



«Offre à prix fixe 3 ans »

Offre réservée aux particuliers

Proposée uniquement, à compter du **25 octobre 2021**, aux **clients particuliers résidant sur le territoire de desserte d'ÉS**, ayant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Pour plus d'information, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre du fournisseur.





Souscrire un contrat à prix de marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure à nouveau un contrat au tarif réglementé : il vous suffit d'en faire la demande auprès de votre fournisseur historique.

Lorsque vous emménagez dans un logement, vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé (auprès de votre fournisseur historique) ou un contrat à prix de marché.



INFORMATIONS

<p>Caractéristiques de l'offre et services associés Article 6.4 des CGV</p>	<p>L'offre à prix fixe 3 ans (offre de marché) comprend la fourniture d'électricité et l'acheminement de l'électricité sur le réseau.</p> <p> Services inclus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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... • 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 ÉS dispose de l'historique de consommation de l'utilisateur dans son logement actuel, sur une période de treize (13) mois au moins avec le même contrat de fourniture d'électricité. • La facture électronique est mise à disposition dans l'espace client. • Le relevé confiance 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 est une aide en ligne pour mieux comprendre ses factures d'électricité et/ou de gaz. Le Client peut trouver les réponses à ses questions et obtenir des explications détaillées.
<p>Prix de l'offre Article 6 des CGV</p>	<p>€ Les prix sont présentés dans la fiche « Grille de prix » ci-après.</p>
<p>Durée du contrat et date d'effet Article 4 des CGV</p>	<p>Durée du contrat : La durée du contrat est de trois ans avec tacite reconduction.</p> <p>Date de prise d'effet : Le contrat prend effet à la date communiquée par le Distributeur à ÉS. Cette date correspond à la date de mise en service fixée avec le client conformément au catalogue établi par le Distributeur, soit, en moyenne environ dix jours à compter de la date à laquelle ÉS a été informée par le client de son acceptation de l'offre*. Le délai moyen peut être augmenté en fonction de la situation technique du Point de livraison du client. En cas de changement de fournisseur, le contrat prend effet dans un délai maximal de vingt et un jours à compter de la date à laquelle ÉS a été informée par le client de son acceptation de l'offre.</p> <p>* Si le contrat est souscrit à distance, hors établissement ou par démarchage, le client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation</p>
<p>Facturation et modalités de règlement Article 9 des CGV</p>	<p> Modalités d'établissement de la facture : Sauf dans le cas où le Client a opté pour une mensualisation de ses règlements, ses factures lui sont adressées tous les deux mois. En cas d'option du Client pour la mensualisation, le Client ne recevra qu'une facture annuelle.</p> <p>Une facture établie sur la base de consommations estimées est également adressée au Client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 des consommations moyennes constatées pour la même option tarifaire. <p>Lorsque le Point de Livraison est équipé d'un compteur communicant, les factures sont établies en fonction d'index télérelevés et transmis par le gestionnaire de réseau.</p>

<p>Facturation et modalités de règlement Article 9 des CGV</p>	<p>Support de facturation : La facture d'électricité 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, le Client en est informé par mail.</p> <p>Périodicité de facturation : 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 à son compteur. 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.</p> <p>Délai de paiement : Les factures doivent être payées dans un délai de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture.</p> <p>Modes de paiement : Prélèvement automatique, TIP prélevé, TIP chèque, carte bancaire dans l'espace client es.fr, espèces et Chèque énergie</p> <p>Retard de paiement : À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour son règlement, ÉS peut relancer le Client par tout moyen approprié. 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. 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.</p> <p>Trop perçu par ÉS : sur une facture en cours de contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - si le Client est mensualisé, 2 est remboursé sous quinze (15) jours, quel que soit le montant du trop-perçu, - si le Client n'est pas mensualisé, le Client est remboursé sous quinze (15) jours lorsque le trop-perçu est supérieur à 25 € TTC. S'il s'agit d'une somme inférieure, elle sera déduite de la prochaine facture du Client sauf si le client fait une demande de remboursement à ÉS, auquel cas 2 est remboursé sous quinze (15) jours à compter de sa demande. <p>En cas de résiliation du contrat ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, ÉS rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation. <p>Afin de permettre ce remboursement, le Client devra communiquer à ÉS un relevé d'identité bancaire. En cas de non-respect par ÉS de ces délais, les sommes à rembourser seront majorées, de plein droit et sans qu'il y ait besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC.</p>
<p>Conditions d'évolution des prix Articles 7 et 9 des CGV et CPV</p>	<p> Évolution du prix hors toutes taxes (HTT) : Le prix de l'offre (hors toutes taxes) est fixe pour une durée de 3 ans, tant dans sa partie fixe que dans sa partie variable. Il peut être modifié par ÉS à chaque date anniversaire contractuelle, sous réserve d'un préavis de trois (3) mois.</p> <p>Évolution des taxes et contributions : Toute modification et/ou évolution des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours.</p>
<p>Conditions de résiliation à l'initiative du client Article 13.1 des CGV</p>	<p> Le client peut résilier à tout moment son contrat sans pénalités par l'un des moyens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • téléphone ou courrier en utilisant respectivement le numéro de téléphone ou l'adresse indiquée sur sa dernière facture ; • déplacement en agence ; • utilisation des outils de gestion contractuelle en ligne auxquels le Client a souscrit et disponibles sur le site internet www.es.fr au jour de la demande de résiliation. <p>En cas de changement de fournisseur, le Contrat prend fin à la date de prise d'effet du contrat conclu par le Client avec le nouveau fournisseur.</p>
<p>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur Article 13.2 des CGV</p>	<p> ÉS peut notamment résilier le contrat dans les cas suivants (liste non-exhaustive) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en cas de non-paiement par le client des factures adressées par ÉS. • en cas de manquement grave du client à une obligation du contrat.
<p>Service client et règlements amiables et contentieux de litiges Article 17 des CGV</p>	<p> Le client peut contacter ÉS de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • par courrier envoyé à l'adresse postale : ÉS – Direction ventes aux particuliers 67932 Strasbourg Cedex 9 • par téléphone au 03 88 20 60 60 (prix d'un appel local) : un conseiller clientèle se tient à disposition du Client du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h

- par **mail** : depuis le site Internet www.es.fr rubrique «Contact»
- à ses **points d'accueil** :
 - Strasbourg (1, rue des Bonnes Gens)
 - Haguenau (46, boulevard de la Libération)
 - Molsheim (1, rue Ernest Friederich)

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

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

Si, dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation par ÉS, aucune solution n'a été trouvée, le client dispose d'un délai de 2 mois pour saisir le Médiateur National de l'Énergie :

- à l'adresse « Médiateur National de l'Énergie, Libre Réponse n° 59252, 75443 PARIS Cedex 09 »
- ou via le formulaire de saisine en ligne disponible sur le site du Médiateur National de l'Énergie www.energie-mediateur.fr



OPTIONS TARIFAIRES

Deux options tarifaires sont proposées à la souscription :

- ① **Option « Base »** : le prix de l'énergie est le même à tout moment de la journée et de l'année.
- ② **Option « Heures Creuses »** : tous les jours, vous bénéficiez, pendant 8 heures de l'énergie à prix réduit.

① OPTION BASE		
Puissances (kVA)	Abonnement (€ TTC/mois)	Prix des consommations (€ TTC/kWh)
3	13,75	0,15581
6	21,48	
9	30,28	
12	42,13	0,16049
15	49,81	
18	67,59	
24	97,40	
30	113,04	
36	132,81	

② OPTION HEURES CREUSES			
Puissances (kVA)	Abonnement (€ TTC/mois)	Prix des consommations (€ TTC/kWh)	
		Heures Pleines	Heures Creuses
6	33,16	0,18209	0,13601
9	52,43		
12	68,61		
15	78,70		
18	91,64		
24	135,01		
30	155,85		
36	180,62		

Les **prix toutes taxes comprises** (TTC), tels qu'indiqués sur les grilles ci-dessus, comprennent :

- les *Taxes sur la Consommation Finale d'Électricité* (TCFE) d'un montant maximum de 0,009945 €/kWh (taux fixé par les collectivités locales, indiqué sur votre facture),
- la *CTA* (Contribution Tarifaire d'Acheminement) au taux de 21,93 % du montant HT de l'abonnement acheminement,
- la *CSPE* (Contribution au Service Public de l'Électricité) au taux de 0,0225 €/kWh,
- la *TVA au taux de 5,5%* pour l'abonnement + les taxes s'y rapportant (CTA)
- la *TVA au taux de 20%* pour les consommations + les taxes s'y rapportant (TCFE et CSPE).

Pour tout savoir sur ces taxes, rendez-vous sur www.es.fr



Les prix, les délais d'intervention et la définition des **prestations techniques fournies par le Gestionnaire de Réseaux de Distribution Strasbourg Électricité Réseaux** sont détaillés dans son catalogue de prestations accessible sur www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/Documentation/catalogues-des-prestations. Le prix de ces prestations s'ajoute aux prix ci-dessus.

«L'énergie est notre avenir, économisons-la.»