



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POUR LA FOURNITURE DE GAZ NATUREL APPLICABLES AUX CLIENTS RESIDENTIELS AYANT UNE CONSOMMATION INFÉRIEURE OU ÉGALE À 50 000 KWH PAR AN. SEPTEMBRE 2021

Lorsque leurs initiales sont en majuscules, les termes du présent Contrat sont définis ci-dessous, au singulier comme au pluriel. La signification qui leur est attribuée vaut pour les besoins de l'interprétation et de l'exécution du Contrat.

DÉFINITIONS

Abonnement : élément du Tarif ou du Prix défini aux Conditions Particulières, qui ne varie pas en fonction des quantités vendues.

Année Contractuelle : période de douze mois consécutifs. Le premier jour de l'Année Contractuelle est celui de la date d'effet du Contrat.

Capacité Journalière Souscrite : quantité maximale d'énergie qu'ÉS s'engage à fournir chaque jour au Point de Livraison considéré.

Catalogue des Prestations : liste établie par le GRD des prestations permanentes ou ponctuelles disponibles pour le Client avec pour chaque prestation les conditions tarifaires et le délai standard de livraison. Le Catalogue des prestations est disponible en agence ou sur le site Internet du GRD défini ci-dessous.

Client Résidentiel ou Client : personne physique pour laquelle le Gaz consommé est destiné exclusivement à un usage domestique.

Conditions de Distribution : Conditions établies par le GRD relatives à la livraison du Gaz, à la détermination des quantités d'énergie livrées et aux conditions d'accès au réseau de distribution et de réalisation des interventions du GRD.

Complément de Prix : complément de Prix appliqué en sus, le cas échéant, de l'Abonnement et du Prix du kWh, selon les dispositions prévues aux Conditions Particulières.

Conditions Générales : partie du Contrat dans laquelle figurent les obligations des parties s'appliquant de façon générale.

Conditions Particulières : partie du Contrat dans laquelle figurent les stipulations convenues spécifiquement entre ÉS et le Client.

Consommation Annuelle de Référence (CAR) : elle correspond à l'estimation par le GRD de la consommation annuelle d'énergie à partir des relevés de compteur et sur une année climatique moyenne.

Contrat : il comprend les Conditions Générales, les Conditions Particulières et les Conditions de Distribution. Dans l'hypothèse où le Client a conclu avec le GRD un Contrat de Livraison Direct, les Conditions de Distribution ne s'appliquent pas au Contrat.

Contrat d'acheminement : Contrat conclu entre le GRD et le fournisseur en application duquel le GRD réalise la prestation d'acheminement du Gaz à destination des installations du Client.

Contrat de Livraison Direct : contrat définissant les conditions de livraison du Gaz conclu directement entre le Client et le GRD.

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.

ÉS : ÉS Énergies Strasbourg S.A.

Été : période qui s'étend du jour daté du 1er avril (inclus) d'une année au jour daté du 31 octobre (inclus) de la même année.

Gaz : gaz naturel objet du Contrat.

GRD : Gestionnaire du Réseau de Distribution chargé de la distribution de Gaz sur le réseau public de distribution jusqu'au Point de Livraison. L'identité du Distributeur desservant le PDL du Client figure dans les Conditions de Distribution annexées à son Contrat.

Hiver : période qui s'étend du jour daté du 1er novembre (inclus) d'une année au jour daté du 31 mars (inclus) de l'année suivante.

kWh (kilowattheure) : unité qui exprime une quantité d'énergie.

Part Hiver Prévisionnelle : rapport exprimé en pourcentage entre la consommation prévue de novembre à mars inclus et la Quantité Annuelle Prévisionnelle.

Partie : le Client ou ÉS selon le contexte.

Point de Livraison : point où le Gaz est livré au Client. Il est spécifié, le cas échéant, aux Conditions Particulières et en tout état de cause sur la facture. Il est défini par une référence PCE.

Poste de livraison : installation située à l'extrémité aval du Réseau.

Profil de Consommation : il caractérise la consommation en Gaz du Point de Livraison tout au long de l'Année Contractuelle. Il est déterminé par le GRD.

Prix : prix de marché d'ÉS.

Prix du kWh : élément du Tarif ou du Prix, défini aux Conditions Particulières, appliqué aux quantités vendues.

Quantité Annuelle Prévisionnelle : quantité d'énergie en kWh PCS ou MWh PCS, que le Client prévoit de consommer pendant l'Année Contractuelle et qu'ÉS s'engage à vendre au Client pour le Point de Livraison.

Réduction de Tranche : réduction du Prix du Gaz, indiquée le cas échéant aux Conditions Particulières, applicable aux quantités vendues dès lors que le cumul de ces quantités sur l'Année Contractuelle dépasse un certain seuil.

Réseau de Transport et de Distribution : ensemble d'ouvrages qui permettent d'assurer l'acheminement du gaz naturel jusqu'au Poste de Livraison du Client.

Responsable de Traitement : la personne qui, seule ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement.

Tarifs : tarifs réglementés de Gaz, tels que définis à l'article L.445-3 du code de l'énergie, et exclusivement proposés par ÉS Énergies Strasbourg sur la zone de distribution du GRD R-GDS.

Tiers Autorisé : organisme pouvant accéder, sous certaines conditions, à des données personnelles parce qu'une loi l'y autorise expressément. Les "tiers autorisés" sont des autorités publiques ou des auxiliaires de justice.

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.

CGV : correspond aux présentes Conditions Générales de ventes.

Index : l'index est le chiffre qui correspond à la consommation affichée par le compteur de gaz.

Réseau de Distribution : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur, constitué notamment de branchements, de canalisations et d'organes de détente, de sectionnement, au moyen duquel le Distributeur réalise l'acheminement et la livraison du Gaz en application du Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur.

1. OBJET

Le Contrat a pour objet de définir :

- les conditions de fourniture de gaz par ÉS en vue de l'alimentation du Point de Livraison du Client résidentiel indiqué dans les Conditions Particulières de Vente, sous une consommation inférieure ou égale à 50 000 kWh/an.

- les conditions d'accès et d'utilisation par le Client du réseau de distribution opéré par le GRD.

À cet égard, il est précisé qu'avec la souscription d'un contrat de fourniture de gaz, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau de Distribution. Les engagements du GRD vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client à son égard, sont explicités dans les Conditions de Distribution du GRD relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau de distribution. Ces Conditions de Distribution et les CGV font parties intégrantes du Contrat.

Elles sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande.

Elles sont disponibles et téléchargeables sur le site www.es.fr. Elles sont en outre remises à tout Client souscrivant un contrat de fourniture de gaz à prix de marché conformément à la réglementation en vigueur.

En contrepartie, le Client s'engage à payer cette énergie selon les Tarifs ou les Prix et les modalités de facturation et de paiement fixés dans le Contrat.

Le Gaz fourni ne doit pas être cédé à des tiers, même gratuitement. Par conséquent le Client ne peut alimenter d'autres Points de Livraison que celui figurant dans le Contrat.

2. CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

L'engagement d'ÉS de fournir le Gaz au Point de Livraison du Client est subordonné à :

- l'existence d'un raccordement au réseau de distribution de Gaz
- la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur
- le cas échéant, la prise d'effet, concomitante ou préalable à celle du Contrat, du Contrat de Livraison Direct pour le Point de Livraison du Client.

Il est expressément reconnu qu'en cas de contestation du Client auprès du GRD portant sur les caractéristiques de l'énergie livrée et les conditions de sa livraison,

cette contestation n'aura aucune conséquence sur les obligations du Client à l'égard d'ES.

ES n'est tenue vis-à-vis du Client d'aucune obligation concernant les Conditions de Distribution ou le Contrat de Livraison Direct le cas échéant.

3. CONCLUSION ET PRISE D'EFFET DU CONTRAT

3.1 Date et conclusion

Le Contrat est réputé conclu à la date de sa signature. Néanmoins, lors d'un emménagement, si le Client Résidentiel consommant moins de 50 000 kWh choisit de souscrire son contrat par téléphone et souhaite être mis en service avant l'expiration du délai de rétractation, le contrat est conclu dès sa date d'acceptation par le Client au téléphone.

3.2 Date et prise d'effet du contrat

La date d'effet du Contrat est fixée avec le Client. Elle est subordonnée à la mise en service du Point de livraison effectuée par le GRD conformément à son Catalogue des Prestations.

Le délai prévisionnel de fourniture qui dépend des prestations du GRD est compris entre 5 et 21 jours, pour une mise en service, un délai plus court peut être demandé par le Client moyennant un supplément de prix.

En acceptant le Contrat, le Client, sauf s'il a conclu un Contrat de Livraison Direct avec le GRD, reconnaît avoir pris connaissance des Conditions de Distribution qui y sont jointes et qui le lient avec le GRD, ainsi que de la redevance applicable à son type de compteur pour le cas où une telle redevance serait due, et les accepte expressément.

3.3. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions des articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client Résidentiel dispose en cas de vente à distance d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalités et sans avoir à justifier d'un motif quelconque, dans un délai de 14 jours francs à compter du lendemain de l'acceptation de son Contrat.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. S'il souhaite se rétracter, le Client Résidentiel devra renvoyer le formulaire de rétractation joint aux conditions particulières de vente à l'adresse indiquée sur celui-ci. Il peut également en informer ES par courrier postal, télécopie ou courriel aux coordonnées indiquées dans le formulaire de rétractation, ou par toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Lorsque le Client Résidentiel souhaite que l'exécution de son contrat commence avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse au fournisseur par tous moyens lorsque le Client est en situation d'emménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations. Dans ce cas, et s'il exerce son droit de rétractation avant la fin du délai de 14 jours, le Client a l'obligation de payer le montant de l'abonnement, de la consommation et des prestations réalisées jusqu'à la date à laquelle il communique au fournisseur sa décision de se rétracter.

4. ENGAGEMENT ET OBLIGATION DES PARTIES

4.1 Engagement de fourniture

ES s'engage à fournir la Quantité Annuelle Prévisionnelle de Gaz définie aux Conditions Particulières. Les Conditions Particulières peuvent définir une Capacité Journalière Souscrite de Gaz.

4.2 Obligation d'information incombant au Client

Le Client s'engage à fournir toute information nécessaire à la définition des termes du Contrat les mieux adaptés à sa situation et à ses besoins.

Il s'engage également à informer ES de toutes modifications de son usage de gaz naturel ou de son installation.

Le Client s'engage également à fournir toute information relative à la modification de ses besoins ou de sa situation en cours d'exécution du Contrat.

Toute évolution significative signalée par le Client de la consommation annuelle ou de Capacité Journalière souscrite au Point de Livraison entraînera une actualisation de la Quantité Annuelle Prévisionnelle, de la Capacité Journalière Souscrite ainsi que du Tarif ou du Prix fixé aux Conditions Particulières.

5. TARIFS ET PRIX

Les tarifs réglementés sont fixés par les pouvoirs public et disponibles sur le site www.es.fr. Les prix des offres de marchés sont définis par ES et sont disponibles sur le site www.es.fr. Le Prix ou le Tarif choisit par le Client figure dans les conditions particulières du Contrat

Ils sont également communiqués au Client par voie postale ou électronique sur simple demande.

Les Tarifs et Prix sont constitués d'un Abonnement et d'un Prix du kWh et le cas échéant d'un ou plusieurs Abonnements, d'un ou plusieurs Prix du kWh et de Réductions de Tranche ou de Compléments de Prix éventuels dont les valeurs sont définies aux Conditions Particulières. Ils comprennent le coût de l'acheminement jusqu'au Point de Livraison.

Le Client choisit son Tarif ou son Prix en fonction de ses besoins. Les caractéristiques du Tarif ou du Prix choisi par le Client sont indiquées dans les Conditions Particulières, ainsi que sur ses factures. Les Conditions Particulières

indiquent également la Quantité Annuelle Prévisionnelle et le Profil de Consommation du Point de Livraison du Client.

Une évolution significative et confirmée de la consommation annuelle ou capacité, et en particulier toute modification par le GRD de la Consommation Annuelle de Référence et/ou du profil, entraînant un changement de la tranche tarifaire d'acheminement aura pour conséquence une actualisation de la Quantité Annuelle Souscrite, de la Capacité Journalière Prévisionnelle, et du Tarif ou du Prix fixé aux Conditions Particulières.

5.1 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.

Les Tarifs réglementés de gaz naturel prendront fin au 30 juin 2023. La liste des fournisseurs d'offres de marché de gaz naturel est consultable sur le comparateur du Médiateur National de l'Énergie : <https://www.energie-info.fr/>. Un nouveau contrat de gaz naturel au Tarif réglementé ne peut plus être souscrit.

5.2 Impôts, charges et taxes

Les Tarifs ou Prix sont majorés de plein droit du montant intégral des taxes et impôts, contributions et prélèvements de même nature, actuels ou futurs, relatifs à la fourniture de Gaz, l'accès au réseau public de transport et de distribution ou son utilisation. Toute évolution imposée par la loi ou un règlement s'appliquera automatiquement au Contrat en cours.

5.3 Prestations réalisées par le GRD

Dans le cas où ES aurait à supporter le paiement de prestations réalisées pour le compte du Client par le GRD, notamment dans le cadre des Conditions de Distribution, ce montant sera refacturé à l'identique au Client par ES.

5.4 Prestations comprises dans le contrat sans donner lieu à une facturation complémentaire

À la suite de la mise en service de son Contrat de fourniture, le Client recevra des courriers par voie électronique pour l'accompagner dans la gestion de son contrat (information sur les outils mis à sa disposition, explication des factures, etc.). Le Client peut exercer son droit d'opposition à la réception de ces courriers électronique par le lien de désabonnement figurant sur tout courriel adressé par ES.

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

J'agis sur ma facture est un outil de suivi des consommations disponible depuis l'Espace client. Le Client peut :

- suivre ses consommations à tout moment et les comparer, si ES dispose de l'historique de consommation de l'utilisateur dans son logement actuel, sur une période de treize mois au moins avec le même contrat de fourniture de gaz.
- découvrir les équipements qui consomment le plus,
- bénéficier de conseils pratiques et personnalisés pour faire des économies d'énergie

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 de gaz. Le Client peut trouver les réponses à ses questions et obtenir des explications détaillées.

6. MODALITES DE FACTURATION

6.1. Établissement des factures

La facture de gaz 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 sur son espace client. Le Client s'engage à informer ES 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 tout moment et par tout moyen à sa convenance à la facture électronique et demander à recevoir sa facture sur un support papier. La fourniture et l'acheminement de gaz 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.

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 moyennes constatées pour la même option tarifaire.

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 de 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 GRD.

6.2. Rectification et contestation de facture

En cas d'erreur manifeste de relevé d'Index ou de fonctionnement défectueux avéré du compteur, ÉS rectifie la facturation conformément à l'article 6.1 des CGV. En application de l'article L.224-11 du Code de la Consommation, aucune consommation de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois (14) au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée au Client consommant moins de 30 000 kWh/an, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un Index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au Client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude.

7. MODALITÉ DE PAIEMENT DES FACTURES

7.1. 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, TIP prélevé, TIP chèque, carte bancaire**

· **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 onze (11) 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 GRD. 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 GRD 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 Eficash, dans les limites mentionnées à l'article L112-6 du code monétaire et financier.

· **Chèque énergie** conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie.

7.2. Modalités de paiement

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 à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. 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 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.

Conformément à l'article L224-13 du code de la consommation aucun frais liés au rejet de paiement ne sera facturé aux bénéficiaires du chèque énergie.

7.3 Non-paiement des factures

Le Client est responsable du paiement des factures nonobstant le fait qu'il ait désigné un tiers comme payeur de ses factures. En cas de pluralité de Clients pour un même contrat, les co-titulaires sont solidairement responsables du paiement des factures.

En l'absence de paiement intégral à la date limite de paiement indiquée sur la facture et sous réserve des dispositions de l'article 7.4 ÉS informe le Client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de règlement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être 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 vingt jours, sa fourniture de gaz pourra être suspendue. Si aucun paiement n'est intervenu après l'échéance de ce délai de 20 jours ES pourra résilier le contrat de plein droit.

Les frais d'interruption de la livraison et de remise en service sont à la charge du Client, le montant de ces frais sera facturé conformément au Catalogue des Prestations du GRD.

7.4. Dispositions pour les Clients Résidentiels en situation de précarité

Le Client Résidentiel peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L115-3 du Code de l'action sociale et des familles.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client Résidentiel dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, bénéficie pour la fourniture de gaz, conformément aux articles R.124-1 et suivants du Code de l'énergie, d'un chèque énergie qui peut servir au paiement de ses factures de gaz naturel.

Ces dispositifs font l'objet d'une information sur le site www.es.fr. Le dispositif du chèque énergie fait l'objet d'une information sur le site chequeenergie.gouv.fr et sur simple appel au : 0 802 204 805 (Service et appel gratuits).

Fonds de solidarité pour le logement (FSL)

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client Résidentiel et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture de gaz naturel, il peut déposer auprès du fonds de solidarité pour le logement de son département une demande d'aide au paiement de ses factures de Gaz. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de Gaz auprès du FSL, le Client Résidentiel bénéficie du maintien de la fourniture de Gaz jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, ÉS peut procéder à la suspension de la fourniture de Gaz vingt jours après en avoir avisé le Client par courrier.

7.5. Délais de remboursement

En cours de Contrat, lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client Résidentiel, ÉS le remboursera au plus tard sur la facture suivante lorsque ce trop-perçu est inférieur à 25 euros sauf si le consommateur demande son remboursement. Au-delà de ce montant, le trop-perçu est remboursé par ÉS dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

En cas de résiliation, si la facture de clôture fait apparaître un trop-perçu, celui-ci est remboursé au Client Résidentiel dans un délai de deux semaines après la date d'émission de la facture.

En cas de non-respect par ÉS de ces délais, les sommes dues aux Clients Résidentiels sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC.

8. DISPONIBILITÉ DE LA FOURNITURE

Dès prise d'effet du Contrat, ÉS est responsable du maintien de l'énergie à disposition sous les seules réserves ci-après :

· des interruptions de fourniture doivent intervenir parce que le Client manque à l'une de ses obligations au titre du Contrat ;

· des interruptions de fourniture sont nécessaires pour procéder à des interventions programmées par le GRD sur les réseaux de distribution et notamment à des interventions liées à la sécurité ;

· des interruptions ou des défauts dans la qualité de la fourniture peuvent survenir pour des raisons accidentelles dues à des cas de force majeure ou cas assimilés tels que définis à l'article 9 des Conditions Générales ou en cas de risque pour la sécurité des personnes et des biens.

Par ailleurs, les obligations de fourniture d'ÉS sont suspendues ou réduites, à due proportion, en cas de suspension ou de réduction des prestations du GRD en application des Conditions de Distribution ou du Contrat de Livraison Direct le cas échéant.

Ces suspensions, interruptions ou réductions, lorsqu'elles surviennent, n'exonèrent en aucun cas le Client du paiement de ses factures.

Elles n'ont en particulier aucun effet sur l'obligation du Client de payer l'Abonnement visé aux Conditions Particulières.

En tout état de cause, le Client est conscient du fait qu'il lui appartient de prendre les précautions aux fins de se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture.

9. FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILÉS

9.1. Définition

Chaque Partie est momentanément déliée, totalement ou partiellement, de ses obligations au titre du Contrat, dans les cas suivants :

- dans les circonstances habituelles répondant à la définition de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil,
- dans les circonstances ci-après et sans qu'elles aient à réunir les critères de la force majeure :
 - accident grave d'exploitation ou défaillance du GRD ou du gestionnaire de réseau transport ;
 - fait d'un tiers affectant la production, l'importation, le transport, la distribution ou l'utilisation du Gaz ;
 - grève, fait de l'administration ou des pouvoirs publics, fait de guerre ou attentat affectant les mêmes éléments qu'au point ci-dessus.
 - le cas de force majeure affectant l'exploitant de Réseau de transport et/ou le GRD et l'empêchant de livrer les quantités de gaz au titre du Contrat d'Acheminement.

9.2. Mise en œuvre

La Partie affectée s'engage, dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 5 jours après la survenance d'un événement tel que défini ci-dessus, à avertir l'autre Partie et à fournir toute information utile sur les circonstances invoquées et leurs conséquences. Le présent article n'est appliqué qu'à compter de la signification de cet événement à l'autre Partie.

Dans tous les cas, la Partie affectée doit prendre toutes dispositions en vue d'assurer dès que possible la reprise normale de l'exécution du Contrat.

9.3. Effets

Si l'inexécution du Contrat, en raison d'un événement visé ci-dessus, perdurait au-delà d'un délai de quinze jours, les Parties se rencontreraient pour étudier la suite à donner au Contrat.

À défaut d'accord dans les quinze jours suivant la période visée ci-dessus, l'une des Parties pourrait résilier le Contrat sans préavis ni indemnité et sans formalité judiciaire de quelque nature que ce soit. Le Client résidentiel peut en tout état de cause résilier le Contrat à tout moment conformément à l'article L224-14 du code de la consommation.

10. RESPONSABILITES

10.1. Généralités

La responsabilité d'ÉS ne s'étendant pas à l'installation intérieure du Client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires, relatives tant à son installation intérieure qu'à ses appareils d'utilisation.

Chacune des Parties est responsable de l'exécution des obligations mise à sa charge au titre du Contrat et est tenue de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages directs et certains causés à l'autre Partie, dans les conditions du droit commun et dans les limites et conditions précisées ci-après.

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers, d'un événement constitutif d'un cas de force majeure ou cas assimilés tels que définis à l'article 9 des CGV, de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites de la technique appréciée au moment de l'interruption ou d'une décision des pouvoirs publics pour un motif de sécurité publique ou de police.

10.2. Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou non-exécution des Conditions de Distribution ou du Contrat de Livraison Direct.

Le GRD et le Client engagent leur responsabilité l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de leur engagement dans les limites et les conditions décrites dans les Conditions de Distribution ou le Contrat de Livraison Direct le cas échéant.

En cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre des Conditions de Distribution ou du Contrat de Livraison Direct le cas échéant entraînant la suspension de la fourniture du Gaz par le GRD, ÉS est délié de ses obligations vis-à-vis du Client au titre du Contrat et ne pourra voir sa responsabilité engagée sur ce fondement.

11. DUREE ET CESSION DU CONTRAT

11.1 Durée

Le Contrat conclu avec un Client bénéficiant d'un Tarif réglementé a une durée indéterminée.

Dans les autres cas, le Contrat est à durée déterminée et les Conditions Particulières définissent la durée, les dates d'effet, d'échéance ou d'expiration du Contrat et, éventuellement, ses modalités de reconduction.

11.2 Cession

Le Client ne peut céder ses droits et obligations au titre du Contrat.

12. RESILIATION DU CONTRAT

12.1 Résiliation par ÉS

ÉS peut résilier le Contrat :

- lorsque le Contrat est à durée déterminée, à la date d'échéance mentionnée aux Conditions Particulières, moyennant un préavis de deux mois.
- que le Contrat soit à durée déterminée ou pas :
 - en cas de résiliation des Conditions de Distribution ou du Contrat de Livraison Direct,
 - de plein droit et sans formalités judiciaires préalables, sans préjudice des indemnités éventuellement dues, en cas de manquement grave par le Client à l'une de ses obligations au titre du Contrat, après une mise en demeure restée infructueuse, notamment en cas de non-paiement, sous réserve de la réglementation en vigueur,
 - dans les conditions énoncées à l'article 9 des Conditions Générales de Vente, en cas de survenance d'un cas de force majeure ou assimilé.
 - lorsque le Client bénéficie d'une offre de marché en cas de suppression par ÉS de l'offre correspondant au Prix moyennant un préavis de trois mois précédent ladite suppression.

12.2 Résiliation par le Client

Le Client peut résilier le Contrat par tout moyen à tout moment.

12.3 Prise d'effet de la résiliation

Lorsque le Client résilie son Contrat, la résiliation prend effet au plus tard 30 jours après la date de notification à ÉS.

12.4 Dans tous les cas de résiliation

Le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la résiliation du Contrat. Pour établir cette facture, les consommations font l'objet :

- soit d'un auto-relevé réalisé par le Client le jour de la résiliation et communiqué à ÉS,
- soit d'une estimation prorata temporis, basée 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 comparables (puissance, option tarifaire d'acheminement, typologie),
- soit d'un relevé spécial payant lorsqu'il est effectué à la demande du Client (le prix figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès d'ÉS).

Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les consommations sont celles télérelevées au jour de la résiliation.

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation. ÉS peut facturer au Client les frais correspondants aux coûts effectivement supportés au titre de la résiliation par l'intermédiaire du GRD. Si, à la fin de son Contrat, le Client continue de consommer du gaz sur son Point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur de gaz prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture de gaz interrompue. En aucun cas, le Client ne pourra engager la responsabilité d'ÉS pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence, et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

13. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

ÉS regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et 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 les nom, prénom, adresse du client, Tarif ou Prix choisi.

D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique... Leur communication est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique...).

Les données nécessaires au GRD et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du TPN ou du chèque énergie, aux structures de médiation sociale, 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 commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par ÉS. La prospection par voie électronique par ÉS est possible si le client y a préalablement consenti de manière expresse.

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 inexacts, 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 donc 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 60 60.

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 - 5 rue André-Marie Ampère - 67450 Mundolsheim.

En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par le lien de désabonnement figurant sur tout e-mail adressé par ÉS.

En présence d'un compteur communiquant, le GRD 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.

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.

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 «BLOCTEL», accessible à l'adresse suivante : <https://conso.bloctel.fr/>.

14. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES

En cas d'évolution, ÉS communique au Client les modifications apportées aux Conditions Générales de Vente au moins un mois avant leur entrée en vigueur par voie postale ou par voie électronique, selon la réglementation en vigueur. En cas de non-acceptation des modifications contractuelles, le Client peut résilier son Contrat, sans pénalité, dans un délai de trois mois à compter de la réception par le Client du projet de modification. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

15. SERVICE CLIENTS - REGLEMENTS AMIABLES ET CONTENTIEUX DES LITIGES

15.1 Service Client

Le Client peut contacter ÉS de la manière suivante :

- par téléphone : un conseiller clientèle est à disposition du Client au 03 88 20 60 60 (prix d'un appel local)

- par mail : depuis le site Internet <https://particuliers.es.fr/Contact>

- à ses points d'accueil :

Strasbourg (1, rue des Bonnes Gens)

Haguenau (46, boulevard de la Libération)

Molsheim (1, rue Ernest Friederich)

Les Coordonnées du Distributeur figurent dans les Conditions de Distribution annexées au Contrat.

15.2 Mode de règlement interne

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

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

- soit au service client d'ÉS

- soit au gestionnaire du Réseau de Distribution selon les modalités décrites dans les Conditions de Distribution du GRD ci-jointes.

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

- ou par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur d'EDF - TSA 50026, 75804 Paris Cedex 08

15.3 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 de gaz. 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 <https://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.

16. AIDE-MÉMOIRE DU CONSOMMATEUR DE L'ÉNERGIE

L'aide-mémoire du consommateur d'énergie est disponible à l'adresse Internet suivante : <https://www.economie.gouv.fr/dgcrcf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-nature>

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-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