



ENTREPRISES

→ ASSISTANCE

## Conditions générales du service **Dépannage Électricité** destinés aux Entreprises

### DEFINITIONS

#### • Client :

Signifie tout Client professionnel ayant souscrit auprès d'ES un Contrat permettant de bénéficier du service *Dépannage électricité*.

#### • Contrat :

Signifie le Contrat que le Client a souscrit auprès d'ES et qui lui permet de bénéficier du service *Dépannage électricité*.

#### • Électricien :

Entreprise intervenant dans le domaine de l'électricité à laquelle ES fait appel pour intervenir chez le Client.

#### • Installation électrique intérieure :

Installation individuelle privative d'électricité du Client située au Lieu d'intervention et dont la puissance doit être inférieure ou égale à 108 kVA. Le point limite de l'installation individuelle privative d'électricité du Client où le service *Dépannage électricité* est assuré se situe aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office pour les installations de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, et aux bornes d'entrée amont du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office pour les installations de puissance comprise entre 36 et 108 kVA.

#### • Intervention :

Opération par laquelle un Électricien qualifié se rend sur le Lieu d'intervention.

#### • Lieu d'intervention :

Le Lieu d'intervention est situé à l'adresse indiquée par le Client lors de sa souscription au service *Dépannage électricité*. Ce Lieu d'intervention est le lieu où le Client exerce son activité professionnelle et doit obligatoirement être situé dans la zone concédée à ES pour la fourniture d'électricité.

N'est pas un Lieu d'intervention et ne peut faire l'objet du Contrat toute partie commune d'immeubles ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.

#### • Local Professionnel :

Le Local Professionnel désigne le local principal à usage professionnel (y compris ses annexes closes, mitoyennes et pourvues d'un toit) situé à l'adresse indiquée par le Client lors de la souscription et mentionnée sur le courrier de confirmation d'adhésion.

#### • Panne électricité :

Dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure provoquant une interruption de fourniture en électricité et/ou mettant en cause la sécurité des personnes, des animaux ou l'intégrité des biens.

### ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le service *Dépannage électricité* consiste, en cas de Panne électricité survenue sur le Lieu d'intervention défini au Contrat, à sécuriser et à remettre en service partiellement ou totalement l'Installation électrique intérieure du Client, soit par télédépannage soit à défaut par Intervention d'un Électricien professionnel chez le Client.

Le service *Dépannage électricité* est réservé à l'usage exclusif du Client et pour le seul Lieu d'intervention enregistré au moment de sa souscription.

Les conditions générales prévalent sur tout autre document dont le Client entendrait se prévaloir à quelque titre que ce soit ; elles sont opposables au Client qui les accepte dès la date de sa souscription au service *Dépannage électricité*.

Le service *Dépannage électricité* ne peut être considéré comme étant une activité d'assistance prévue par le Code des assurances.

### ARTICLE 2 : CONCLUSION ET PRISE D'EFFET - DURÉE

#### 2.1 Conclusion et Prise d'effet du Contrat

Le Contrat est conclu à la date de son acceptation par le Client. Il prend effet à l'expiration d'un délai de 17 jours calendaires à compter de sa date d'acceptation par le Client. ES confirme au Client par courrier la date de prise d'effet du Contrat et lui communique par la même occasion le numéro de téléphone du service d'assistance téléphonique.

#### 2.2 Durée

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

### ARTICLE 3 : PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

#### 3.1 Prix

Le montant du prix mensuel permettant au Client de bénéficier du service *Dépannage électricité* indiqué lors de la souscription au service est rappelé sur le courrier indiqué à l'article 2.1. Ce prix comprend les frais de déplacement de l'Électricien, jusqu'à 3 heures de main d'œuvre à compter de l'heure d'arrivée de l'Électricien sur le Lieu d'intervention et la prise en charge des frais de remplacement de matériel défectueux jusqu'à concurrence de 100 € HT par Intervention.

#### 3.2 Modalités de paiement

Le service *Dépannage électricité* est facturé mensuellement à terme échu. Le premier mois d'abonnement à ce service fera l'objet le cas échéant d'une facturation prorata temporis. Les factures sont payables dans un délai de 15 jours à compter de leur date d'édition.

#### 3.3 Intérêts de retard - indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement

A défaut de paiement dans le délai indiqué à l'article 3.2 ci-dessus, les sommes dues à ES par le Client, peuvent, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, être majorées de plein droit d'intérêts de retard calculés sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance.

En application des articles L441-6 et D441-5 du Code du commerce, tout Client professionnel en situation de retard de paiement sera de plein droit débiteur à l'égard d'ES d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €.

Si ES exposait des frais de recouvrement supérieurs au montant prévu ci-avant, ES pourrait demander au Client une indemnisation supplémentaire sur justification.

En application de l'article 256 du code général des impôts, les intérêts de retard de paiement et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros dus ne sont pas soumis à TVA.

#### 3.4 Révision du prix

Le montant du prix mensuel peut être modifié à tout moment par ES, sous réserve d'un préavis d'un mois, notifié par écrit au Client. Le Client est réputé avoir accepté ce nouveau prix s'il ne résilie pas le Contrat dans les conditions définies à l'article 9.1 des présentes et dans un délai de 30 jours à compter de la communication du nouveau par ES.

#### 3.5 Exigibilité des factures

Dans le cas où un titre de paiement émis au profit d'ES ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé supportés par ES sont facturés au Client.

En cas de contestation, réclamation ou autre relatif à la facturation ou à l'exécution du service *Dépannage électricité*, les sommes dont le Client est débiteur envers ES restent exigibles.

## ARTICLE 4 : MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE, CONDITIONS ET PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION

### 4.1 Assistance téléphonique

ÉS met en place une assistance téléphonique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans le cadre du service *Dépannage électricité*.

Le service d'assistance téléphonique réalise systématiquement un premier diagnostic à distance sur la base des informations recueillies auprès du Client et procède ensuite dans la mesure du possible à un télédépannage du Client. Il s'assure enfin que la Panne électricité décrite par le Client n'est pas un cas de non déplacement de l'Électricien comme stipulé à l'article 4.4 des présentes conditions générales.

### 4.2 Intervention chez le Client

Si ce télédépannage reste infructueux et hormis les cas de non-déplacement figurant à l'article 4.4 des présentes conditions générales, ÉS s'engage à ce qu'intervienne l'un de ses partenaires Électriciens dans un délai maximal de 2 heures à compter de l'heure de fin de l'appel saisie par le service d'assistance téléphonique.

En cas de non-respect du délai d'intervention, ÉS indemnise le Client d'un montant forfaitaire et définitif de 50 euros par Intervention sous réserve des retards ou empêchements décrits ci-dessous et à l'article 4.6 des présentes conditions générales.

Ce montant sera payé par chèque adressé au Client.

Toutefois, ÉS ne peut être tenue pour responsable des retards ou empêchements pour non-respect du délai d'intervention en cas de grève, émeute, mouvement populaire, restriction de la libre circulation ou de tout événement extérieur exceptionnel entraînant un surcroît d'appels exceptionnels ou enfin, en cas de mise en danger de l'intégrité physique de l'Électricien.

S'il apparaît sur le Lieu d'intervention que la panne se situe en dehors du périmètre d'intervention défini à l'article 4.3 des présentes conditions générales, aucune Intervention ne sera effectuée.

Le Client peut alors choisir entre deux possibilités :

- 1ère possibilité : faire exécuter des travaux hors cadre du service *Dépannage électricité*.

Il appartient alors au Client de demander à l'Électricien d'effectuer à ses frais un dépannage ou une réparation et de régler directement à ce dernier, s'il accepte d'intervenir, ses frais de déplacement, de main d'œuvre ainsi que le coût de remplacement des pièces.

- 2ème possibilité : ne pas faire exécuter de travaux Dépannage électricité. Le coût du déplacement de l'Électricien est pris en charge par ÉS dans le cadre du service *Dépannage électricité*.

### 4.3 Périmètre d'intervention

Sont couvertes par le Contrat les pannes survenues sur l'Installation électrique intérieure du Client. Pour les installations non conformes au regard du décret du 14 novembre 1988 sur la sécurité des installations électriques pour les entreprises (installations non raccordées à un réseau de terre), la prestation sera limitée à la seule mise en sécurité du circuit.

### 4.4 Cas de non-déplacement de l'Électricien

Sont exclus du périmètre d'intervention et ne donnent pas droit au déplacement d'un Électricien :

- la réparation des appareils électriques, électroniques ou électroménagers ;
- le remplacement de prises de courant ou d'interrupteurs de commande n'ayant pas provoqué le déclenchement du disjoncteur ;
- le remplacement d'ampoules ou spots défectueux ;
- les travaux de modification portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (augmentation de la puissance souscrite) ;
- les travaux de réparation, de renouvellement de l'ensemble de l'Installation électrique intérieure ou tous travaux de mise en conformité ;
- tout matériel spécifique à un process, en particulier les armoires de commande livrées par le constructeur, les blocs thyristores, les transformateurs d'isolement.
De même, aucun déplacement d'Électricien ne sera occasionné en cas d'interruption de fourniture d'électricité par ÉS pour raison d'impayés de factures d'électricité.

### 4.5 Cas de non-intervention au Local Professionnel du Client

Sur le Lieu d'intervention, l'Électricien ne procédera à aucun dépannage dans les cas suivants :

- l'accès à l'Installation électrique intérieure nécessite le déplacement de machine ou mobilier lourds grâce à des équipements spéciaux ou des travaux de terrassement pour accéder à des gaines enterrées ou encastrées ou des travaux en hauteur nécessitant un engin de levage ou encore des travaux de démontage de faux plafonds, cloisons... ;
- le réajustement de puissance du disjoncteur suite à l'insuffisance de la puissance souscrite ;
- l'Installation électrique intérieure fait l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité délivré par le Consuel ;
- la Panne électricité a été causée ou provoquée intentionnellement par le Client ou avec sa complicité ;
- la Panne électricité a été causée par une catastrophe naturelle ou est couverte par l'assurance construction obligatoire (loi n°78-12 du 4 janvier 1978).
Plus globalement est exclue toute Intervention nécessaire à la réalimentation définitive de l'Installation électrique intérieure du Client.

### 4.6 Cas d'impossibilité d'exécution du service

Par ailleurs, sont des cas d'impossibilité d'exécution du service libérant ÉS de ses obligations les situations de grève, explosion, mouvement populaire, restriction de la libre circulation, sabotage, terrorisme, émeute, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité ou tout autre cas fortuit ou tout événement extérieur exceptionnel ou en cas de mise en danger physique de l'Électricien.

Par ailleurs, un surcroît d'appels au service *Dépannage électricité* lié à la survenance d'un événement exceptionnel pourra justifier un retard dans le délai d'intervention contractuellement prévu. Il en résulte que dans pareilles situations l'indemnisation prévue au point 4.2 ci-dessus ne sera pas due.

### 4.7 Différé volontaire d'Intervention

ÉS et le Client peuvent se mettre d'accord pour différer l'heure de début d'Intervention de l'Électricien au-delà du délai impératif de 2 heures fixé dans le Contrat. Dans ce cas, ÉS s'engage à ce que l'Électricien respecte le jour et la plage horaire de 2 heures convenus avec le Client. L'indemnité prévue à l'article 4.2 des présentes conditions générales s'applique alors en cas de non-respect de cette nouvelle plage horaire.

## ARTICLE 5 : CONTENU DE L'INTERVENTION

### 5.1 Déroulement de l'Intervention

L'Électricien procède à :

- un diagnostic visuel de l'Installation électrique intérieure ;
- la recherche de la Panne électricité ;
- la vérification que la Panne électricité entre dans le périmètre d'intervention ;
- une mise en sécurité de l'Installation électrique intérieure ;
- l'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de l'appareil électrique défectueux pour permettre si possible une utilisation normale du reste de l'Installation électrique intérieure.

Lors de l'Intervention, l'Électricien détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage sur le Lieu d'intervention.

S'il s'avère que l'état général de l'Installation électrique intérieure ne peut assurer une sécurité satisfaisante en matière de risque pour les personnes, les animaux ou les biens, l'Électricien peut limiter son Intervention et mettre tout ou partie de l'Installation électrique hors service de façon provisoire.

### 5.2 Remplacement de pièces défectueuses

S'il le juge nécessaire, l'Électricien procède au remplacement de matériel défectueux jusqu'à concurrence de 100 euros HT par Intervention. Tout dépassement de ce forfait sera facturé au Client.

Les pièces pouvant être remplacées sont :

- fusibles et porte-fusibles, appareillage(s) de base (interrupteur de commande(s), prise(s), fiche(s) monophasées et câbles dans la limite de 10 mètres), disjoncteur divisionnaire, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel.
Le remplacement du matériel se fera au moyen de pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation électrique intérieure.

### 5.3 Rédaction d'un bulletin d'intervention

L'Intervention donnera lieu à la rédaction d'une note d'intervention appelée bulletin d'intervention signé obligatoirement par le Client à qui un exemplaire sera remis. L'Intervention débute à compter de l'heure d'arrivée de l'Électricien chez le Client. Le bulletin d'intervention comportera impérativement l'heure d'arrivée de l'Électricien et la durée d'intervention, le diagnostic de la panne, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les pièces défectueuses éventuellement remplacées.

### 5.4 Facturation au Client

À la fin de chaque Intervention, l'Électricien facture systématiquement au Client les éventuels suppléments de prix qui ne sont pas compris dans le prix du service *Dépannage électricité*. Le Client s'acquitte de la facture auprès de l'Électricien.

### 5.5 Garantie contractuelle

Le Client bénéficie d'une garantie contractuelle d'un mois – déplacement, pièces et main d'œuvre – à compter de la date de l'Intervention uniquement pour les prestations effectuées dans le cadre du Contrat.

## ARTICLE 6 : ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client professionnel s'engage préalablement et pendant l'Intervention à respecter toutes les dispositions légales et réglementaires en vigueur et plus particulièrement celles prévues en matière d'hygiène et de sécurité par les articles R. 4511-1 et suivants du Code du travail. Le rapport de vérification devra être à jour avec l'obligation d'une installation conforme selon le contenu de ce rapport. Le Client s'engage à être présent

sur le Lieu d'intervention lors de l'arrivée de l'Électricien. En cas d'absence, ÉS se réserve le droit de lui facturer une somme forfaitaire de 50 euros pour dédommagement du déplacement sans suite occasionnée.

Le Client tiendra sous sa responsabilité, et dans la mesure du possible à disposition, un plan de repérage du site où figure en particulier les armoires et sous-tableaux, un schéma à jour de chaque tableau et armoire.

## ARTICLE 7 : RESPONSABILITÉS D'ÉS

ÉS est responsable de la mise en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement du service *Dépannage électricité*.

Lorsque la responsabilité d'ÉS est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs et certains que le Client a subis, à l'exclusion entre autre de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices financiers, les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et les pertes de données. La responsabilité d'ÉS ne saurait notamment être engagée dans les cas suivants :

- non-respect par le Client de ses obligations ;
- mauvaise utilisation par le Client et/ou par ses préposés du service *Dépannage électricité* ;
- mauvais fonctionnement de la ligne téléphonique du Client lorsque ce dernier tente de joindre le service d'assistance téléphonique prévu dans le cadre du Contrat ;
- non-conformité de l'Installation électrique intérieure aux normes en vigueur ;
- défaut de dispositif de protection ou de protection inefficace contre les risques de surtension ;
- force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation

## ARTICLE 8 : NON CESSIBILITÉ DU CONTRAT ET DÉMÉNAGEMENT DU CLIENT

Le service *Dépannage électricité* est réservé à son usage exclusif.

Il en résulte que le Contrat qui en est le support est incessible par le Client à tout tiers quel qu'il soit. Le service *Dépannage électricité* étant réservé au seul Lieu d'intervention enregistré au moment de sa souscription, il en résulte que le déménagement du Client entraine la résiliation automatique et de plein droit du Contrat. Dans ce cas, le Client s'engage à prévenir ÉS sans délai et par tout moyen. Si le Client souhaite continuer à bénéficier du service *Dépannage électricité*, il doit procéder à une nouvelle souscription pour autant que sa nouvelle adresse soit éligible au service *Dépannage électricité*.

## ARTICLE 9 : DURÉE – RÉILIATION

Nonobstant les cas spécifiques de résiliation prévus aux articles 3.4 et 10, le contrat peut être réšlié dans les conditions du présent article.

### 9.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Contrat peut être résilié par le Client à tout moment par courrier simple adressé à ÉS Énergies Strasbourg - Direction du Sourcing et des Ventes Énergies aux Entreprises et Collectivités 67953 Strasbourg Cedex 9 ou en téléphonant au 03 88 206 220.

Le Contrat prendra fin dès la réception du courrier par ÉS ou de l'appel téléphonique par ÉS.

### 9.2 Résiliation à l'initiative d'ÉS

ÉS peut résilier à tout moment et de plein droit le Contrat sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- fausse déclaration du Client concernant le Contrat objet des présentes ;
- manquement du Client à un quelconque de ses engagements au titre du Contrat, retard et/ou non-paiement du prix après mise en demeure adressée par courrier et restée sans effet pendant un délai de 15 jours ;
- suspension ou résiliation du Contrat de fourniture d'énergie électrique du Client conclu avec ÉS ;
- force majeure telle qu'habituellement reconnue par la jurisprudence de la Cour de Cassation ;
- décision administrative ou juridictionnelle contraignant ÉS à arrêter le service *Dépannage électricité* ;
- si le rapport de vérification périodique obligatoire n'est pas vierge de tout risque électrique important selon le décret n°88-1056 du 14 novembre 1988 et ses arrêtés d'application ;
- interventions répétées pour la même cause, signalée par l'Électricien et non réparée par le Client notamment dans les cas suivants :
- s'il s'avère, lors d'une Intervention, que l'Installation électrique intérieure du Client n'est pas raccordée à un réseau de terre ou à une prise de terre, ou n'est pas conforme aux normes en vigueur et/ou en mauvais état d'entretien ;

- en cas de non-conformité de l'Installation électrique intérieure aux normes de sécurité relatives à la protection contre les courts-circuits (absence de fusibles ou d'un disjoncteur) et les fuites de courant (absence d'un disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel).

Nonobstant les cas ci-dessus, ÉS peut résilier le Contrat en respectant un préavis d'un mois, par courrier, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation, en cas de décision d'ÉS d'arrêter le service. Dans tous les cas de résiliation, le Client a l'obligation de régler l'intégralité des sommes dues à ÉS à la date de résiliation.

## ARTICLE 10 : MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

ÉS informera par écrit le Client de toute modification aux présentes conditions générales moyennant un préavis d'un mois. Le Client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant ÉS de sa volonté de résiliation conformément aux modalités de résiliation figurant à l'article 9.1 des présentes conditions générales. A défaut de réception par ÉS de celle-ci dans un délai de 30 jours à compter de la date de communication des modifications, le Client est réputé l'avoir acceptée sans restriction ni réserve.

## ARTICLE 11 : INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

ÉS prend les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Les informations nominatives relatives au Client recueillies par ÉS dans le cadre de sa souscription au service *Dépannage électricité* sont nécessaires à l'exécution par ÉS du service. Elles sont susceptibles de faire l'objet d'un traitement informatisé par ÉS. Conformément à la loi susvisée, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant, ainsi qu'un droit d'opposition à l'utilisation de ses données à des fins de prospection commerciale.

Le Client peut exercer ses droits en adressant un courrier accompagné d'un justificatif d'identité à ES Énergies Strasbourg - Direction du Sourcing et des Ventes Énergies aux Entreprises et Collectivités 67953 Strasbourg Cedex 9.

## ARTICLE 12 : RÉCLAMATION – LITIGE

En cas de réclamation, le Client pourra s'adresser à ÉS Énergies Strasbourg - Direction du Sourcing et des Ventes Énergies aux Entreprises et Collectivités 67953 Strasbourg Cedex 9.

Tout différend né à l'occasion de l'interprétation, la conclusion ou l'exécution du Contrat est soumis au tribunal compétent de Strasbourg, le droit applicable étant le droit français.