



Fiche descriptive de l'offre de fourniture de gaz naturel

Offre gaz réservée aux particuliers

« Offre à prix Fixe 3 ans »

Cette offre est valable pour les clients résidentiels ayant un point de consommation situé dans une commune dont la distribution de gaz naturel est assurée par le gestionnaire de réseau GRDF et RGDS.

Le client dispose d'un délai d'un mois pour accepter cette offre.

Cette fiche, réalisée à la demande des associations de consommateurs, doit vous permettre de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs.

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.

Informations

<p>Caractéristiques de l'offre et services inclus <i>article 6 CGV</i></p>	<p>L'offre à prix Fixe 3 ans (offre de marché) comprend la fourniture du gaz naturel, l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution et la location de compteur(s).</p> <p>Services inclus : Espace client : ce service permet au client de consulter ses données contractuelles, visualiser ses factures, payer en ligne, changer de RIB et souscrire à des services payants. Conseil bon tarif : le conseiller clientèle réalise cette prestation lors de la souscription par téléphone. Le <i>Conseil bon tarif</i> permet de déterminer la meilleure option tarifaire ainsi que les mensualités de paiement, dans le cas où le client a opté pour la mensualisation. Bilan annuel : le client reçoit une fois par an un récapitulatif de ses consommations et des montants facturés. Relevé Confiance : ce service permet au client de recevoir une facture établie sur la base de l'index qu'il relève lui-même sur son compteur. Ce service n'est pas compatible avec la mensualisation.</p> <p>Services optionnels : Facture électronique : plus de facture papier, les factures sont disponibles dans l'<i>Espace client</i>. Date de règlement personnalisé : le client ayant opté pour le prélèvement, a également la possibilité de choisir sa date de prélèvement</p>
<p>Prix <i>article 6 CGV</i></p>	<p>Les prix sont présentés dans la fiche « grille de prix » ci-dessous.</p>
<p>Durée du contrat et date d'effet <i>article 3 CGV</i></p>	<p>Durée du contrat : Le contrat est conclu pour une durée initiale de 3 ans. Le contrat est reconductible par période de trois ans : 3 mois avant la date d'échéance du contrat, ES transmettra un nouveau prix fixe qui s'appliquera à la date d'échéance du contrat. A réception de cette information, le client aura un délai de 3 mois pour résilier le contrat en cas de refus du nouveau prix. (En cas de résiliation, le client sera responsable de la signature d'un nouveau contrat de fourniture de gaz naturel afin d'assurer la continuité de sa livraison en gaz).</p> <p>Date de prise d'effet : Dans le cas d'un changement de fournisseur : Le contrat prend effet dans un délai de 10 jours commençant à courir le jour suivant l'expiration du délai de rétractation ou, en cas de demande expresse de fourniture, le jour suivant la réception par ES du contrat complété, daté et signé par le client.</p>

<p>Durée du contrat et date d'effet (suite) article 3 CGV</p>	<p>Dans le cas d'une mise en service :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si une intervention du gestionnaire de réseau est nécessaire, le contrat prend effet le jour de cette intervention. Cette dernière est réalisée dans un délai de 5 jours ouvrés commençant à courir le jour suivant l'expiration du délai de rétractation** ou, en cas de demande expresse de fourniture, le jour suivant la réception par ES du contrat complété, daté et signé par le client. • Si aucune intervention n'est nécessaire, le contrat prend effet le jour suivant l'expiration du délai de rétractation ou, en cas de demande expresse de fourniture, le jour suivant la réception par ES du contrat complété, daté et signé par le client. <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 paiement articles 7-8-9 CGV</p>	<p>Modalités d'établissement de la facture : Le client est facturé sur la base de consommation réelle tous les 6 mois et sur index estimé entre 2 relèves. Si le client souhaite que ses factures intermédiaires soient établies sur la base de ses consommations réelles, il peut transmettre à ES les index qu'il relève lui-même (auto-relève).</p> <p>Périodicité de facturation : Le client reçoit une facture tous les deux mois sauf dans le cas où le client a opté pour la mensualisation. <i>Cas de la mensualisation (associée au prélèvement automatique) :</i> un échéancier prévoit 10 mensualités identiques (prélevés à date fixe choisie par le client) et une régularisation le 11^{ème} mois établie en fonction des consommations réelles.</p> <p>Support de facturation : Le client reçoit une facture papier par voie postale ou une facture électronique par email et disponible dans son espace client.</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, chèque, TIP (Titre Interbancaire de Paiement), virement, paiement en ligne sur le site internet www.es.fr ou espèces aux bornes de paiement.</p> <p>Incidents de paiement : En l'absence de paiement intégral du montant de la facture par le client dans les délais, ES peut facturer au client des pénalités de retard égales à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible, calculées sur le nombre de jours de retard. En cas de rejet de prélèvement automatique, ES facturera des frais tel qu'indiqués dans le catalogue des services d'ES.</p>
<p>Conditions de révision des prix article 6 CGV</p>	<p>Évolution du prix hors taxes (HTT) : Le prix de l'abonnement et le prix unitaire du kWh sont fermes et non révisables pour une durée de trois ans à compter de la prise d'effet du contrat. 3 mois avant la date d'échéance du contrat, ES transmettra un nouveau prix fixe qui s'appliquera à la date d'échéance du contrat. A réception de cette information, le client aura un délai de 3 mois pour résilier le contrat en cas de refus du nouveau prix.</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 d'exécution.</p>

<p>Conditions de résiliation à l'initiative du client <i>article 15.3 CGV</i></p>	<p>Le client peut résilier le contrat par tous moyens à tout moment.</p> <p>Prise d'effet de la résiliation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si le client change de fournisseur, le contrat est résilié à la date d'effet du contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur d'énergie. • Dans les autres cas, le contrat prend fin au plus tard 30 jours à compter de la notification de la résiliation à ÉS. <p>Dans tous les cas, ÉS ne facture au client aucun autre frais de résiliation que ceux prévus au catalogue de prestation du Gestionnaire de Réseau de Distribution.</p>
<p>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur <i>article 15.1 CGV</i></p>	<p>ÉS peut résilier par lettre recommandée avec accusé de réception le contrat dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dans l'hypothèse d'une résiliation des Conditions de Distribution ; • en l'absence de respect de ses engagements par le client et suite à une mise en demeure restée sans réponse (sous réserve des dispositions de l'article L.115.3 du code de l'action sociale) ; • en cas de survenance d'un cas de force majeure ou assimilé ; • en cas de suppression par ÉS de l'offre moyennant un préavis de 3 mois. • à la date d'échéance du contrat moyennant un préavis de 2 mois.
<p>Service clients règlements amiables et contentieux de litiges <i>article 20 CGV</i></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 Énergies Strasbourg 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 12h00 et de 13h30 à 17h00 ; • 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) <p>Les horaires d'ouvertures sont disponibles sur le site Internet www.es.fr rubrique « Contact ».</p> <p>ÉS s'engage à prendre en compte chaque demande / réclamation et à y répondre dans un délai de 8 jours ouvrés maximum.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

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

Grille de prix de l'offre de fourniture de gaz naturel

« Offre à prix Fixe 3 ans »

Grille de prix applicable du 01/10/2021 jusqu'au 31/12/2021							
Offre à Prix Fixe 3 ans		Consommation < 6 000 kWh/an		Consommation de 6 000 à 29 999 kWh/an		Consommation ≥ 30 000 kWh/an	
GRD	Zone	Abonnement (€ TTC/ mois)	Prix du kWh (€ TTC/ kWh)	Abonnement (€ TTC/ mois)	Prix du kWh (€ TTC/ kWh)	Abonnement (€ TTC/ mois)	Prix du kWh (€ TTC/ kWh)
RGDS	Ancienne Concession	14,78	0,11954	26,72	0,09419	30,99	0,09445
	Nouvelle Concession	17,00	0,14323	33,84	0,10508	38,10	0,10474
GRDF	Nouvelle Concession	17,00	0,14323	33,84	0,10508	38,10	0,10474
	NTR0		0,11315		0,08911		0,08916
	NTR1		0,11395		0,09055		0,09060
	NTR2		0,11476		0,09199		0,09204
	NTR3		0,11556		0,09343		0,09348
	NTR4		0,11636		0,09487		0,09492
	NTR5	14,20	0,11717	24,47	0,09630	28,74	0,09636
	NTR6		0,11797		0,09774		0,09779
	NTR7		0,11878		0,09918		0,09923
	NTR8		0,11958		0,10062		0,10067
	NTR9		0,12038		0,10206		0,10211
NTR10		0,12119		0,10350		0,10355	



Découvrez notre **Option Biogaz 100% Alsacien**
Engagez-vous pour une énergie renouvelable et locale.

Pour en savoir plus, consultez [la fiche Biogaz 100% Alsacien](#)



Pour connaître le prix applicable sur votre commune, rendez-vous sur <https://particuliers.es.fr> ou contactez votre conseiller ES.

Les prix toutes taxes comprises (TTC), tels qu'indiqués sur la grille ci-dessus, comprennent :

- la Contribution Tarif Acheminement (CTA)
- la Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel (TICGN), à raison de 0,00843 €HT/kWh
- la TVA, au taux de 5,5% sur l'abonnement et la CTA, et au taux de 20% sur le prix unitaire, et la TICGN.

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

Le chèque énergie, pour le client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, peut servir au paiement de ses factures de gaz naturel (chequeenergie.gouv.fr).

Les prix, les délais d'intervention et la définition des prestations techniques fournies par le gestionnaire de réseau de distribution sont détaillées dans le catalogue de prestations accessible en ligne :

- pour RGDS : <https://r-gds.fr/referentiel-documentaire>
- pour GRDF : <http://www.grdf.fr/particuliers/entreprise-grdf/catalogue-prestations>

Le prix de ces prestations s'ajoute aux prix ci-dessus.