition dans l'espace client.

**Le relevé confiance** : ce service permet au client de recevoir une facture sur la base de l'index qu'il relève lui-même. Ce service n'est pas compatible avec la mensualisation ni avec le compteur communicant.

**Factures.es.fr** : cet outil, mis à la disposition du Client, est une aide en ligne pour mieux comprendre ses factures d'électricité et/ou de gaz. Le Client peut trouver les réponses à ses questions et obtenir des explications détaillées.

## VIII.4 Évolution des Tarifs – Révision de Prix

Les Tarifs sont fixés et évoluent conformément à la réglementation en vigueur.

Les Prix sont révisés selon les modalités indiquées aux conditions particulières.

Un tarif peut être supprimé, conformément à la réglementation en vigueur. Le fournisseur s'engage, en cas de suppression d'un Tarif, à proposer au Client un nouveau Contrat adapté à ses besoins. L'application d'un Tarif supprimé ne pourra être demandé pour un nouveau Contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de Contrat.

En cas d'évolution des dispositions législatives ou réglementaires relatives à la fourniture d'Électricité, conduisant directement à la modification ou à l'instauration d'une redevance ou autre charge dont ES – en tant que fournisseur – serait redevable au titre de l'exécution du Contrat, envers une autorité publique ou un tiers désigné par celle-ci, ES pourra de plein droit répercuter cette dernière et la facturer au Client. Sont en particulier visées les dispositions relatives à la lutte contre l'effet de serre et à la maîtrise de la demande d'énergie (y compris les certificats d'économies d'énergie, ci-après « CEE »). Concernant les obligations d'économies d'énergie (obligation générale et obligation d'économies d'énergie à réaliser au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique), le Prix de la fourniture d'électricité inclut, le cas échéant, le coût lié à l'obligation d'économies d'énergie imposée à ES en tant que fournisseur au titre du dispositif des CEE. ES pourra répercuter de plein droit au Client les évolutions du volume des obligations d'économie d'énergie dans son Prix.

Cette répercussion sera valorisée :

- au prix moyen mensuel pondéré de cession des CEE « indice spot », calculé sur la base des indices disponibles publiés par EMMY pour la période de 6 mois allant de M-3 à M-8, où M correspond au mois de la date d'application de l'évolution réglementaire,
- ou en cas d'indisponibilité d'au moins 4 « indices spot » CEE nécessaires au calcul ci-dessus, au prix moyen mensuel pondéré de cession des CEE publié par EMMY pour les mois M-2, M-3 et M-4, où M correspond au mois de la date d'application de l'évolution réglementaire, ou le cas échéant à toute référence de remplacement réglementaire qui s'y substituerait.

## IX. ÉVOLUTION DU CONTRAT

ES communique au Client les modifications apportées au Contrat au minimum un mois avant leur entrée en vigueur, par voie postale, ou sur demande du Client par voie électronique. En cas de non-acceptation des modifications contractuelles et conformément aux dispositions de l'article XIII, le Client peut résilier son Contrat sans pénalité dans un délai de trois mois à compter de la réception des modifications.

Les dispositions du présent article ne sont pas applicables lorsque les modifications contractuelles sont imposées par la loi ou le règlement.

## X. ÉVOLUTIONS LÉGISLATIVES ET/OU RÉGLEMENTAIRES

Les prix afférents au Contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par ES dans le cadre de la production et/ou de la fourniture d'Électricité, ainsi que de l'accès aux Réseaux Publics de Transport et de Distribution et leur utilisation en application de la législation et/ou de la réglementation.

Toute création, modification ou évolution de ces impôts, taxes ou contributions de toute nature sera applicable de plein droit au Contrat en cours d'exécution et fera, le cas échéant, l'objet d'une information générale.

Les prix indiqués aux conditions particulières incluent les coûts induits par ES au titre de ces dispositions à la signature du Contrat. Les conditions particulières peuvent prévoir les modalités de la révision de ces coûts, ou les modalités applicables en cas d'évolutions ou de modifications desdites dispositions. À défaut, ES pourra répercuter de plein droit toute évolution ou modification de ces dispositions et les facturer au Client, ainsi que l'instauration de toute nouvelle charge ou redevance dont ES serait redevable dans le cadre du présent article. Cela concerne en particulier, sans que cela soit exhaustif :

- le mécanisme de capacité instauré par les articles L335-1 à L335-8 du Code de l'énergie,
- le dispositif ARENH : en cas de suspension/suppression du dispositif ou en cas de suspension/suppression des cessions d'électricité au titre de ce dispositif, pour quelque cause que ce soit, le prix de la fourniture applicable au Contrat pour la durée de cette suspension/ suppression en substitution au prix de l'ARENH, sera établi sur la base d'une référence de prix de marché de l'électricité et d'une référence de prix de marché capacité.

En cas d'écroulement des volumes livrés au titre du dispositif ARENH en raison de l'atteinte du plafond d'ARENH, il sera appliqué aux volumes écroulés en substitution du prix de l'ARENH, un prix de fourniture établi sur la base d'une référence de prix de marché de l'électricité et d'une référence de prix de marché capacité. Plus généralement, toute évolution législative ou réglementaire impactant le dispositif ARENH, le calcul du droit ARENH du Client ou le prix de l'ARENH, sera répercutée de plein droit au Contrat.

## XI. MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT

### XI.1 Établissement de la facture

Chaque facture d'Électricité est établie conformément à la réglementation en vigueur, et adressée au client par courrier ou par voie électronique. Elle comporte s'il y a lieu le montant des frais correspondant aux prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD. Le Catalogue des Prestations et les prix applicables sont disponibles sur les sites internet du Distributeur et d'ES sur [www.es.fr](http://www.es.fr). Ces prix sont communiqués au Client sur simple demande auprès d'ES. ES informe le Client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention.

Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

Les clients peuvent, gratuitement et sur simple demande, transmettre à ÉS leurs index auto-relevés pour l'établissement de leurs factures. Après un contrôle de cohérence avec ses consommations habituelles ou les précédents index relevés par le Distributeur, les index communiqués seront pris en compte pour l'établissement de la facture suivante. Dans le cas contraire, la facture est établie sur la même base d'estimation de consommations que celle exposée ci-dessus.

#### XI.2 Modalités de facturation

La facture d'Électricité est proposée au Client sous un format de facture électronique à l'exception des factures de souscription ou de cessation de contrat, et des factures de régularisation de consommation. Les factures électroniques sont mises à disposition du client durant 5 ans sous format PDF dans son espace client. A chaque édition de facture électronique, le Client en est informé par mail. Le Client accède à son espace Client et reçoit ses factures électroniques dans son espace client. Le Client s'engage à informer ÉS de tout changement d'adresse électronique. Il doit à cet effet modifier son adresse mail dans son espace Client. Le client peut s'opposer à l'envoi électronique de la facture à tout moment dans son espace client. Cette facture sécurisée au moyen d'une signature électronique a valeur d'original au sens de la réglementation fiscale.

La fourniture et l'acheminement d'électricité font l'objet d'une facturation tous les deux mois, sauf si le Client a opté pour la mensualisation du règlement de ses factures, auquel cas il ne recevra qu'une facture annuelle appelée État de mensualisation.

Les conditions particulières peuvent prévoir une périodicité de facturation différente.

ÉS adresse au client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an sous réserve de l'accès au compteur du Client.

Les autres factures dites « estimées » sont établies sur la base des consommations estimées du Client, c'est-à-dire sur la base de ses consommations réelles antérieures pour une même période ou, à défaut, à partir de consommations estimées correspondantes à un niveau de consommation par poste horaire, basé sur la puissance souscrite et le coefficient d'utilisation (profil type de points de livraison comparables).

Une facture établie sur la base de consommations estimées est également adressée au Client :

- si son compteur n'a pas pu être relevé.
- lorsque les consommations relevées paraissent incohérentes avec les consommations habituelles. Après information du Client et éventuel échange, la facture sera établie sur la base des consommations réelles antérieures du Client pour une même période ou à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour la même option tarifaire.

Lorsque le Point de Livraison est équipé d'un compteur communicant, les factures sont établies en fonction d'index télérelevés et transmis par le Distributeur.

#### XI.3 Contestations et régularisation de facturation

En application de l'article 2224 du code civil, le Client et ÉS peuvent contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq (5) ans à compter du jour où la partie qui conteste, a eu ou aurait dû avoir connaissance des faits lui permettant d'exercer son droit d'agir.

La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque le Distributeur a signifié au client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le client d'un index relatif à sa consommation réelle,
- en cas de fraude ; le redressement est calculé selon les prix en vigueur au moment des faits. Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client à ce titre.

Les fraudes portant sur le dispositif de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un « forfait Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des Prestations du Distributeur.

#### XI.4 Modes de paiement

Le Client peut choisir de régler ses factures grâce aux modes de paiement ci-dessous. Il peut changer de mode de paiement en cours de contrat et en informe ÉS par tout moyen.

- **Prélèvement automatique, carte bancaire, chèque**
- **Mensualisation avec prélèvement automatique**

Pour en bénéficier, le Client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique. La mensualisation permet au Client de lisser ses paiements (dont les options payantes éventuellement souscrites) sur une période de douze (12) mois en payant un montant identique tous les mois, pendant dix (10) mois. À cette fin, ÉS et le Client arrêtent d'un commun accord un calendrier de paiements mensuels comprenant dix (10) mensualités de même montant et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique sur un compte bancaire, ou postal. L'échéancier pourra être révisé en cours de période si un écart notable apparaît entre la consommation réelle et la consommation estimée, suite à un relevé du Distributeur. Un nouvel échéancier sera alors adressé au Client.

Dans tous les cas, une facture de régularisation sera adressée au Client le onzième mois sur la base des consommations réelles relevées par le Distributeur ou, à défaut, sur la base de ses consommations estimées. Elle fera également l'objet d'un prélèvement automatique. Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de Contrat sera ajouté au montant de la facture de régularisation.

· **Espèces** : le Client a la possibilité de régler sa facture en espèces aux bornes de paiement situées à l'agence 1 rue des Bonnes Gens à Strasbourg ou par Efcash, dans les limites mentionnées à l'article L112-6 du code monétaire et financier.

#### XI.5 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de sa date d'émission sans déduction ni compensation d'aucune sorte.

Le règlement est réputé réalisé à la date de réception des fonds par ÉS.

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour son règlement, ÉS peut relancer le Client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate.

Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de dix (10) points de pourcentage. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par ÉS.

Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

En application des articles L441-10 et D441-5 du code de commerce, tout client professionnel en situation de retard de paiement sera de plein droit débiteur à l'égard d'ÉS d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €.

En cas de rejet de prélèvement ou de chèque pour cause de provisions insuffisantes, ÉS facturera des frais tels qu'indiqués dans le catalogue des services d'ÉS disponible sur le site internet [www.es.fr](http://www.es.fr).

Sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être demandés par ÉS, en cas de non-paiement intégral d'une facture par le Client dans le délai imparti, ÉS informera le Client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours par rapport à la date limite de règlement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.

À défaut d'accord entre ÉS et le Client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, ÉS avise le Client par courrier qu'en l'absence de paiement dans un délai de dix (10) jours, sa fourniture d'Électricité pourra être réduite ou suspendue. Si aucun paiement n'est intervenu après l'échéance de ce délai de dix (10) jours ÉS pourra résilier le contrat de plein droit.

Lorsque la facture d'Électricité du contrat relatif aux parties communes d'un immeuble n'a pas été acquittée à la date limite de paiement, il sera fait application de l'article 8 du décret 2008-780 du 13 août 2008.

Tout déplacement du Distributeur pour suspension de fourniture, que la prestation ait été réalisée ou non, donne lieu à facturation de frais, conformément au Catalogue des Prestations. Ces frais sont communiqués sur simple demande auprès d'ÉS.

#### XI.6 Responsabilité du paiement

Les factures sont expédiées à l'adresse de facturation indiquée aux conditions particulières. Dans l'hypothèse où elles sont adressées à un tiers désigné comme payeur par le Client, ce dernier reste responsable du paiement intégral des factures.

En cas de pluralité de Clients pour un même Contrat, les cotitulaires sont solidairement responsables du paiement des factures.

#### XI.7 Mesures prises par ÉS en cas de non-paiement

En l'absence de paiement intégral à la date limite de paiement indiquée sur la facture ÉS informe le Client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours par rapport à la date limite de règlement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.

À défaut d'accord entre ÉS et le Client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, ÉS avise le Client par courrier qu'en l'absence de paiement dans un délai de dix (10) jours, sa fourniture d'Électricité pourra être réduite ou suspendue. Si aucun paiement n'est intervenu après l'échéance de ce délai de dix (10) jours ÉS pourra résilier le contrat de plein droit.

Lorsque la facture d'Électricité du contrat relatif aux parties communes d'un immeuble n'a pas été acquittée à la date limite de paiement, il sera fait application de l'article 8 du décret 2008-780 du 13 août 2008.

Tout déplacement du Distributeur pour suspension de fourniture, que la prestation ait été réalisée ou non, donne lieu à facturation de frais, conformément au Catalogue des Prestations. Ces frais sont communiqués sur simple demande auprès d'ÉS.

#### XI.8 Délai de remboursement

En cours de contrat ; lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client (notamment en cas de régularisation des consommations estimées suite au relevé des consommations réelles du Client), ÉS le rembourse au plus tard sur la facture suivante lorsque ce trop-perçu est inférieur à cinquante (50) euros, sauf si le Client demande son remboursement.

À partir de ce montant, le trop-perçu est remboursé par ÉS dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

En cas de résiliation ; si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, ÉS rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation. Afin de permettre ce remboursement, le Client devra communiquer à ÉS un relevé d'identité bancaire.

En cas de non-respect par ÉS de ce délai, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes majoré de dix (10) points de pourcentage et qui est appliqué au montant de la créance TTC.

#### XI.9 Connexité

En cas d'impayé au titre d'un précédent contrat de fourniture pour un site donné, ÉS pourra reporter le solde impayé sur les factures du nouveau contrat de fourniture souscrit sur ledit site. La fourniture pourra être interrompue ou suspendue par ÉS pour un ou plusieurs site(s) en cas de montant(s) impayé(s) au titre d'un précédent contrat de fourniture portant sur le ou lesdits site(s), et faisant l'objet de procédures engagées conformément au décret



n°2008/780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

## XII. SUSPENSION DE L'ACCÈS AU RPD ET INTERRUPTION DE FOURNITURE

L'accès au RPD pourra être suspendu et la fourniture d'électricité interrompue :

### À l'initiative d'ÉS, dans les cas suivants :

- inexécution de l'une de ses obligations par le Client, en particulier en cas de non-paiement d'une facture dans le délai imparti par le Contrat conformément à l'article XI.7 susvisé
- en cas d'utilisation par le Client de l'Électricité fournie dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat.

**À l'initiative du Distributeur :** Le Distributeur pourra suspendre l'accès au RPD et interrompre la fourniture en Électricité du Point de Livraison mentionné dans les conditions particulières de vente dans les cas visés en annexe. L'interruption de fourniture par le Distributeur se prolongera aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'aura pas pris fin et que cet événement continuera de produire des conséquences. Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption de fourniture auront pris fin, l'accès au RPD sera rétabli sans délai par le Distributeur. Tous les frais nécessaires à la remise en service sont à la charge du Client lorsqu'il est à l'origine du fait générateur de l'interruption.

## XIII. RÉSILIATION

### XIII.1 Résiliation du Contrat à l'initiative du Client

Le Contrat pourra être résilié par le Client en cas de non-acceptation par le Client d'une évolution contractuelle communiquée par ÉS selon les modalités définies à l'article IX.

Par ailleurs, en cas de fermeture définitive du Site ou de cessation d'activité du Client sur le Site (ci-après « l'Opération »), le Client devra informer ÉS par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins trente (30) jours calendaires avant la réalisation de l'Opération, en indiquant le motif de l'Opération. Le Contrat sera résilié de plein droit à la date de réalisation de l'Opération. La résiliation prend alors effet à la date souhaitée par le client qui ne peut être antérieure à la demande.

En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du client.

### XIII.2 Résiliation du Contrat à l'initiative d'ÉS

Le Contrat pourra être résilié par ÉS dans les cas suivants :

- inexécution de l'une quelconque de ses obligations par le Client, en particulier en cas de non-paiement d'une facture dans le délai imparti par le Contrat conformément à l'article XI.7 susvisé
- en cas d'utilisation par le Client de l'Électricité fournie dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat.

### XIII.3 Autres cas de résiliation

La résiliation du Contrat pourra intervenir de plein droit à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties dans les cas suivants :

- en cas de résiliation du Contrat GRD-F,
- en cas de persistance pendant plus d'un (1) mois d'un événement de force majeure, après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception et sous réserve que la résiliation soit demandée uniquement par la Partie qui n'a pas invoquée la force majeure,
- en cas de manquement grave à l'une des obligations prévues au Contrat par l'une des Parties, après mise en demeure par l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant dix (10) jours calendaires.

### XIII.4 Dans tous les cas de résiliation

Tous les frais liés à la résiliation du Contrat sont à la charge de la Partie défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par la Partie non défaillante.

En cas de rupture anticipée initiée par le Client pour un motif non listé aux termes des articles XIII.1 et XIII.3 des présentes, ÉS se réserve le droit de réclamer paiement de l'indemnité de résiliation stipulée aux conditions particulières.

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues à ÉS jusqu'au jour de la résiliation effective. Le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la résiliation du Contrat.

Les consommations à la date d'effet de la résiliation sont soit :

- relevées par le GRD selon les dispositions prévues au Catalogue des Prestations,
- en l'absence d'accès au dispositif de comptage, estimées au prorata temporis par le GRD et basées sur les consommations antérieures du client sur son Point de Livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de Points de Livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, formule tarifaire d'acheminement, zone géographique),

Par exception à l'alinéa précédent, en cas de changement de fournisseur, les consommations à la date d'effet du changement de fournisseur sont déterminées à partir :

- de l'index auto-relevé par le Client s'il est réalisé le jour du changement de fournisseur,
- d'une estimation prorata temporis réalisée par le GRD ou d'un relevé spécial payant (dont le prix figure au Catalogue des Prestations) s'il est effectué à la demande du Client.

Tout relevé spécial effectué à la demande du Client sera facturé conformément selon les dispositions prévues au Catalogue des Prestations,

Lorsque le Point de Livraison est équipé d'un compteur communicant, les consommations sont celles télérelevées au jour de la résiliation. À défaut, les consommations font l'objet d'une estimation prorata temporis réalisée par le Distributeur ou d'un relevé spécial dans les mêmes conditions que ci-dessus.

Si à compter de la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer de l'Électricité sur son Site, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'Électricité prenant effet à cette même date. À défaut, il en supporte l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture d'Électricité interrompue par le

Distributeur. En aucun cas, le Client ne pourra rechercher la responsabilité d'ÉS pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de la fourniture par le Distributeur.

## XIV. RESPONSABILITÉ

### XIV.1 Généralités

Chacune des Parties au Contrat est responsable de l'exécution des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat.

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages indirects ou immatériels, des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers ou d'un événement constitutif d'un cas de force majeure.

En tout état de cause, le Client garantit ÉS contre tout recours de tiers quel qu'il soit, pour toute action en réparation d'un préjudice quelconque subi par le tiers du fait de l'application du Contrat.

### XIV.2 Responsabilité des Parties

**Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat à l'exclusion de celles relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD :**

En toute hypothèse, la responsabilité d'ÉS est limitée à 10% du montant du Contrat sans pouvoir excéder quatre-vingt mille (80 000) euros, pour l'ensemble des dommages susceptibles d'être intervenus lors de l'exécution du Contrat.

**Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD :**

Le Distributeur engage sa responsabilité vis-à-vis du Client en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution de ses engagements tels que mentionnés dans l'annexe 2bis aux présentes Conditions Générales de Vente et dans les limites de ces dernières.

Le Distributeur est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Tel qu'indiqué à l'article I, Le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre du Distributeur pour les engagements du Distributeur vis-à-vis du Client contenu dans le Contrat GRD-F.

En cas de réclamation relative à l'accès ou à l'utilisation du RPD, conformément aux modalités prévues à l'article de l'annexe 2bis du Contrat GRD-F jointes en annexe, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation soit auprès d'ÉS, soit directement auprès du Distributeur.

Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis du Distributeur en cas de mauvaise exécution ou non-exécution de ses engagements tels que mentionnés à l'annexe 2bis aux présentes Conditions Générales de Vente et dans les limites de ces dernières. En cas de préjudice allégué par le Distributeur, celui-ci pourra engager toute procédure amiable ou contentieuse contre le Client s'il estime que celui-ci est à l'origine de son préjudice.

## XV. CONSEIL

Lors de la conclusion du Contrat, sur la base des éléments d'information transmis par le Client sur ses besoins, ÉS le conseille sur la puissance et l'option à souscrire pour son Point de Livraison. Celles-ci figurent dans les conditions particulières de vente.

En cours de contrat, le Client peut contacter ÉS pour s'assurer de l'adéquation de la puissance souscrite en cas d'évolution de ses besoins. ÉS s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que sa puissance est adaptée à son mode de consommation.

Par ailleurs, Pour les offres dont le prix, fixé librement, est indexé sur les cours de marché selon une périodicité n'excédant pas un trimestre et pour les offres à tarification dynamique mentionnées à l'article L.332-7 du code de l'énergie, ÉS informe le Client sur les opportunités, les coûts et les risques liés à ce type d'offre, notamment au regard de leur exposition à la volatilité des prix. Le Client peut demander une modification de sa puissance et de son option à tout moment dans le respect des conditions définies ci-après. Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès d'ÉS.

En cas de modification des caractéristiques contractuelles, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau prix donnant lieu à un remboursement au Client.

## XVI. FORCE MAJEURE

### XVI.1 Définition

En plus des circonstances habituelles répondant à la définition de la force majeure au sens de l'article 1218 du code civil, les Parties conviennent que si le Distributeur ne peut, en raison d'un cas de force majeure tel que défini au Contrat GRD-F, acheminer l'Électricité d'ÉS au PDL du Client, les obligations des Parties découlant du présent Contrat seront suspendues pour ce qui concerne le PDL concerné pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

En outre, les Parties conviennent que sont assimilées à des événements de force majeure les circonstances suivantes :

- des circonstances d'ordre politique, économique ou des mouvements sociaux ayant pour conséquence une limitation importante ou une cessation de l'approvisionnement des Parties nécessaire à leur activité,
- les arrêts de production imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure, notamment dans le cas d'une grève nationale ayant des répercussions locales,
- les délestages organisés par RTE conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

### XVI.2 Régime juridique

La Partie souhaitant invoquer le cas de force majeure devra impérativement le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception sous 5 (cinq) jours

calendaires à compter de la survenance de l'évènement. Elle devra fournir les justificatifs nécessaires et informer l'autre Partie de la durée prévisible de la situation. La Partie invoquant l'évènement de force majeure s'engage à faire ses meilleurs efforts pour limiter et/ou faire cesser les conséquences de l'évènement constitutif de force majeure dans les meilleurs délais. Les obligations des Parties, à l'exception du paiement des factures dans le délai imparti et de l'obligation de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'évènement de force majeure.

Si la suspension du Contrat résultant de l'évènement se prolonge pendant plus d'un (1) mois à compter de la date de sa survenance, la Partie qui n'a pas invoqué la force majeure a la faculté de résilier le Contrat dans les conditions prévues au second tiret de l'article XIII.3.

## **VII. PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL**

ÉS regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et, lorsqu'il sera applicable, 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. La collecte de certaines données est obligatoire, notamment la dénomination sociale, la raison sociale, le numéro de RCS et/ou SIREN, les nom, prénom, adresse du Client, offre(s) de fourniture choisie(s) etc. D'autres données sont en revanche facultatives, telles que les coordonnées bancaires, coordonnées téléphoniques, courrier électronique, caractéristiques du lieu de consommation, courbe de charge, index journaliers..., comme indiqué lors de la collecte des données. La communication de ces données facultatives permet au Client de bénéficier de services personnalisés (Espace client, facture électronique...).

Les fichiers d'ÉS contiennent également les données de consommation du Client transmises par le Distributeur pour les besoins de la gestion et la facturation du Contrat. En présence d'un compteur communicant, le Distributeur télérelève quotidiennement les index de consommation et la puissance maximale appelée au cours des vingt-quatre (24) dernières heures et met ces Données Personnelles à la disposition du Client sur son site internet. Il transmet les mêmes informations à ÉS.

Les données à caractère personnel collectées par ÉS auprès du Client et nécessaires au Distributeur et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par ÉS. ÉS transmettra par ailleurs à ses sous-traitants les données personnelles nécessaires à la réalisation des missions qui leur sont confiées.

ÉS conserve les données collectées pendant la durée du contrat et 5 ans à compter de sa résiliation.

Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations de marketing (dont la prospection commerciale) réalisées par ÉS.

Dans le cadre de la gestion des relations commerciales avec ses clients, ÉS pourra, si le Client ne s'y est pas opposé, utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale afin d'informer ces derniers sur les offres proposées par ÉS ou ses partenaires commerciaux, à qui elles pourront être transmises à cette occasion.

Le Client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par ÉS de ces informations à des fins de prospection commerciale,
- d'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet
- d'un droit à la portabilité de ses données en application de la réglementation
- d'un droit à l'effacement de ses données en application de la réglementation.

Lorsque le Client exerce son droit d'opposition, ÉS prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

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 - tél : 03 88 20 62 20.

En cas de difficulté 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 mail adressé par ÉS.

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

En présence d'un compteur communicant, le Distributeur télérelève quotidiennement les index de consommation et la puissance maximale appelée au cours des vingt-quatre (24) dernières heures et met ces Données Personnelles à la disposition du Client sur son site internet. Il transmet les mêmes informations à ÉS.

## **VIII. MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES**

### **XVIII.1 Mode de règlement interne**

Lorsque le Client a une demande/réclamation concernant l'accès et l'utilisation du RPD, il l'adresse :

- soit au service client d'ÉS
- soit au GRD selon les modalités décrites dans la Synthèse Distributeur consultable à l'adresse suivant : <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/fournisseurs-re/fournisseurs/le-contrat-grd-f>

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 site [mediateur.edf.fr](http://mediateur.edf.fr)

- ou par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur d'EDF - TSA 50026, 75800 Paris Cedex 08.

### **XVIII.2 Médiateur national de l'énergie**

Tout consommateur peut saisir le Médiateur national de l'énergie pour 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 (2) à compter de la réclamation initiale, le consommateur 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/>

Une fois saisi, le Médiateur doit formuler une recommandation écrite et motivée dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'accusé de réception de la saisine.

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

## **XIX. CONFIDENTIALITÉ**

Les Parties conviennent de maintenir confidentiel l'existence et les termes du Contrat, ainsi que les informations et documents fournis par l'autre Partie, de quelque nature qu'ils soient, économique, technique ou commerciale, auxquels elles pourraient avoir eu accès du fait de la négociation ou de l'exécution du Contrat.

Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations qui sont ou tombent dans le domaine public sans violation par la Partie qui les reçoit de son obligation de confidentialité au titre du Contrat ou qui seraient reçues d'un tiers de bonne foi non soumis à une obligation de confidentialité. L'engagement de confidentialité restera en vigueur pendant toute la durée du Contrat et, à son terme (échéance, caducité ou résiliation) pendant une durée d'un (1) an.

## **XX. CESSIION DU CONTRAT**

Le Contrat ne peut être cédé par le Client qu'avec l'accord préalable et écrit de l'autre Partie.

## **XXI. DROIT APPLICABLE-JURIDICTION COMPÉTENTE**

Le Contrat est soumis à la Loi française. Les litiges s'y rapportant que les Parties n'auraient pu résoudre à l'amiable seront soumis à la juridiction compétente si le Client est un non-professionnel au sens de l'article préliminaire du Code de la consommation. Dans les autres cas, les litiges se rapportant au Contrat seront soumis à la juridiction compétente des Tribunaux de Strasbourg.

## **XXII. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS**

Coordonnées ÉS :

Le Client peut contacter ÉS de la manière suivante :

- par téléphone : un conseiller clientèle est à disposition du Client au 03 88 20 62 20 (prix d'un appel local)

- par mail : [professionnels@es.fr](mailto:professionnels@es.fr)

Coordonnées du Distributeur :

Les coordonnées du Distributeur figurent dans la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau Public de Distribution basse tension pour les clients en Contrat unique.

## **XXIII. AIDE-MÉMOIRE DU CONSOMMATEUR DE L'ÉNERGIE**

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivant : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>.

## **L'énergie est notre avenir, économisons-la !**

ÉS Énergies Strasbourg • S.A. au 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

**es.fr**