

Fiche de présentation des Conditions générales du service Facture électronique

Document ayant une partie non accessible en réseau informatique, mais consultable au Pôle SEM : Oui Non

Document : public interne interne/externe restreint confidentiel

• **Classement Original** : Pôle SEM

• **Diffusion**

- destinataire(s) permanent(s) : groupe de diffusion interne du système documentaire

• **Société d'application**

Électricité de Strasbourg Strasbourg Électricité Réseaux ÉS Énergies Strasbourg

• **Macroprocessus d'application**

Commercialiser les services d'éco-efficacité énergétique

Commercialiser l'énergie et les services associés aux particuliers

• **Entités d'application**

Services - RCP

• **But du document**

Présentation des conditions générales du service Facture électronique en marché ouvert aux clients particuliers conformément à la réglementation en vigueur.

• **Référence(s) et/ou codification(s) de document(s) ayant un lien avec le présent document**

(à saisir obligatoirement si ces référence(s) et/ou codification(s) ne figurent pas dans le présent document)

[INF-124](#)

• **Source du document** (uniquement pour un document externe au Groupe ÉS) : /

• **Groupe de travail ayant contribué à l'élaboration du document**

Nom du groupe de travail :

Nom du pilote : Patricia FREYMANN

Noms des participants : Hewann TUFFA

• **Rédacteurs précédents**

Vincent PREVOST

• **Résumé de la modification**

Annule et remplace le document mis à jour le 31.01.2017.

Modification de texte article 2 pour corriger une erreur de syntaxe.

• **Avis/décision de commission, d'organisme, ...**

/

• **Enregistrement**

Désignation du document	Responsable de la collecte	Classement (lieu et durée)	Archivage (lieu et durée)
/	/	/	/

Validations	
<p>Responsable du document</p> <p>Nom : FREYMANN Prénom : Patricia Entité : Services Date : voir "Approbation" Signature : voir "Approbation" Date d'application impérative : /</p>	<p>Vérification QSE</p> <p>Nom : / Prénom : Fonction : Date : Signature :</p>
<p style="text-align: center;">Approbation</p> <p>Nom : FREYMANN Prénom : Patricia Fonction : Services Date : 22.06.2017 Signature : P. FREYMANN</p>	<p style="text-align: center;">Date d'application :</p> <p>Nom : ALLAIS Prénom : Christine Date : 22.06.2017 Signature : Ch. ALLAIS</p>

Référentiel documentaire : Commercialiser les services d'éco-efficacité énergétique	Modèle documentaire utilisé : FOR-1 du 02.05.2017
---	---



Conditions générales du service « Facture électronique »

Le service **Facture électronique** est accessible aux clients particuliers, personnes physiques non assujetties à la TVA.

Article 1 – Description du service

Le service **Facture électronique** permet au client qui y a souscrit de recevoir sous format électronique, sur internet, ses factures ES en remplacement de leur envoi par courrier postal sur support papier.

Les factures de souscription de contrat, de cessation de contrat ou de régularisation de consommation sont exclues de ce service.

Mise à disposition sous format PDF, la **Facture électronique** a la même présentation et le même contenu que la facture papier. Elle est disponible à la même date que la facture papier, la date de paiement par prélèvement automatique est identique.

Dès son établissement, la facture est accessible dans l'Espace personnel du souscripteur. L'accès à ce site internet est sécurisé par un identifiant et un mot de passe. La **Facture électronique** est disponible dans l'Espace personnel, 24h/24, 7 jours sur 7, hors incident technique, à partir de tout micro-ordinateur connecté à Internet.

Un courrier électronique informe le client de la disponibilité de sa facture sur son Espace personnel par un lien direct.

L'historique des factures se constitue progressivement à partir de la délivrance de la première **Facture électronique** et reste disponible toute la durée du contrat. Les factures sont consultables et téléchargeables dans l'Espace personnel du client pendant 5 ans. En cas de nouveau contrat (exemple : emménagement dans un nouveau local, ...), ES ne pourra pas assurer la mise à disposition de l'historique de facture du contrat précédent.

Si le client souhaite conserver plus longtemps le fichier de ses factures, il lui appartient de procéder lui-même à leur archivage dans ses propres ressources de mémoire.

Article 2 - Modalités de souscription

La souscription au service s'effectue en ligne sur le site Internet d'ES

Le client doit avoir accès à Internet et disposer d'une adresse électronique.

Il doit remplir une condition préalable :

- disposer d'un Espace personnel qu'il aura préalablement créé sur le site internet d'ES.

L'adresse électronique d'envoi de la facture est celle choisie par le client pour accéder à son Espace personnel et lui servant d'identifiant.

Une fois la souscription terminée, ES envoie, à la dite adresse électronique, la confirmation de l'activation du service. Une fois

cette confirmation accomplie, la souscription est effective et la première **Facture électronique** est fournie au client dans les conditions de délai précisées à l'article 6 des présentes conditions. Il appartient au client de signaler à ES toute modification de ses coordonnées de messagerie électronique afin de pouvoir continuer à recevoir par courrier électronique la notification de la mise à disposition de sa **Facture électronique**. Pour cela, il doit modifier son adresse sur son Espace personnel, cette modification sera prise en compte immédiatement.

Si le client ne procède pas à cette modification de coordonnées, la facture continuera de lui être adressée dans son Espace personnel, aux dates prévues. Il ne pourra cependant plus recevoir de courrier électronique l'en avertissant.

Article 3 - Conditions tarifaires

Le service est gratuit : souscription, notification et consultation (hors coût des communications Internet qui sont à la charge du client, selon le tarif du mode d'accès qu'il a choisi).

Article 4 - Conditions de souscription

Ce service est réservé aux clients particuliers facturés par ES, personnes physiques non assujetties à la TVA.

Le client certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de sa souscription au service et garantit ES Énergies Strasbourg à cet effet, contre tout dommage de quelque nature qu'il soit, toute plainte ou action en justice émanant de tiers.

Cette garantie, due par le client à ES, couvre les condamnations de toutes natures ainsi que les indemnités, les dommages et intérêts, les honoraires d'avocat et les frais de justice.

Article 5 - Statut du service

La **Facture électronique** est le document légal justificatif de l'appel à paiement émis par ES, au même titre que la facture papier.

Le format électronique et l'environnement Internet pourront conduire ES à différencier la **Facture électronique** de la facture papier pour mieux l'adapter aux besoins des clients. Au cas où un souscripteur de la **Facture électronique** souhaiterait revenir à la facture papier, il ne pourrait prétendre à bénéficier de la présentation propre à la **Facture électronique**.

Le client peut imprimer sa facture à partir du fichier PDF sur son imprimante. Cette impression ne peut constituer un justificatif fiscal.

En cas de besoin, ES peut fournir un duplicata papier de la facture qui sera facturé conformément au tarif mentionné au catalogue des prix d'ES : le client doit en faire la demande par tout moyen de son choix.

Les règles s'appliquant à la **Facture électronique** sont les mêmes que pour la facture papier, notamment en ce qui concerne la responsabilité d'ES.

Article 6 - Activation du service

Le service prend effet à la date de souscription par le client. Le premier envoi de la **Facture électronique** sera effectué à la date qui aurait été celle de la prochaine facture papier du client.

ES Énergies Strasbourg S.A.

Capital de 6 472 800 Euros • 37, rue du Marais Vert • F-67953 Strasbourg, Cedex 9
RCS Strasbourg B 501 193 171 • APE 3514 Z • CCP Strasbourg 1150 K • No d'identification Intracommunautaire (TVA) FR 82501193171
Tél + 33 (0) 3 88 20 60 50 • Fax + 33 (0) 3 88 20 60 10 • www.es.fr



Toutefois, si le délai entre la demande du client et la prise en compte définitive des diverses inscriptions nécessaires est trop court, ÉS adressera au client une dernière facture papier avant l'activation du service.

Si le client souscrit à la **Facture électronique** au moment de la création de son contrat de fourniture d'énergie, la première facture (facture de souscription) lui sera adressée sous forme papier par envoi postal.

En cas de facture nécessitant un contrôle ou des explications particulières, ÉS se réserve par ailleurs la possibilité, à titre exceptionnel, d'adresser cette facture sous forme papier par envoi postal.

Article 7 - Fin du service

Le souscripteur peut demander la résiliation du service à tout moment. La résiliation de ce service implique automatiquement le retour à l'envoi de factures papier par courrier postal.

La facture étant l'appel à paiement des montants liés au contrat d'utilisation des services d'ÉS, la résiliation de ce contrat de base emporte résiliation du service de **Facture électronique**. ÉS Énergies Strasbourg adresse alors au client une dernière facture sous forme papier par courrier postal.

La résiliation de la souscription à l'Espace personnel entraîne automatiquement la résiliation de la souscription au service **Facture électronique**.

ÉS Énergies Strasbourg S.A.

Capital de 6 472 800 Euros • 37, rue du Marais Vert • F-67953 Strasbourg, Cedex 9
RCS Strasbourg B 501 193 171 • APE 3514 Z • CCP Strasbourg 1150 K • No d'identification Intracommunautaire (TVA) FR 82501193171
Tél + 33 (0) 3 88 20 60 50 • Fax + 33 (0) 3 88 20 60 10 • www.es.fr

es.fr