



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POUR LA FOURNITURE DE GAZ NATUREL

1er Mai 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 dont l'adresse figure dans les Conditions Particulières.

**Client** : personne physique ou morale ayant souscrit auprès d'ÉS un Contrat dans le cadre duquel est vendu le Gaz en un Point de Livraison. Ce terme désigne indifféremment les Clients Résidentiels et Non Résidentiels.

**Client Non Résidentiel** : Client pour lequel le Gaz consommé n'est pas destiné exclusivement à un usage domestique.

**Client Résidentiel** : Client pour lequel 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.

**Consommation Annuelle de Référence Moyenne (CAR Moyenne)** : elle correspond à la moyenne arrondie des consommations annuelles de référence (CAR) de l'ensemble des Clients d'ÉS dans la tranche de consommation du Client.

**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.

**Engagement d'Enlèvement** : quantité d'énergie prévue dans les Conditions Particulières que le Client Non Résidentiel s'engage, le cas échéant, à enlever et à payer ou, à défaut d'enlever, à payer ; elle est définie et révisée en fonction de la Quantité Annuelle Prévisionnelle.

**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.

**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.

## 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de déterminer les conditions et les modalités selon lesquelles ÉS s'engage à fournir le Gaz au Point de Livraison du Client. 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 subordonnée 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'ÉS.

ÉS 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

Le Contrat est conclu à la date de l'acceptation par le Client de l'offre d'ÉS.

Le Contrat est réputé conclu à la date de sa signature. Néanmoins, lors d'un emménagement, si le Client Résidentiel ou Non Résidentiel consommant moins de 30 000 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.

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,
- pour le Client Résidentiel, à l'expiration du délai de rétractation de 14 jours francs en cas de vente à distance, sauf demande de fourniture expresse. En cas de changement de fournisseur, ÉS doit être informée par le Client de son acceptation de l'offre au moins 10 jours avant la date d'effet souhaitée du Contrat. 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.

#### 4. DROIT DE RETRACTATION DES CLIENTS RÉSIDENTIELS

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.

En cas d'exercice de son droit de rétractation, le Client Résidentiel est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce son droit.

#### 5. ENGAGEMENT ET OBLIGATION DES PARTIES

##### 5.1 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.

##### 5.2 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.

#### 6. TARIFS ET PRIX

Les Tarifs et Prix proposés par ES aux Clients ayant une consommation inférieure à 30 000 kilowattheures par an sont consultables sur le site Internet [www.es.fr](http://www.es.fr). 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.

Tel qu'indiqué à l'article 5.1 des Conditions Générales, 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.

##### 6.1 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.

##### 6.2 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.

#### 6.3 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.

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

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. L'index est le chiffre qui correspond à la consommation affichée par le compteur de gaz, communiquer avec son conseiller, suivre l'évolution de ses demandes et recevoir des réponses personnalisées.

Bilan annuel : la synthèse de ses données de consommation et de facturation est mise à disposition du Client une fois par an sur son espace client ou joint à sa facture, pour lui permettre de suivre l'évolution de ses consommations, d'ajuster son Contrat ou de mettre en œuvre des actions de maîtrise de l'énergie.

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.

#### 7. MODALITES DE FACTURATION

##### 7.1 Établissement des factures

La facture électronique : 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 grâce à l'adresse mail qu'il a transmise à ES. 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. Les Conditions Particulières peuvent prévoir une périodicité de facturation différente.

Les factures sont établies sur la base des quantités de Gaz livrées, telles que relevées par le GRD ou auto-relevé par le Client Résidentiel, par le Client non-professionnel ou Non Résidentiel consommant moins de 30 000 kWh/an, ou à défaut sur la base de quantités estimées.

ES 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 des consommations moyennes constatées pour la même option tarifaire.

##### 7.2 Rectification et contestation de facture

En cas d'erreur manifeste de relevé d'index ou de fonctionnement défectueux avéré du compteur, ES rectifie la facturation sur la base des quantités livrées déterminées par le GRD. Conformément à l'article L.224-11 du Code de la Consommation, aucune consommation de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois 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.

#### 8. MODALITÉ DE PAIEMENT DES FACTURES

##### 8.1 Paiement des factures

Le Client est responsable du paiement de ses 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. Les factures sont payables dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'édition.

Le Client peut choisir de régler ses factures entre les modes de paiement ci-dessous :

- **Prélèvement automatique** sur un compte bancaire. Dans ce cas, le Client fournit un RIB. Le prélèvement sera effectué à la date de règlement figurant sur la facture, sauf si le Client a choisi sa date de prélèvement.
- **Paiement par carte bancaire** : le Client a la possibilité d'effectuer sur [www.es.fr](http://www.es.fr) dans son espace client et de façon sécurisée le règlement de ses factures en utilisant sa carte bancaire.
- **TIP SÉPA** prélevé en datant et signant le coupon TIP placé au dos de la facture. Dans ce cas, le Client fournit un RIB la première fois et renouvelle cet envoi en cas de changement de RIB. Le Client envoie le tout dans l'enveloppe jointe à sa facture.
- **Chèque** : le Client joint un chèque au coupon TIP SÉPA et l'envoie dans l'enveloppe jointe à sa facture.
- **Espèces** à la borne de paiement située dans l'agence ES, 1 rue des Bonnes Gens à Strasbourg. Ou bien en effectuant un mandat Efficash.
- **Chèque Énergie** pour le Client Résidentiel, conformément aux articles R124-1 et suivants du code de l'énergie.

Le mode de paiement peut être changé en cours de Contrat sur simple demande du Client.

Le règlement est réalisé à la date de la mise à disposition des fonds par le Client. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

## 8.2. Mensualisation avec prélèvement automatique

Pour bénéficier de la mensualisation, le client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique.

La mensualisation permet au client de lisser ses paiements en payant un montant identique tous les mois, pendant dix mois. À cette fin, ES et le Client définissent d'un commun accord un échéancier de paiements mensuels et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique sur un compte bancaire. L'échéancier pourra être révisé en cours de période si un écart 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 d'état annuel de mensualisation 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. Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de contrat sera ajouté au montant de la facture de régularisation. Lors de l'édition de la facture d'état annuel de mensualisation, si le solde du compte client est positif, il sera prélevé en une mensualité le onzième mois ou deux mensualités le onzième et douzième si un montant plus important le justifie.

## 8.3. Absence 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.

À défaut en l'absence de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, ES peut relancer le Client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate.

**Pour les Clients Résidentiels** : Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. 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 ES.

**Pour les Clients Non Résidentiels** : Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage. Conformément à l'article L441-6 du code de commerce, tout Client Non Résidentiel en situation de retard de paiement sera de plein droit débiteur d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. Son montant fixé par décret est actuellement de 40 € selon le décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012. Si ES exposait des frais de recouvrement supérieurs au montant prévu ci-avant, ES pourrait demander au Client une indemnisation complémentaire sur justification.

En cas de rejet de prélèvement ou de chèque pour cause de provision insuffisante, ES facturera des frais tels qu'indiqués dans le catalogue des services d'ES disponible sur le site Internet sauf pour les Clients Résidentiels bénéficiaires du chèque énergie.

Après deux rejets de prélèvement automatiques successifs, ES se réserve le droit de suspendre la mise au prélèvement des factures du client. Dans ce cas le Client devra régler sa facture dans les délais impartis en utilisant un autre moyen de paiement cité à l'article 8.1 des présentes Conditions Générale de vente.

ES peut, après une mise en demeure adressée au Client de payer la totalité des sommes dues dans un délai de dix jours restée sans effet, demander au GRD l'interruption de la livraison de Gaz pour le Point de Livraison du Client et résilier de plein droit, sans formalités judiciaires préalables, le Contrat, sous réserve de la réglementation en vigueur.

Dans ce cadre, le Client ne peut revendiquer l'indemnisation d'un dommage quelconque et/ou ne prétendre à aucune réduction quelle qu'elle soit.

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.

## 8.4. 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 d'électricité principale, 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](http://www.es.fr). Le dispositif du chèque énergie fait l'objet d'une information sur le site [chequeenergie.gouv.fr](http://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, ES peut procéder à la suspension de la fourniture de Gaz vingt jours après en avoir avisé le Client par courrier.

## 8.5. Délais de remboursement

En cours de Contrat, lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client Résidentiel ou du Client Non Résidentiel consommant moins de 30 000 kilowattheures par an, ES 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 ES dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

Le montant prévu au paragraphe précédent est porté à cinquante euros pour le consommateur final non domestique ou non professionnel consommant moins de 30 000 kWh de gaz naturel par an.

En cas de résiliation, si la facture de clôture fait apparaître un trop-perçu, celui-ci est remboursé au Client Résidentiel ou au Client Non Résidentiel consommant moins de 30 000 kWh par an dans un délai de deux semaines après la date d'émission de la facture.

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

## 9. DEPOT DE GARANTIE

Pour le Client Non Résidentiel, son montant est précisé aux Conditions Particulières. Ce dépôt de garantie, non producteur d'intérêts, est remboursé à la résiliation du Contrat, déduction faite de toute créance d'ES sur le Client.

## 10. DISPONIBILITÉ DE LA FOURNITURE

Dès prise d'effet du Contrat, ES 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 11 des Conditions Générales ou en cas de risque pour la sécurité des personnes et des biens.

Par ailleurs, les obligations de fourniture d'ES 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.

## 11. FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILÉS

### 11.1. 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.

### 11.2. 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.

### 11.3. 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.

## 12. CLAUSE DE SAUVEGARDE DANS LES CONTRATS AVEC LES CLIENTS NON-RÉSIDENTIELS

Si par suite de circonstances d'ordre économiques, imprévisibles, exceptionnelles ou particulièrement graves, survenant après la conclusion du Contrat et extérieures à la volonté des Parties, l'économie des rapports contractuels venait à se trouver bouleversée au point de rendre préjudiciable à l'une des Parties l'exécution de ses obligations, les Parties rechercheraient de bonne foi les solutions les plus appropriées à la poursuite de leurs relations contractuelles.

## 13. RESPONSABILITES

### 13.1. 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 11 des Conditions Générales, 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.

### 13.2. 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.

### 13.3. Responsabilité du vendeur à l'égard du Client Non-Résidentiel

Conformément aux termes du contrat de vente de gaz conclu entre ÉS et son propre vendeur ci-après dénommé «le vendeur», en cas d'inexécution par ÉS de ses obligations vis-à-vis de ses Clients due à une exécution défectueuse du contrat de vente par «le vendeur» pendant une durée égale ou supérieure à vingt-quatre heures, et hors faute lourde ou intentionnelle de ce dernier, la réparation éventuelle par «le vendeur» aux

Clients Non Résidentiels consommant plus de 30 000 kWh/an sera limitée à un montant maximum égal à :

- par Point de Livraison et par événement, à un mois moyen de livraison à ce Point de Livraison ;
- par Année Contractuelle, à deux fois le montant précédent.

Le Client autorise expressément ÉS à communiquer «au vendeur» toutes informations, notamment contractuelles, nécessaires à l'application de cet article.

## 14. DUREE ET CESSIION DU CONTRAT

### 14.1 Durée

Le Contrat conclu avec un Client bénéficiant d'un Tarif 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.

### 14.2 Cession

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

## 15. RESILIATION DU CONTRAT

### 15.1 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 11 des Conditions Générales de Vente, en cas de survenance d'un cas de force majeure ou assimilé.
  - lorsque le Client bénéficie d'un Prix, en cas de suppression par ÉS de l'offre correspondant au Prix moyennant un préavis de trois mois précédent ladite suppression.

### 15.2 Résiliation par le Client Non Résidentiel

Le Client Non Résidentiel peut résilier le Contrat par tout moyen :

- à tout moment lorsqu'il bénéficie d'un Tarif ;
- lorsqu'il bénéficie d'un Prix :
  - à tout moment, pour les motifs légitimes que sont la cessation définitive d'activité, le déménagement et le changement définitif d'énergies, moyennant un préavis d'un mois.

Pour toute autre cause de résiliation avant la date d'échéance, le Client Non Résidentiel est tenu de payer à ÉS l'Abonnement et les Engagements d'Enlèvement définis aux Conditions Particulières jusqu'à la date d'échéance du Contrat.

Dans le cas d'un contrat à durée déterminée avec tacite reconduction : à la date d'échéance du Contrat, moyennant un préavis de deux mois.

### 15.3 Résiliation par le Client Résidentiel

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

### 15.4 Prise d'effet de la résiliation

Lorsque le Client peut résilier son Contrat à tout moment, la résiliation prend effet au plus tard 30 jours après la date de notification à ÉS. Plus particulièrement, dans le cas où une intervention du GRD est nécessaire pour que la résiliation soit effective, le Contrat ne prendra fin qu'à la date de ladite intervention qui ne pourra avoir lieu que dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la notification de la résiliation.

Le cas échéant, l'intervention du GRD dans ce cadre peut nécessiter impérativement la présence du Client. A défaut de la présence du Client l'intervention du GRD ne pourra avoir lieu et le Contrat ne pourra pas par conséquent être résilié.

### 15.5 Changement de fournisseur

Pour le Client Non Résidentiel, en cas de changement de fournisseur demandé par le nouveau fournisseur :

- si le Contrat est en cours ou s'il est en tacite reconduction et que le préavis n'a pas été transmis selon les conditions du 15.2, le Contrat est réputé être reconduit pour un an. Il s'agit alors d'une résiliation avant la date d'échéance du Contrat et le Client est tenu de payer à ÉS l'Abonnement et les Engagements d'Enlèvements définis aux Conditions Particulières jusqu'à la date d'échéance du Contrat.

- si le Contrat est arrivé à échéance, et que durant la période allant de la date d'échéance du contrat en cours avec ÉS jusqu'à la date d'effet du Contrat conclu avec le nouveau fournisseur, ÉS continue à fournir le client pendant cette période, ÉS est en droit d'appliquer au Client un prix non négociable pour l'Abonnement et les kWh consommés.

### 15.6 Obligation de paiement

Le Client a l'obligation de payer l'intégralité des sommes dues à ÉS jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

ÉS peut facturer au Client les frais correspondant aux coûts effectivement supportés au titre de la résiliation par l'intermédiaire du GRD.

En cas de résiliation du Contrat par ÉS pour non-paiement, le Client Non Résidentiel bénéficiant d'un Prix reste en outre tenu de payer à ÉS l'Abonnement et les Engagements d'Enlèvement définis aux conditions particulières correspondant à la durée initialement prévue au Contrat.

## 16. 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 personnelles est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du Client, Tarif ou Prix choisi, données de consommation. Cette collecte concerne également pour les Clients Non Résidentiels, les données de contact de ses interlocuteurs personnes physiques. A défaut de communication, ÉS ne sera pas en mesure d'exécuter le Contrat.

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 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.

Les fichiers d'ÉS contiennent également les données de consommation du Client transmises par le GRD pour les besoins de la gestion et de la facturation du Contrat. 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 Résidentiel y a préalablement consenti de manière expresse.

Le titulaire des données dispose, s'agissant des données à caractère personnel le concernant :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, 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 dont 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

Lorsque le titulaire des données exerce son droit d'opposition, ÉS prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

Le titulaire des données 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](mailto: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.

Le titulaire des données 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.

Chaque fois que son numéro de téléphone est demandé, le Client Résidentiel est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « BLOCTEL », accessible à l'adresse suivante : <https://conso.bloctel.fr/>

## 17. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES

Toute modification du Contrat applicable au Client consommant moins de 30 000 kilowattheures par an fera l'objet d'une information à ce Client moyennant un préavis de trois (3) mois. Ce Client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant ÉS de sa volonté de résiliation du Contrat, sans pénalité, par courrier recommandé avec accusé de réception. À défaut de réception par ÉS de celui-ci dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de notification au Client de la modification contractuelle, le Client est réputé l'avoir acceptée sans restriction ni réserve.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires.

## 18. CONFIDENTIALITE

Sauf convention contraire expresse entre les Parties, et sauf si la communication de cette information est nécessaire à l'exécution du Contrat, chaque Partie s'engage à tenir confidentielle vis-à-vis de tout tiers toute information fournie par l'autre Partie dans le cadre de la préparation ou de l'exécution du Contrat, à l'exception toutefois pour le Client des données concernant ses consommations. La présente obligation de confidentialité lie les Parties jusqu'à trois ans à compter de la date de fin de Contrat, quelle qu'en soit sa cause.

## 19. LITIGES ET DROIT APPLICABLE

Le fait pour l'une des Parties de ne pas éventuellement exiger la stricte application des conditions du Contrat ne vaut en aucun cas renonciation à un des droits qui y sont exprimés.

Le Contrat est soumis pour son exécution, sa validité et son interprétation à la loi française, et les litiges s'y rapportant qui n'auraient pu être résolus à l'amiable seront soumis aux tribunaux de l'ordre judiciaire compétents en vertu du droit français, sauf s'il s'agit d'un Contrat conclu avec un Client Non Résidentiel pour lequel les tribunaux de l'ordre judiciaire de Strasbourg seront seuls compétents.

## 20. SERVICE CLIENTS - REGLEMENTS AMIABLES ET CONTENTIEUX DES LITIGES

Le Client Résidentiel peut contacter ÉS de la manière suivante :

- par courrier envoyé à l'adresse postale : ÉS - Direction ventes aux particuliers - 67932 Strasbourg Cedex 9
- par téléphone : un conseiller clientèle à disposition du Client au 03 88 20 60 60 (prix d'un appel local)
- par mail : depuis le site Internet [www.es.fr](http://www.es.fr) rubrique « Contactez-nous en ligne »
- à son point d'accueil : 1 Rue des Bonnes Gens, 67000 Strasbourg

Le Client Non Résidentiel peut contacter ÉS de la manière suivante :

- par courrier envoyé à l'adresse postale : ÉS - Direction ventes aux entreprises et collectivités - 67932 Strasbourg Cedex 9
- par téléphone : un conseiller pro se tient à disposition du Client au 03 88 20 62 20 (prix d'un appel local)
- par mail : depuis le site Internet [www.es.fr](http://www.es.fr) rubrique « Contactez-nous en ligne »

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

Lorsque le Client a une réclamation concernant l'accès et l'utilisation du Réseau de Distribution, il l'adresse à ÉS ou au Distributeur selon les modalités décrites dans les Conditions de Distribution.

Si le Client Résidentiel ou le Client Non Résidentiel consommant moins de 30 000 kWh/an 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](http://mediateur.edf.fr) ou par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur d'EDF – TSA 50026, 75804 Paris Cedex 08.

### Médiateur National de l'Énergie

Tout Client Résidentiel et tout Client Non Résidentiel consommant moins de 30 000 kWh/an peut saisir le Médiateur National de l'Énergie des litiges nés de l'exécution de son contrat.

Le litige doit nécessairement avoir fait l'objet d'une réclamation écrite préalable du client auprès d'ÉS.

Lorsque le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux mois à compter de la réclamation initiale, le client 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 [www.energie-mediateur.fr](http://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 règlements amiables des litiges sont facultatifs. Le Client concerné peut à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents en vertu du droit français.

## 21. 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/dgocrcf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>