



## Fiche descriptive – Offre gaz réservée aux particuliers

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\*.

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.

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.

(\*) Pour connaître la liste des communes objets de la présente offre, contactez votre conseiller ÉS.

## Informations

<b>Caractéristiques de l'offre et services inclus</b> <i>article 1 CGV</i>	<b>L'offre à prix fixe 3 ans</b> (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).  <b>Services offerts</b> : accès interactif à l'agence en ligne et au site internet es.fr, conseils d'experts sur les installations et la réglementation relatives au gaz et les économies d'énergie, date de règlement personnalisé, mensualisation.
<b>Prix</b>	Les prix sont présentés dans la fiche « grille de prix » ci-dessous.
<b>Durée du contrat et date d'effet</b> <i>article 3 CGV</i>	<b>Durée du contrat :</b> 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, ÉS 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).  <b>Date de prise d'effet :</b> 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 ÉS du contrat complété, daté et signé par le client.  Dans le cas d'une mise en service : • 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 ÉS 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 ÉS 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><b>Facturation et modalités de paiement</b> <i>articles 7-8-9 CGV</i></p>	<p><b>Modalités d'établissement de la facture :</b> 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 ÉS les index qu'il relève lui-même (auto-relève).</p> <p><b>Périodicité de facturation :</b> 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<sup>ème</sup> mois établie en fonction des consommations réelles.</p> <p><b>Support de facturation :</b> Le client reçoit une facture papier par voie postale.</p> <p><b>Délai de paiement :</b> Les factures doivent être payées dans un délai de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture.</p> <p><b>Modes de paiement :</b> Prélèvement automatique, chèque, TIP (Titre Interbancaire de Paiement), virement, paiement en ligne sur le site internet es.fr, mandat compte.</p> <p><b>Incidents de paiement :</b> En l'absence de paiement intégral du montant de la facture par le client dans les délais, ÉS 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, ÉS facturera des frais tel qu'indiqués dans le catalogue des services d'ÉS.</p> <p><b>Dépôt de garantie :</b> Hormis le cas où le règlement des factures s'effectue par prélèvement automatique, le client doit verser un dépôt de garantie égal au douzième de l'estimation de la facture annuelle.  Ce dépôt de garantie, non producteur d'intérêt, est remboursé à la résiliation du contrat, déduction faite de toute créance d'ÉS sur le client.</p>
<p><b>Conditions de révision des prix</b> <i>article 6 CGV</i></p>	<p><b>Évolution du prix hors taxes (HTT) :</b> 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, ÉS 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><b>Évolution des taxes et contributions :</b> 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><b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b> article 14 CGV</p>	<p>Le client peut résilier le contrat par tous moyens à tout moment. Prise d'effet de la résiliation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Dans les autres cas, le contrat prend fin au plus tard 30 jours à compter de la notification de la résiliation à ÉS.</li> </ul> <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. Si le client souhaite bénéficier à nouveau d'un tarif réglementé, il lui suffit d'en faire la demande auprès de son fournisseur historique (si un tarif réglementé existe sur votre commune).</p>
<p><b>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur</b> article 14 CGV</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"> <li>• à la date d'échéance du contrat moyennant un préavis de 2 mois ;</li> <li>• dans l'hypothèse d'une résiliation des Conditions Standard de Livraison ;</li> <li>• 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) ;</li> <li>• en cas de survenance d'un cas de force majeure ou assimilé ;</li> <li>• en cas de suppression par ÉS de l'offre moyennant un préavis de 3 mois.</li> </ul>
<p><b>Service clients règlements amiables et contentieux de litiges</b> article 19 CGV</p>	<p>Le client peut contacter ÉS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• par courrier envoyé à l'adresse postale : ÉS Énergies Strasbourg SA - 37 rue du Marais Vert 67932 Strasbourg Cedex 9 ;</li> <li>• par téléphone au 03 88 75 20 20 (prix d'un appel local) : un conseiller ÉS se tient à votre disposition du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 ;</li> <li>• par courriel : depuis le site internet <a href="http://www.es.fr">www.es.fr</a></li> <li>• au point d'accueil ÉS : 1 rue des Bonnes Gens, lundi, mardi, mercredi et vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 et jeudi de 8h30 à 12h00.</li> </ul> <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 <a href="http://mediateur.edf.fr">mediateur.edf.fr</a> 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 <a href="http://www.energie-mediateur.fr">www.energie-mediateur.fr</a>.</p>

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

## Grille de prix

Applicable du 01/01/2019 jusqu'au 31/03/2019		Prix HTT en €	Prix TTC en €
<b>Consommation &lt; 6 000 kWh/an</b>	Abonnement mensuel	12,30	13,92
	Prix unitaire du kWh jusqu'au 31/03/2022 Prix unitaire HT fixe sur une période de trois ans	0,06339	0,08621
<b>Consommation de 6 000 kWh/an à 30 000 kWh/an</b>	Abonnement mensuel	21,42	25,86
	Prix unitaire du kWh jusqu'au 31/03/2022 Prix unitaire HT fixe sur une période de trois ans	0,05185	0,07236
<b>Consommation &gt; 30 000 kWh/an</b>	Abonnement mensuel	26,75	31,48
	Prix unitaire du kWh jusqu'au 31/03/2022 Prix unitaire HT fixe sur une période de trois ans	0,05188	0,07240

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 0,00845 € 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 [es.fr](http://es.fr)

Le Tarif Spécial de Solidarité Gaz donne droit, sous conditions de ressources fixées par décret, à une déduction forfaitaire sur la facture.

Les prix, les délais d'intervention et la définition des prestations techniques fournies par GRDF sont détaillées dans son catalogue de prestations accessible sur <http://www.grdf.fr/particuliers/entreprise-grdf/catalogue-prestations>. Le prix de ces prestations s'ajoute aux prix ci-dessus.