



Conditions générales du service «Info EJP par SMS»

Le service «Info EJP par SMS» est accessible du 1^{er} novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante à tout client résidentiel ou non-résidentiel (ci-après « le Client ») disposant auprès d'ÉS Énergies Strasbourg (ci-après « ÉS ») d'un contrat de fourniture d'électricité au tarif bleu réglementé (tarif disponible pour une puissance souscrite entre 3 et 36 kVA) avec option tarifaire EJP (Effacement Jour de Pointe).

La date de fin du service correspond à la date de fin de saison EJP.

Article 1 – Description du service

Le service **Info EJP par SMS** permet au Client bénéficiant de l'option tarifaire EJP dans le cadre de son contrat de fourniture d'électricité avec ÉS de recevoir un message texte ou autrement dénommé SMS (Short Message Service) sur son téléphone mobile.

Ce SMS a pour but d'informer le Client du déclenchement d'un jour EJP en conformité avec les conditions de son contrat de fourniture d'électricité. Il est délivré non contractuellement tous les jours précédant un jour EJP à partir de 21h00.

Plus particulièrement, le SMS informe le Client que le jour suivant la réception du SMS sera considéré comme un jour EJP. Les informations fournies au Client dans ce cadre le sont à titre informatif. ÉS ne saurait être tenu pour responsable d'erreurs ou omissions, d'une absence de disponibilité des informations ou du service. En conséquence, l'utilisateur reconnaît utiliser les informations reçues sous sa responsabilité exclusive.

La situation du jour EJP est définitive et contractuelle à partir de 6h 30 du matin en application du contrat de fourniture d'électricité du Client.

Les prévisions EJP sur la zone concédée à ÉS pour la fourniture d'électricité peuvent différer des prévisions nationales.

Le Client ne peut disposer que d'une seule souscription au service au titre de son contrat de fourniture d'électricité avec option EJP.

Article 2 - Modalités de souscription

La souscription au service **Info EJP par SMS** s'effectue en ligne à partir du site Internet d'ÉS www.es.fr. Le Client disposant d'un accès à Internet et d'une adresse électronique et qui souhaite bénéficier du service doit remplir quatre conditions préalables :

- disposer d'un espace client qu'il aura préalablement créé sur le site internet d'ÉS.
- être titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité avec ÉS au tarif réglementé avec option tarifaire EJP.
- souscrire, selon les modalités en vigueur, au service optionnel « **Info EJP par SMS** ».
- posséder un téléphone mobile susceptible de recevoir un SMS avec la technologie adéquate.

Une fois la souscription validée par le Client, ÉS envoie, à l'adresse électronique renseignée par le Client dans le cadre de sa souscription, une confirmation de souscription.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que son numéro de téléphone mobile est correctement saisi dans les coordonnées qu'il renseigne dans son espace client.

Il lui appartient également de signaler à ÉS tout changement de son numéro de téléphone mobile, afin de pouvoir continuer à recevoir l'**Info EJP par SMS**. Pour cela, il doit procéder à la modification de son numéro de téléphone mobile sur son Espace personnel, cette modification étant prise en compte immédiatement.

Si le client ne procède pas à cette modification, l'**Info EJP par SMS** continuera de lui être adressée à son ancien numéro de téléphone dès que nécessaire. ÉS ne pourra être tenu responsable de l'envoi de SMS à un numéro erroné.

Le Client certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de sa souscription au service **Info EJP par SMS** 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 intérêts, les honoraires d'avocat et les frais de justice.

Article 3 - Conditions tarifaires

Ce service est offert pour la période commençant le 1^{er} novembre 2016 et se terminant le 31 mars 2017, ce qui ne peut entraîner une quelconque demande de gratuité en cas de souscription du Client à un service identique mais payant concernant les périodes EJP postérieures au 31 mars 2017.

Le Client a en tout état de cause à sa charge le coût des communications Internet selon le tarif du mode d'accès qu'il a choisi et le cas échéant de son opérateur de téléphonie mobile.

Article 4 - Statut du service

L'**Info EJP par SMS** est un moyen d'information qu'ÉS fournit à ses clients. Ce moyen vient en complément des autres modes d'informations actuellement disponibles pour le Client dans le cadre de l'option EJP : voyant lumineux dans le local ou le logement du Client, compteur, site Internet www.ejp.es-energies.fr ou serveur info EJP au 03.88.20.66.67.

Article 5 - Activation du service

Le service prend effet 24 heures après la date de souscription par le Client. Le premier envoi de l'**Info EJP par SMS** sera effectué la veille du premier jour EJP suivant la date d'activation du service. Toutefois, ÉS ne pourra pas adresser de SMS pour des raisons techniques si le délai entre la date de souscription du Client au service et le premier envoi de SMS est inférieur à 24 heures.

ÉS se réserve la possibilité de suspendre provisoirement ou définitivement ce service.

Article 6 - Fin du service/résiliation

La souscription du Client au service **Info EJP par SMS** est automatiquement suspendue le 1^{er} avril de chaque année et reprend effet le 1^{er} novembre de la même année.

Le Client peut résilier sa souscription au service **Info EJP par SMS** sur simple demande auprès d'ÉS, sans frais ni justification soit :



- par courrier électronique

- pour les particuliers : accueil@es.fr
- pour les professionnels, entreprises et collectivités : entreprises@es.fr

- par courrier postal affranchi adressé à

- pour les particuliers :
ÉS – Ventes aux Particuliers
67953 Strasbourg Cedex 9.
- pour les professionnels, entreprises et collectivités :
ÉS - Direction des Ventes aux Entreprises
et aux Collectivités
67953 Strasbourg Cedex 9.

Suite à une résiliation dans ce cadre, le Client devra effectuer une nouvelle souscription pour bénéficier à nouveau du service **Info EJP par SMS**.

La résiliation par le Client de la souscription à l'Espace personnel ou à l'option tarifaire EJP entraîne automatiquement la résiliation de sa souscription au service **Info EJP par SMS**.

Article 7 – Informatique et libertés

Les données personnelles relatives au Client regroupées dans les fichiers ÉS sont communiquées exclusivement à ÉS ainsi qu'au Distributeur et éventuellement transmises aux services et organismes expressément habilités à les connaître.

Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par ÉS. La prospection par voie électronique par ÉS est possible si le Client y a préalablement consenti.

Tout Client dispose conformément à la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 d'un droit d'accès et de rectification relatif aux données le concernant ainsi qu'un droit d'opposition à l'utilisation de informations nominatives à des fins de prospection commerciale.

Le Client peut exercer les droits susvisés, en justifiant de son identité, auprès de :

ÉS
Direction ventes aux particuliers
67953 Strasbourg Cedex 9

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site www.bloctel.gouv.fr conformément au décret n° 2015-556 du 19 mai 2015 relatif à la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Article 8 – Droit applicable – juridiction compétente

La souscription au service INFO EJP par SMS est soumis pour son exécution, sa validité et son interprétation à la loi française, et les litiges s'y rapportant que les Parties n'auraient pu résoudre à l'amiable seront soumis aux tribunaux de l'ordre judiciaire compétents en vertu du droit français.

Article 9 – Service client et règlements amiables et contentieux des litiges

Le Client résidentiel peut contacter ÉS de la manière suivante:

- par courrier envoyé à l'adresse postale :

ÉS Énergies Strasbourg • 37 rue du Marais Vert • F-67953 Strasbourg, Cedex 9 • S.A. au capital de 6 472 800 Euros
RCS Strasbourg 501 193 171 • APE 3514Z • 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-energies.fr

ÉS

Direction ventes aux particuliers
67953 Strasbourg Cedex 9

- par téléphone : un conseiller clientèle à disposition du Client au 03 88 20 60 60 (prix d'un appel local)
- par mail : depuis le site Internet www.es.fr rubrique «Contactez-nous en ligne»
- à ses points d'accueil :
Strasbourg (26A, boulevard du Président Wilson)
Haguenau (46, boulevard de la Libération)
Molsheim (1, rue Ernest Friederich)

Le Client non-résidentiel peut contacter ÉS de la manière suivante :

- par courrier envoyé à l'adresse postale :

ÉS
Direction ventes aux entreprises et collectivités
67953 Strasbourg Cedex 9

- par téléphone : un conseiller pro se tient à disposition du Client au 03 88 206 220 (prix d'un appel local)
- par mail : depuis le site Internet www.es.fr rubrique «Contactez-nous en ligne»

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

Médiateur national de l'énergie

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

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

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

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

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

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

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