Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace client pour les particuliers clients d'ÉS (en vigueur au 16/07/2026)

I. Définitions

Dans les présentes « Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace client » (ci-après « CGU »), chacune des expressions mentionnées ci-dessous aura la signification donnée dans sa définition, à savoir :

1.1 Client
Tout client particulier titulaire ou cotitulaire auprès d'ÉS d'un Contrat de fourniture d'énergie en vigueur.

1.2 ÉS ou la Société
ÉS Énergies S.A, 37, rue du Marais Vert 67 000 Strasbourg, RCS 501 193 171 Strasbourg.

1.3 Contrat de fourniture d'énergie
Contrat(s) de fourniture d'électricité et/ou de gaz souscrit(s) auprès d'ÉS.

1.4 Site
Site internet www.espaceclient.es.fr de la Société, dont l'accès est sécurisé par un identifiant et un mot de passe.

1.5 Service
Ensemble des processus proposés par la Société sur son Site.

1.6 Espace client
Service gratuit et sécurisé, accessible à tout moment sur le site d'ÉS via un identifiant et un mot de passe et permettant au Client d'utiliser en ligne les fonctionnalités (ci-après « les Fonctionnalités ») suivantes :
- accès sécurisé à et/ou gestion de certaines données de son Contrat de fourniture d'énergie (notamment identification du Client, modalités de paiement, consommations, facturations, etc.) ;
- souscription à des services optionnels et gratuits dans le cadre de son Contrat de fourniture d'énergie ;
- souscription à des services payant proposés par ÉS.

Le Client doit nécessairement se connecter à son Espace client pour accéder aux Fonctionnalités.

1.7 Contenu de l'Espace client
Ensemble des données personnalisées et/ou rédactionnelles et des informations diffusées par ÉS auxquelles le Client a accès dans le cadre de l'utilisation de l'Espace client.

1.8 Données de création de compte
Ensemble des informations que le Client doit fournir lors de la procédure de création de compte à l'Espace client, ainsi que pour toute connexion ou toute modification pour permettre son identification (email, mot de passe, etc.).

1.9 Hyperlien
Mécanisme de référence localisé dans un produit par un contenu (source) permettant à un Client d'accéder directement à un autre contenu (cible) quelle que soit sa localisation au sein du réseau Internet.

1.10 Partie(s)
ÉS ou le Client selon le contexte.

1.11 Double-clic

Réitération de la validation du formulaire de souscription à un contrat ou un service en ligne par le Client. Un formulaire validé une première fois n'est jamais pris en compte sans la confirmation par le client en cliquant le cas « Je confirme ».

1.12 Données Personnelles
Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant.

1.13 Traitement
Toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés ou non et appliqués à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

1.14 Responsable de Traitement
La personne qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement.

1.15 Cookies
Un cookie est un élément d'information se présentant sous la forme d'un petit fichier de texte placé sur le disque dur de l'ordinateur d'un utilisateur d'Internet. Il est généré par un serveur de page Web, c'est-à-dire par l'ordinateur hébergeant le site Web. Les informations contenues dans le cookie sont définies par le serveur et peuvent être utilisées par le serveur à chaque visite de l'utilisateur sur le site. Un cookie peut être considéré comme une carte d'identification d'un utilisateur d'Internet, qui indique à un site Web qu'un utilisateur y effectue une nouvelle visite.

II. Objet
Les présentes « Conditions Générales d'Utilisation », dénommées CGU dans la suite du document, ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles :

- d'une part, la Société met à la disposition des Clients le Site et les Services disponibles sur ce Site,
- d'autre part, la manière par laquelle le Client accède au Site et utilise les Services.

L'accès au Site par le Client signifie implicitement son acceptation sans restriction de l'ensemble des conditions décrites dans les CGU, décrites ci-après. En cas de non-acceptation de ces CGU, le Client se doit de renoncer à l'accès des Services proposés par le Site.

III. Acceptation et modification des Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace client
3.1 Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation
Pour accéder à l'Espace client, le Client doit :
- disposer de moyens de télécommunications lui permettant de se connecter à Internet ;
- disposer d'une version Internet Explorer 5.5 minimum et l'activation du langage Javascript ;
- disposer d'une adresse électronique pour son identification ;
- renseigner de manière exacte et exhaustive les Données de création de compte demandées ;
- accepter les présentes CGU. Ces dernières sont accessibles en cliquant sur l'hyperlien dans la page de création de compte. Vous les retrouvez également dans les pages présentant l'Espace client sur le site web d'ÉS ainsi que dans le contenu de l'email de confirmation de création de son Espace client transmis au Client par ÉS. En cochant la case « Je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales d'Utilisation et je les accepte », vous confirmez accepter toutes les stipulations de ces conditions générales. Le fait de cocher cette case puis de cliquer sur le bouton « Valider » constitue la preuve que vous avez pris connaissance des dites dispositions et vaudra acceptation irrévocable des CGU du service figurant ci-après. Vous ne pouvez accéder à l'Espace client que si vous acceptez les présentes CGU. En cas de non-respect par le Client des deux dernières obligations énoncées ci-dessus, ÉS refusera la création de compte. Une fois la création de compte validée par le Client, ÉS

envoie à l'adresse électronique renseignée par le Client une confirmation de d'inscription. L'adhésion du Client à l'Espace client est effective dès réception par le Client de sa confirmation d'inscription et est à durée indéterminée. Elle pourra prendre fin dans les conditions de l'article VII des présentes CGU.

3.2 Modification des « Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace client »
ÉS informera le Client par email de toute modification aux présentes CGU moyennant un préavis d'un (1) mois avant leur entrée en vigueur. À défaut d'acceptation le Client pourra clôturer son Espace client.

IV. Obligations du Client

4.1 Mise à jour des Données de création de compte et de l'identification du Client
Afin de permettre la mise à jour des Données de création de compte du Client et de recevoir le meilleur service possible d'ÉS, le Client s'engage à actualiser régulièrement les Données de création de compte le concernant. À cet égard, le Client doit effectuer lui-même ses mises à jour via l'Espace client. L'adresse électronique du Client étant nécessaire pour l'adhésion du Client et constituant l'identifiant nécessaire à l'utilisation de l'Espace client, il est indispensable que toute modification d'adresse soit effectuée directement dans l'Espace client par le Client. À défaut, toute confirmation d'une action effectuée par le Client dans l'Espace client continuera d'être envoyée à la seule adresse électronique connue sans qu'ÉS puisse en être tenue responsable.

4.2 Sincérité des informations
Lors de la procédure de création de compte, le Client s'engage expressément à fournir des informations exactes et complètes le concernant. Dans l'hypothèse où il indiquerait des informations fausses, inexactes, erronées, périmées ou incomplètes, ÉS serait en droit de suspendre l'accès à tout ou partie du Service et de résilier le compte.

4.3 Compte, mot de passe et sécurité
Les codes d'accès du Client à l'Espace client (adresse électronique et mot de passe) sont exclusifs, personnels et non transmissibles. Le Client est seul responsable de la préservation de la confidentialité de ses codes d'accès au Service ainsi que des références du Contrat de fourniture d'énergie en vigueur avec ÉS. Le Client s'engage à informer immédiatement ÉS, par tout moyen, de toute atteinte à la sécurité et de toute utilisation non autorisée de ses codes d'accès à l'Espace client. Le Client veillera à se déconnecter de l'Espace client à l'issue de chaque session.

4.4 Responsabilité du Client quant à l'utilisation de l'Espace client
D'une manière générale, le Client est le seul responsable de l'usage qu'il fait de l'Espace client. Plus particulièrement, le Client effectue sous sa propre responsabilité, les modifications de données relatives à son Contrat de fourniture d'énergie (notamment adresse d'envoi des factures, modifications de ses coordonnées bancaires, etc.).

4.5 Acceptation des contraintes de l'Espace client
Le Client est informé qu'Internet est un réseau qui véhicule un certain nombre de données susceptibles d'être protégées et d'enfreindre des dispositions légales en vigueur.
Le Client est également informé que l'accès à l'Espace client suppose l'activation de Cookies. Le Client reconnaît et accepte les caractéristiques et les limites fixées par ÉS quant à l'utilisation de l'Espace client et en particulier, il reconnait :
- qu'ÉS peut fixer et déterminer le volume maximum de messages électroniques qui pourront être envoyés et/ou reçus en même temps dans le cadre du Service ;
- qu'ÉS est libre de supprimer tout compte inactivé et/ou resté inutilisé pendant une période de deux (2) ans au moins ;
- qu'ÉS pourra supprimer tout compte dont le dernier Contrat de fourniture d'énergie rattaché est résilié depuis plus de douze (12) mois ;
- qu'ÉS donnera accès au Client aux données d'un Contrat d'énergie résilié pendant les deux (2) mois suivants la résiliation de ce dernier, cette période permettant au client de télécharger et sauvegarder ses données sur un support personnel.

4.6 Respect des règles d'utilisation de l'Espace client

Le Client s'engage à ne pas utiliser l'Espace client et/ou les informations fournies par l'Espace client, notamment pour :
- tenter d'induire en erreur d'autres clients-internautes en usurpant leur nom, leurs codes d'accès à l'Espace client et/ou en se faisant passer pour un employé ou un mandataire d'ÉS ;
- télécharger, collecter, stocker des données personnelles et/ou nominatives afférentes aux autres clients du Service ;
- manipuler les contenus et les informations fournies sur l'Espace client de manière à dissimuler la source et l'origine des informations transmises sur l'Espace client ;
- télécharger, afficher, transmettre par email ou de quelque autre manière, tout contenu comportant des virus informatiques ou tout code, dossier ou programme conçus pour interrompre, détruire ou limiter les fonctionnalités de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication sans que cette énumération ne soit limitative ;
- entraver ou perturber l'Espace client, les serveurs, les réseaux connectés à l'Espace client ou refuser de se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales et/ou aux dispositions réglementaires applicables au réseau connecté à l'Espace client.

4.7 Non-respect des obligations du Client

En cas de non-respect par le Client des présentes CGU et/ou les lois ou règlements en vigueur, il s'engage à garantir et à indemniser ÉS (indemnités, dommages et intérêts et les honoraires d'avocat et frais de justice) de tout dommage, de quelque nature qu'ils soient, toute plainte ou action en justice émanant de tiers et intervenant dans ce cadre.

4.8 Respect de la législation en vigueur

La Société informe les Clients que l'ensemble des lois et règlements en vigueur sont applicables à Internet.
Les Clients sont notamment tenus de respecter les dispositions de la loi Informatique et libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et celles du Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016, dont la violation est passible de sanctions pénales.
Ils doivent également s'abstenir, s'agissant des données personnelles auxquelles ils accèdent, de toute collecte, de toute utilisation détournée, et d'une manière générale, de tout acte susceptible de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation des personnes.

V. Droits, obligations de divulgation et limites de responsabilité

5.1 Droit de propriété

Le Contenu du l'Espace client est la création et la propriété entière et exclusive d'ÉS, qui sont les seuls habilités à les exploiter. Sauf autorisation expresse et écrite d'ÉS, le Client s'interdit de reproduire ou d'altérer les marques, logos, signes distinctifs d'ÉS, et de faire un usage quelconque de ces marques, logos et signes distinctifs. Le Client est informé que toute atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'ÉS constitue une contrefaçon, susceptible de sanctions civiles et pénales. ÉS reste seule propriétaire des noms, marques, logos, dessins, sigles qui sont utilisés sur le site web. Le Client s'engage à respecter l'intégralité des droits d'ÉS et à s'interdire de susciter toute analogie dans l'esprit du public à quelque fin que ce soit et par quelque mode que ce soit. Toute utilisation non autorisée par le Client au titre des présentes CGU, est illicite en application des dispositions de l'article L. 122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle.
Ainsi, il est notamment interdit au Client de procéder, à titre onéreux ou gratuit, à toute forme d'utilisation des logiciels, des progiciels (similaires, équivalents ou de substitution) de tout ou partie des informations diffusées sur le portail Internet, à l'exception d'un support papier pour un usage exclusivement interne, pour les seuls besoins du Client et à la condition que le Client mentionne de façon claire et précise la source (exemple : " Ce document provient du site web d'ÉS : https://www.es.fr. Il a été extrait de ce site web le JJ/MM/AAAA. Les droits de reproduction sont réservés et strictement limités ") de quelque façon que ce soit, aux fins de :
- représentation, diffusion, commercialisation, conception, réalisation, mise à disposition directe ou indirecte au bénéfice d'un tiers notamment par location, cession, prêt ;
- toute adaptation, modification, transformation, arrangement notamment en vue de la création de fonctionnalités dérivées ou nouvelles, d'un logiciel et/ou d'un progiciel dérivé ou entièrement nouveau ;
- toute intégration totale ou partielle dans un autre ensemble informatique ou non avec lequel il se combinerait ;

- toute transcription, directe ou indirecte ou traduction dans d'autres langages des logiciels, ainsi que sa modification même partielle, en vue notamment d'une utilisation sur un autre ordinateur que celui du Client et par lequel le Client accède aux Fonctionnalités accessibles à partir de l'Espace client ;
- tout déverrouillage des codes de protection des logiciels ou de décryptage des clés d'accès, le cas échéant, lorsque ces logiciels sont munis d'un système d'accès ou de protection.

5.2 Obligation de divulgation dans des circonstances judiciaires
Le Client accepte qu'ÉS puisse être amené à divulguer le Contenu de l'Espace client et toute information figurant sur le site web pour se conformer aux lois et règlements en vigueur, pour les besoins d'une procédure judiciaire, et également pour répondre aux demandes des autorités de police et de gendarmerie arguant de la violation par ÉS des droits de tiers et plus généralement pour protéger les droits et intérêts d'ÉS ainsi que ses personnels et employés.

5.3 Limitation de responsabilité
Le Client a expressément convenu qu'ÉS décline toute responsabilité et n'est pas responsable de dommages directs ou indirects qui pourraient résulter de l'accès ou de l'utilisation du Site, y compris l'inaccessibilité, les pertes de données, détériorations, destructions ou virus qui pourraient affecter l'équipement informatique du Client, et/ou de la présence de virus sur son site. Le Client accepte que le coût de l'accès et de la navigation sur le Site soit à sa charge exclusive.
Dans l'hypothèse où le Client accèderait au Site à partir d'un autre État que la France, il s'engage à s'assurer du respect de la législation localement applicable.
Les informations fournies sur le Site le sont à titre informatif. La Société et ses partenaires ne sauraient garantir l'exactitude, la complétude, l'actualité des informations diffusées sur le Site.
La Société et ses partenaires mettent tout en œuvre pour offrir aux Clients des informations et/ou outils disponibles et vérifiés, mais ne sauraient être tenus pour responsables des erreurs ou omissions, d'une absence de disponibilité des informations ou des Services. En conséquence, le Client reconnaît utiliser ces informations sous sa responsabilité exclusive.
ÉS est uniquement soumis à une obligation de moyens dans le cadre de l'exécution des présentes CGU.
De plus ÉS n'est pas responsable : - des actes des tiers et notamment d'utilisateurs du réseau Internet contrevenant aux dispositions des présentes CGU ;
- d'activation des hyperliens qui n'appartiennent pas toujours à ÉS ;
- du non-respect par le Client de ses obligations ;
- de la mauvaise utilisation de l'Espace client par le Client.

VI. Modification ou suppression des Fonctionnalités de l'Espace client
Dans le cas d'une modification ou d'une suppression de tout ou partie des fonctionnalités de l'Espace client justifiée par des raisons internes et/ou techniques, ÉS en informera le Client.

VII. Suspension et résiliation de l'accès à l'Espace client
ÉS peut suspendre ou résilier à tout moment et de plein droit tout ou partie de l'accès à l'Espace client en respectant un préavis de quinze (15) jours, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :
- manquement du Client à l'une de ses obligations au titre des présentes « Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace client » ;
- suspension ou résiliation du Contrat de fourniture d'énergie électrique du Client ;
- force majeure telle qu'habituellement reconnue par la jurisprudence française.
En cas de suspension de l'accès à l'Espace client, celle-ci 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. ÉS peut résilier de plein droit l'accès à l'Espace client dans des conditions identiques à celles indiquées au premier alinéa du présent article en cas décision administrative ou juridictionnelle d'arrêter l'Espace client. ÉS se réserve le droit de mettre fin à tout ou partie de l'accès à l'Espace client en raison de l'absence d'utilisation par le Client de l'Espace client pendant une durée de deux (2) ans au moins, à compter de la dernière utilisation.
Le Client peut résilier à tout moment son adhésion à l'Espace client par courrier postal en écrivant à :
ÉS Énergies
67953 Strasbourg Cedex 9

Les cas de résiliation de l'adhésion à tout ou partie de l'Espace client indiqués ci-dessus peuvent entraîner :
- l'impossibilité pour le Client d'accéder à tout ou partie des Fonctionnalités de l'Espace client ;
- la résiliation des services optionnels souscrits par le Client par le biais de l'Espace client lorsque l'accès à ces services implique une connexion à l'Espace client.

VIII. Protection des données personnelles

Le Client est susceptible de communiquer sur l'Espace client des Données Personnelles le concernant.

Les données collectées comprennent, notamment, les coordonnées du Client ainsi que certaines informations relatives à ses équipements électriques, son habitat et ses habitudes de consommation.

ÉS a la qualité de Responsable de Traitement concernant ces données. Les coordonnées d'ÉS sont les suivantes :

ÉS Énergies,

67953 Strasbourg cedex 9,

tél +33 (0) 3 88 20 60 60,

Tous les Traitements de Données Personnelles sont réalisés par ÉS en conformité avec la loi Informatique et libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après « RGPD »).

Ils ont pour finalité de proposer au Client un service lui permettant de bénéficier d'un accès sécurisé et de la gestion de certaines données de son Contrat de fourniture d'énergie, la souscription à des services optionnels et gratuits dans le cadre de son Contrat de fourniture d'énergie et la souscription à des services payants proposés par ÉS.

Les Données Personnelles sont conservées pendant toute la durée du Contrat et cinq ans (5) après sa résiliation.

Comme indiqué lors de leur collecte, certaines données sont obligatoires afin de permettre l'exécution du contrat souscrit par le Client et d'autres données sont en revanche facultatives. La communication de ces données facultatives permet au Client de bénéficier de services personnalisés, de conseils et d'offres mieux adaptés à ses besoins.

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

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

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

Conformément à la législation applicable à partir du 25 mai 2018, le Client dispose en outre :

- d'un droit d'effacement des Données Personnelles le concernant ;
- d'un droit à la limitation du traitement de ses Données Personnelles;
- d'un droit à la portabilité, c'est-à-dire d'un droit à recevoir et de transmettre ses Données Personnelles dans un format structuré couramment utilisé et lisible par machine.

Lorsque le Client exerce son droit de rectification ou d'effacement de ses Données Personnelles ou

son droit à la limitation du traitement, ÉS le notifie à chaque destinataire auquel les Données Personnelles ont été communiquées, à moins qu'une telle communication se révèle impossible ou exige des efforts disproportionnés. ÉS fournit au Client des informations sur ces destinataires au moment de la collecte des Données Personnelles et s'il en fait la demande.

Le droit d'opposition peut s'exercer par téléphone ou, par le lien de désabonnement figurant sur tout e-mail adressé par 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 - Tél : 03 88 20 60 60

En cas de difficulté dans l'exercice des droits, le Client peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) d'ÉS dont les coordonnées sont les suivantes :

dpo@es.fr

5 rue André-Marie Ampère

67450 Mundolsheim

Le Client dispose en outre du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il estime qu'il est porté atteintes à ses droits sur ses Données Personnelles, en s'adressant à : https://www.cnil.fr/agir

Le Client est informé de l'existence de la liste BLOCTEL d'opposition au démarchage téléphonique, sur laquelle il peut s'inscrire en s'adressant à : https://conso.bloctel.fr

Témoin de connexion – cookies

Un cookie est un fichier texte déposé sur votre ordinateur lors de la visite d'un site internet. Dans votre ordinateur les cookies sont gérés par votre navigateur internet. Les cookies que nous déposons sont utilisés pour :

- vous permettre d'accéder à des espaces réservés et personnels de notre site, tels que votre compte, grâce à des identifiants ou des données que vous nous avez éventuellement antérieurement confiés ;
- mettre en œuvre des mesures de sécurité, par exemple lorsqu'il vous est demandé de vous connecter à nouveau à un contenu ou à un service après un certain laps de temps ;
- adapter la présentation de notre site aux préférences d'affichage de votre terminal (résolution d'affichage, système d'exploitation utilisé, etc.) selon les matériels et les logiciels de visualisation ou de lecture que votre terminal comporte ;
- établir des statistiques et volumes de fréquentation et d'utilisation des diverses éléments composant notre site (rubriques et contenus visités, parcours), nous permettant d'améliorer l'intérêt et l'ergonomie de nos services ;
- mémoriser des informations relatives à un formulaire que vous avez rempli sur notre site (inscription ou accès à votre compte) ou à des produits, services ou informations que vous avez choisis sur notre site (service souscrit, etc.).

Certains cookies sont nécessaires à votre utilisation de notre site. Ils vous permettent d'utiliser les principales fonctionnalités de notre site (par exemple l'accès à votre compte). Sans ces cookies, vous ne pourrez pas utiliser notre site normalement. Le cookie "Google Analytics" nous permet de connaître l'utilisation et les performances de notre site et d'en améliorer le fonctionnement. Les données collectées servent à établir des statistiques et volumes de fréquentation anonymes et d'utilisation des divers éléments composant notre site, nous permettant d'améliorer l'intérêt et l'ergonomie de nos services.

Vous pouvez à tout moment choisir de désactiver des cookies. Votre navigateur peut également être paramétré pour vous signaler les cookies qui sont déposés dans votre ordinateur et vous demander

de les accepter ou non. Vous pouvez accepter ou refuser les cookies au cas par cas ou bien les refuser systématiquement une fois pour toutes. La configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide de votre navigateur, qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies.

Nous vous rappelons que le paramétrage est susceptible de modifier vos conditions d'accès à nos services nécessitant l'utilisation de cookies : Si votre navigateur est configuré de manière à refuser l'ensemble des cookies, vous ne pourrez pas profiter de fonctions essentielles de notre site. Afin de gérer les cookies au plus près de vos attentes nous vous invitons à paramétrer votre navigateur en tenant compte de la finalité des cookies telle que mentionnée précédemment.

IX. Divers

Les présentes CGU expriment l'intégralité des obligations des Parties.

9.1 Loi française

Les présentes CGU sont régies par la loi française.

9.2 Litiges

En cas de réclamation, le Client pourra s'adresser à ÉS par courrier papier adressé à :
ÉS Énergies
67953 Strasbourg Cedex 9
ÉS s'engage à prendre en compte une réclamation dans un délai de traitement de cinq (5) jours et à la traiter dans les meilleurs délais.

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 *médiateur.edf.fr* ou par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur d'EDF – TSA 50026, 75804 Paris Cedex 08.

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'énergie. 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 (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 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.

Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs pour le Client. En cas de litige lié à l'interprétation, la validité et les conséquences des présentes CGU ou à l'utilisation de l'Espace Client, le Client pourra saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents en vertu du droit français.

9.3 Recommandations particulières aux utilisateurs internationaux

Compte tenu du caractère mondial du réseau Internet, le Client accepte de se conformer à toutes les règles juridiques et légales en vigueur dans le pays où il réside à des règles de comportement respectueuses des utilisateurs du réseau et à ne pas diffuser, produire, manipuler le Contenu de l'Espace client contrairement aux bonnes mœurs, et plus généralement, aux droits de la personne humaine. En particulier, le Client doit se conformer aux lois applicables en matière de transmission de données à partir de la France ou du pays dans lequel il réside.