



# Conditions Générales de Vente

pour la fourniture d'électricité à prix de marché et l'utilisation du Réseau Public de Distribution d'Électricité applicables aux Clients particuliers ayant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

En vigueur le 3 février 2025

## DÉFINITIONS

**Catalogue des Prestations :** Catalogue dans lequel figurent les prestations du Distributeur et leurs prix en vigueur et disponible sur le site du GRD défini ci-dessous.

**Client :** Tout Client résidentiel ayant fait jouer son éligibilité et ayant dans ce cadre souscrit pour ses besoins personnels avec le fournisseur ES Énergies Strasbourg un Contrat unique relatif à la fourniture d'électricité et l'utilisation du réseau électrique géré par le Distributeur pour un ou plusieurs Sites de consommation d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

**Contrat GRD-F :** Contrat passé entre ES et le Distributeur, relatif à l'accès au Réseau Public de Distribution (RPD), à son utilisation et à l'échange de données pour les Points de livraison qui font l'objet d'un Contrat unique.

**Contrat unique / Contrat :** Le Contrat conclu entre les Parties incluant la fourniture d'énergie électrique et l'acheminement, étant composé des présentes Conditions Générales de Vente complétées :

- des conditions particulières de vente
- de la « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution en basse tension (BT) pour les clients en Contrat Unique » (définie ci-après « Synthèse Distributeur »)

**Distributeur / Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) :** Entité exerçant l'activité de Gestionnaire des Réseaux Publics de Distribution. L'identité du Distributeur desservant le PDL du Client figure dans la Synthèse Distributeur annexée à son Contrat.

**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.

**Électricité :** Désigne l'énergie électrique active, c'est-à-dire celle transformée au sein de l'outil de production en énergie mécanique, thermique, lumineuse, etc. Cette définition exclut l'énergie électrique réactive.

**ES :** Désigne ES Énergies Strasbourg S.A, fournisseur d'énergie.

**Garantie d'origine :** Le mécanisme des garanties d'origine vise à certifier l'origine renouvelable d'une certaine quantité d'électricité injectée sur le réseau électrique. Les sources d'énergie renouvelables définies à l'article L. 211-2 du code de l'énergie sont les sources d'énergie non fossiles renouvelables suivantes : énergies éolienne, solaire, géothermique, aérothermique, hydrothermique, marine et hydraulique, ainsi que l'énergie issue de la biomasse, du gaz de décharge, du gaz de stations d'épuration d'eaux usées et du biogaz. Conformément à l'article L. 311-20 et suivants du code de l'énergie, une garantie d'origine est émise pour chaque unité produite correspondant à un MWh (soit 1 000 kWh).

Les garanties d'origine sont délivrées par un organisme désigné par l'autorité administrative. Chaque unité d'énergie produite à partir d'énergies renouvelables ne peut être prise en compte qu'une seule fois.

**HP/HC :** Heures Pleines / Heures Creuses.

**Partie(s) :** Le Client ou ES ou les deux selon le contexte.

**Point de Livraison / PDL :** Point physique où l'électricité est soutirée au réseau et correspond à la notion de point de connexion telle que définie à la section 1.10 de l'annexe à la décision ministérielle du 23 septembre 2005 modifiée approuvant les tarifs d'utilisation des Réseaux Publics de Transport et de Distribution d'Électricité. Le Point de Livraison est précisé dans les conditions particulières de vente. Il est généralement identifié par référence à l'extrémité d'un élément d'ouvrage électrique. Il coïncide généralement avec la limite de propriété.

**Réseau Public de Distribution / RPD :** Le Réseau Public de Distribution est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L. 2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et des articles L. 111-54, L. 111-55 et L. 334-2 du code de l'énergie.

**Site :** Site de consommation du Client désigné aux conditions particulières de vente du Contrat, alimenté en basse tension, d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA.

**Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité / TURPE :** Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité, fixé par les pouvoirs publics. Il représente le coût de l'acheminement de l'électricité. Son montant est reversé par le fournisseur au Distributeur. Les barèmes du TURPE sont accessibles sur le site [www.cre.fr](http://www.cre.fr) et sur le site du Distributeur.

## I. OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet de définir :

- les conditions de fourniture d'électricité par ES en vue de l'alimentation du Point de Livraison du Client résidentiel indiqué dans les conditions particulières de vente, en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, situé en France métropolitaine et hors Corse, et cela à des fins résidentielles.
- les conditions d'accès et d'utilisation par le Client du Réseau Public de Distribution (RPD) opéré par le Distributeur.

À cet égard, il est précisé qu'avec la souscription d'un Contrat de fourniture d'électricité, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le Distributeur dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD. Les engagements du Distributeur et d'ES vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client à leur égard, sont explicités dans les présentes Conditions Générales et dans la synthèse des Dispositions Générales relatives à l'accès et l'utilisation du RPD Basse Tension figurant en annexe. Ces Dispositions Générales font partie intégrante du Contrat. Les présentes Conditions Générales sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Les CGV sont disponibles et téléchargeables sur le site [www.es.fr](http://www.es.fr). Elles sont en outre remises à tout Client souscrivant un contrat de fourniture d'électricité à prix de marché conformément à la réglementation en vigueur.

## II. CHOIX DU FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ

Le Client reconnaît avoir pris connaissance du fait que ce contrat est un contrat dont le prix n'est pas réglementé.

Conformément à l'article L. 337-7 du Code de l'énergie, le Client peut prétendre à tout moment revenir au tarif réglementé d'électricité sans pénalités pour la fourniture en électricité du Site. Dans ce cadre, le Contrat sera résilié de plein droit.

## III. CONDITIONS D'EXÉCUTION DU CONTRAT

L'engagement d'ES de fournir l'électricité au Client, de lui permettre d'accéder au RPD et de l'utiliser, aux conditions du Contrat, est conditionné, tant à la date de prise d'effet du Contrat que pendant toute sa durée, par :

- le raccordement effectif direct du Point de Livraison au RPD,
- la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur, telles que rappelées dans la Synthèse des Dispositions Générales,
- l'exclusivité de la fourniture d'électricité du Point de Livraison par ES,
- l'utilisation directe par le Client de l'électricité au Point de Livraison,
- les limites de capacité du RPD,
- l'existence entre ES et le Distributeur d'un contrat GRD-F signé, relatif à l'accès au RPD et à son utilisation.

## IV. DATE DE CONCLUSION, PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

### IV.1 Date de conclusion

Sous réserve des conditions ci-dessous, le Contrat est conclu à la date de sa signature par le Client. Néanmoins, lors d'un emménagement, si le Client 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.

### IV.2 Date de prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le Client, sans préjudice de l'application du droit de rétractation, dans le respect des délais prévus par le Catalogue des Prestations du Distributeur en vigueur :

- en cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de cinq (5) jours ouvrés sur un raccordement existant et de dix (10) jours ouvrés sur un nouveau raccordement. A la demande du Client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix tel que défini au Catalogue de Prestation du GRD.
- en cas de changement de fournisseur, ce délai ne peut excéder vingt et un jours (21) à compter de la demande du Client.

La mise en service est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement, notamment le branchement. La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au Client.

### IV.3 Droit de rétractation

Conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du code de la consommation, le Client 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 quatorze (14) jours 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 faire usage de son droit de rétractation, le Client devra en avvertir ES en adressant un formulaire de rétractation ou tout autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Lorsque le Client 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 quatorze (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.

### IV.4 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée déterminée prévue aux conditions particulières de vente.

#### IV.5 Titulaire du Contrat

Lors de la souscription du Contrat, ÉS demande le nom du Client. Cette information est reprise sur chaque facture. Le Client pourra désigner un cotitulaire ou co-payeur au Contrat, avec l'accord de celui-ci. Le Client, le cotitulaire et le co-payeur seront responsables solidairement du paiement des sommes dues au titre du Contrat. Le contrat de fourniture d'électricité est valable uniquement pour le Point de Livraison considéré. L'Électricité livrée à ce titre ne peut en aucun cas être cédée à des tiers, même gratuitement.

#### V. CONSEIL

Lors de la conclusion du Contrat, sur la base des éléments d'information transmis par le Client sur ses besoins, ÉS le conseille sur la puissance et l'option à souscrire pour son Point de Livraison. Celles-ci figurent dans les conditions particulières de vente.

En cours de contrat, le Client peut contacter ÉS pour s'assurer de l'adéquation de la puissance souscrite en cas d'évolution de ses besoins. ÉS s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que sa puissance est adaptée à son mode de consommation.

Par ailleurs, pour les offres dont le prix, fixé librement, est indexé sur les cours de marché selon une périodicité n'excédant pas un trimestre et pour les offres à tarification dynamique mentionnées à l'article L.332-7 du code de l'énergie, ÉS informe le Client sur les opportunités, les coûts et les risques liés à ce type d'offre, notamment au regard de leur exposition à la volatilité des prix. Le Client peut demander une modification de sa puissance et de son option à tout moment dans le respect des conditions définies ci-après. Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès d'ÉS.

En cas de modification des caractéristiques contractuelles, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau prix donnant lieu à un remboursement au Client.

#### VI. PRIX

##### VI.1 Prix de l'électricité

Les prix d'ÉS figurent sur le site [www.es.fr](http://www.es.fr) et peuvent être envoyés au Client sur simple demande. Les prix du Client figurant dans les Conditions Particulières sont donnés pour une puissance et une option tarifaire données. En cas de modification de puissance ou d'option tarifaire en cours de vie du contrat et avant l'échéance contractuelle, les nouveaux prix appliqués seront les prix correspondant à la nouvelle puissance ou option tarifaire en vigueur pour cette offre à la souscription du contrat, ou le cas échéant lors du dernier renouvellement. Par ailleurs, le changement de puissance entraîne des frais conformément à l'article « Prix des prestations réalisées par le distributeur ».

##### VI.2 Cas des options Heures Creuses, Week-end base et Week-end Heures Creuses

Les horaires effectifs des Heures Pleines et des Heures Creuses peuvent varier au sein même d'une localité et sont indiqués sur les factures. Le Distributeur peut être amené à modifier ces horaires (plages ou nombres).

Sous réserve de disposer d'un dispositif de comptage effectivement communicant (de niveau 2) permettant à ÉS de disposer des données de consommation différenciées entre la semaine et le week-end, l'option week-end permet de bénéficier d'un tarif avantageux de 0h à minuit le samedi, dimanche, et jours fériés nationaux inscrits dans le calendrier de RTE. Ce calendrier reprend les jours fériés nationaux inscrits dans l'article L.3133-1 du Code du travail.

Les heures réelles de début et de fin des Heures Pleines, Creuses, et Week-end peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur la facture.

##### VI.3 Prix des prestations réalisées par le Distributeur

Le Distributeur peut être amené à réaliser des prestations dans le cadre du Contrat, notamment à la demande du Client. Ces prestations et leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations ou peuvent être obtenus sur simple demande auprès d'ÉS. Les prestations sont facturées par le Distributeur à ÉS, puis refacturées par ÉS au Client, conformément à ce Catalogue.

##### VI.4 Prix des prestations réalisées par ÉS et autres frais

ÉS peut être amenée à réaliser des prestations dans le cadre du Contrat, notamment à la demande du Client, ou à facturer des frais. Le prix de ces prestations et le montant des frais figurent dans le catalogue des services, établi à cet effet par ÉS, disponible sur le site [www.es.fr](http://www.es.fr).

Il peut également être envoyé au Client par courrier sur simple demande.

##### VI.5 Prestations comprises dans le contrat sans donner lieu à une facturation complémentaire

Suite à 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 électroniques par le lien de désabonnement figurant sur tout mail adressé par ÉS.

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

Le suivi conso est un outil digital de suivi des consommations disponible depuis l'espace client. Le Client peut :

- suivre ses consommations à tout moment et les comparer à celles de foyers similaires,
- découvrir les équipements qui consomment le plus,
- analyser ses habitudes de consommations,

- bénéficier de conseils pratiques et personnalisés pour faire des économies d'énergie.

La facture électronique est mise à disposition dans l'espace client.

Le relevé confiance est un service permettant 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, outil mis à la disposition du Client, 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.

#### VII. ÉVOLUTIONS LÉGISLATIVES ET/OU RÉGLEMENTAIRES

Les prix afférents au Contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par ÉS dans le cadre de la production et/ou de la fourniture d'électricité, ainsi que de l'accès aux Réseaux Publics de Transport et de Distribution et leur utilisation en application de la législation et/ou de la réglementation.

Toute création, modification ou évolution de ces impôts, taxes ou contributions de toute nature sera applicable de plein droit au Contrat en cours d'exécution et fera, le cas échéant, l'objet d'une information générale.

En application de dispositions législatives ou réglementaires, ÉS, en tant que fournisseur, est redevable au titre de l'exécution du Contrat envers une autorité publique ou un tiers désigné par celle-ci, d'une redevance ou tout autre type de charges, notamment au titre des dispositions relatives à la lutte contre l'effet de serre, à la maîtrise de la demande d'énergie dont les CEE en application des articles L221-1 et suivants du Code de l'énergie, au mécanisme de capacité instauré par les articles L335-1 à L335-8 du Code de l'énergie, ou encore au dispositif d'accès régulé à l'électricité nucléaire historique.

Les Prix indiqués aux conditions particulières de vente incluent les coûts induits par ÉS au titre de ces dispositions à la signature du Contrat. ÉS pourra répercuter de plein droit au Client dans son (ses) prix de l'Abonnement et son (ses) Prix. Toute évolution réglementaire et notamment l'évolution du volume des obligations d'économies d'énergie qui lui sont imposées. Les prix applicables à son Contrat après chaque évolution figurent sur les factures adressées au Client par ÉS. De plus, l'instauration de toute nouvelle charge ou redevance dont ÉS serait redevable dans le cadre du présent article pourra également être répercutée et facturée de plein droit au Client.

#### VIII. MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT

##### VIII.1 Établissement de la facture

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. Les factures électroniques sont mises à disposition du Client durant cinq (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 grâce à l'adresse mail qu'il a transmis à ÉS. Le Client s'engage à informer ÉS 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 l'envoi électronique de sa facture à tout moment dans l'espace client et par tout moyen à sa convenance et demander à recevoir sa facture sur un support papier.

Les clients peuvent, gratuitement et sur simple demande, transmettre à ÉS leurs index auto-relevés pour l'établissement de leurs factures. Après un contrôle de cohérence avec ses consommations habituelles ou les précédents index relevés par le Distributeur, les index communiqués par le Client serviront à l'estimation de consommation pour l'émission de la facture suivante. Dans le cas contraire, la facture est établie sur la même base d'estimation de consommations que celle exposée ci-dessus.

##### VIII.2 Modalités de facturation

Chaque facture est disponible dans l'espace client. Elle est établie conformément à la réglementation en vigueur. Lors de la souscription du Contrat, ÉS demande le nom du ou des titulaire(s) du Contrat. Cette information est reprise sur la première facture. Si le Client n'a pas opté pour la mensualisation, les factures lui sont adressées tous les deux mois.

ÉS adresse au Client une facture établie en fonction 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. 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.

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.

Si les index auto-relevés transmis par le Client s'avèrent après contrôle, incohérents avec ses consommations habituelles ou les précédents index relevés par le Distributeur, la facture est établie sur la même base d'estimation de consommations que celle exposée ci-dessus.

##### VIII.3 Contestation et régularisation de facture

Les contestations et régularisations de facturation donnent lieu à une facture qui en précise les modalités de calcul.

## Contestation par le Client

En application de l'article 2224 du code civil, le Client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq (5) ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

### Régularisation par ES

ES peut régulariser les factures pendant une durée maximale de deux (2) ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque le Distributeur a signifié au Client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle,
- en cas de fraude.

Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au Client à ce titre.

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un « forfait Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des Prestations.

### VIII.4 Modes de paiement

Le Client peut choisir de régler ses factures grâce aux modes de paiement ci-dessous. Le mode de paiement choisi s'applique à tout contrat souscrit ; le Client peut changer de mode de paiement en cours de Contrat et en informe ES par tout moyen.

- **Prélèvement automatique, TIP prélevé, TIP chèque, carte bancaire, chèque**
- **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. Lors du choix de ce mode de paiement, le montant de la mensualité est proposé sur la base des éléments d'information transmis par le Client sur ses besoins lors de la souscription du Contrat.

ES 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 Distributeur. Un nouvel échéancier sera alors adressé au Client.

Dans tous les cas, une facture de régularisation sera adressée au Client le onzième (11) mois sur la base des consommations réelles relevées par le Distributeur 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.

### VIII.5 Connexité

En cas d'impayé au titre d'un précédent contrat de fourniture, ES pourra reporter le solde impayé sur les factures du nouveau contrat de fourniture. La fourniture pourra être interrompue ou suspendue par ES en cas de montant(s) impayé(s) au titre d'un précédent contrat de fourniture portant sur le ou lesdits site(s), et faisant l'objet de procédures engagées conformément au décret n°2008/780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

## IX. PAIEMENT DES FACTURES

### IX.1 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 ES.

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour son règlement, ES 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 ES.

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 pluralité de Clients pour un même Contrat, ils sont solidairement responsables du paiement des factures.

En cas de rejet de prélèvement ou de chèque pour cause de provisions insuffisantes, ES facturera des frais tels qu'indiqués dans le catalogue des services d'ES disponible sur le site internet [www.es.fr](http://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.

### IX.2 Mesures prises par ES en cas de non-paiement

Le Client est responsable du paiement des factures notwithstanding 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 « *SUSPENSION DE L'ACCÈS AU RPD ET INTERRUPTION DE FOURNITURE* », ES informe le Client par courrier qu'à défaut de

règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours par rapport à la date limite de règlement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.

À défaut d'accord entre ES et le Client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, ES avise le Client par courrier qu'en l'absence de paiement dans un délai de vingt (20) jours, sa fourniture d'électricité pourra être réduite ou suspendue. Si aucun paiement n'est intervenu après l'échéance de ce délai de vingt (20) jours ES pourra résilier le contrat de plein droit.

Tous les frais liés à la suspension ou à la résiliation du Contrat du Client seront à sa charge.

### IX.3 Délai de remboursement

En cours de contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu :

- si le Client est mensualisé, il 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 ES, auquel cas il est remboursé sous quinze (15) jours à compter de sa demande.

En cas de résiliation du Contrat, si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, ES rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

Afin de permettre ce remboursement, le Client devra communiquer à ES un relevé d'identité bancaire. En cas de non-respect par ES de ces délais, les sommes à rembourser seront majorées, de plein droit et sans qu'il soit 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.

## X. DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

### X.1 Chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret bénéficie pour la fourniture d'électricité principale d'un chèque énergie conformément aux articles R.124-1 et suivants du Code de l'énergie.

Ce dispositif fait l'objet d'une information sur le site [particuliers.es.fr](http://particuliers.es.fr) et sur le site [chequeenergie.gouv.fr](http://chequeenergie.gouv.fr) ou sur simple appel au 0 805 204 805 (Service et appel gratuits).

### X.2 Fonds de Solidarité pour le Logement (« FSL »)

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide.

Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux (2) mois, ES peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier.

### X.3 Dispositions communes

Le délai supplémentaire de quinze (15) jours mentionnés à l'article IX.2 est porté à trente (30) jours dans les cas suivants :

- si le Client est bénéficiaire d'un chèque énergie conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie,
- lorsqu'il a déjà reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès d'ES.

## XI. SUSPENSION DE L'ACCÈS AU RPD ET INTERRUPTION DE FOURNITURE

L'accès au RPD pourra être suspendu et la fourniture d'électricité en conséquence interrompue :

### XI.1 À l'initiative d'ES

ES peut demander au Distributeur de procéder à l'interruption de la fourniture ou à la réduction de la puissance du Client en cas de manquement contractuel ou en cas de non-paiement des factures, conformément aux articles « *PAIEMENT DES FACTURES – Modalités de paiement* » et « *PAIEMENT DES FACTURES – Mesures prises par ES en cas de non-paiement* », dans les cas suivants :

- à défaut d'accord entre ES et le Client sur les modes de paiement dans le délai supplémentaire mentionné à l'article « *PAIEMENT DES FACTURES – Mesures prises par ES en cas de non-paiement* » et sous réserve des dispositions de l'article « *DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ* », ES peut, vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier, réduire ou suspendre la fourniture d'électricité,
- en cas d'utilisation par le Client de l'électricité fournie dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat, à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours suivant l'envoi d'une lettre valant mise en demeure adressée au Client et restée infructueuse.

Tout déplacement pour réduction de puissance ou suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les Clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds de Solidarité pour le Logement et les Clients bénéficiaires d'un chèque énergie conformément aux articles R. 121-1 et suivants du code de l'énergie s'étant fait connaître d'ES, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

### XI.2 À l'initiative du Distributeur

Le Distributeur pourra suspendre l'accès au RPD et interrompre la fourniture en électricité du Point de Livraison mentionné dans les conditions particulières de vente dans les cas visés en annexe. L'interruption de fourniture par le Distributeur se prolongera aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'aura pas pris fin et que cet événement continuera de produire des conséquences. Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption de fourniture auront pris fin, l'accès au RPD sera rétabli sans délai par le

Distributeur. Tous les frais nécessaires à la remise en service sont à la charge du Client lorsqu'il est à l'origine du fait générateur de l'interruption.

## XII. RÉSILIATION

### XII.1 Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité. Le Client est redevable de l'abonnement, des consommations et des prestations enregistrées jusqu'à la résiliation.

En cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du Client. Dans les autres cas de résiliation (non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par ÉS, déménagement du Client...), le Client doit informer ÉS de la résiliation du Contrat par tout moyen. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client, qui ne peut être antérieure à la demande.

### XII.2 Résiliation du Contrat par ÉS

Le Contrat peut être résilié par ÉS dans les cas suivants :

- en cas de non-paiement des factures par le Client dans les conditions de l'article « PAIEMENT DES FACTURES – Mesures prises par ÉS en cas de non-paiement »,
- en cas de manquement à une autre obligation du présent Contrat,
- de plein droit, en cas de résiliation du contrat conclu entre ÉS et le Distributeur relatif à l'accès et à l'utilisation du RPD,
- en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un (1) mois à compter de la date de sa survenance,
- Lorsque le Contrat est à durée déterminée, à la date d'échéance mentionnée aux Conditions Particulières, ou le cas échéant, à chaque renouvellement.

### XII.3 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 réalisée par le Distributeur, 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. À défaut, les consommations font l'objet d'une estimation prorata temporis réalisée par le Distributeur ou d'un relevé spécial dans les mêmes conditions que ci-dessus.

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective. Si, à la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer de l'électricité sur son Point de Livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur d'électricité prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité 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.

## XIII. RESPONSABILITÉ

### XIII.1 Responsabilité des Parties en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat relatives à la fourniture d'électricité

Chaque Partie est responsable à l'égard de l'autre des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de ses obligations contractuelles. Lorsqu'une Partie est reconnue responsable en application et dans les limites des articles ci-dessous, elle est tenue de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages 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 ou d'un événement constitutif d'un cas de force majeure.

### XIII.2 Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat relatives à l'accès au RPD et à son utilisation

Le Distributeur et le Client engagent leur responsabilité l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de leurs engagements, dans les limites et conditions décrites en annexe. Le Distributeur est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect d'une ou plusieurs obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

## XIV. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE 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, offre choisie.

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

Les données nécessaires au Distributeur 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. Les données nécessaires sont également transmises à des personnes morales dont l'objet est de mener des actions sociales qui apportent notamment des solutions adaptées aux clients en difficulté pour le paiement de leurs factures d'énergies (ex : acteurs sociaux). Les fichiers d'ÉS contiennent également les données de consommation du Client transmises par le Distributeur pour les besoins de la gestion et la facturation du Contrat. En présence d'un compteur communicant, le Distributeur 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.

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 cinq (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 commerciale par voie électronique par ÉS est possible dans le respect de la réglementation. 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'avéreraient 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. Lorsque le Client exerce son droit d'opposition, ÉS prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection,
- 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 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](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 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://www.bloctel.gouv.fr/>.

## XV. ÉVOLUTION DU CONTRAT

En cas d'évolution, ÉS communique au Client les modifications apportées au Contrat au moins un (1) 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 (3) 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.

## XVI. SERVICE CLIENT - RÈGLEMENTS AMIABLES ET CONTENTIEUX DES LITIGES

### XVI.1 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 RPD, il l'adresse :

- soit au service client d'ÉS
- soit au GRD selon les modalités décrites dans la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau Public de Distribution basse tension pour les clients en Contrat unique.

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](http://mediateur.edf.fr)
- ou par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur d'EDF - TSA 50026, 75804 Paris Cedex 08

### XVI.2 Médiateur national de l'énergie

Tout consommateur peut saisir le Médiateur national de l'énergie pour des litiges nés de l'exécution des contrats de fourniture d'électricité. 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 (2) mois à compter de la réclamation initiale, le consommateur dispose alors d'un délai de deux (2) 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/>

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.

#### **XVII. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS**

Le Client peut contacter ÉS de la manière suivante :

- 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 <http://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 la Synthèse Distributeur annexée au Contrat.

#### **XVIII. AIDE-MÉMOIRE DU CONSOMMATEUR DE L'ÉNERGIE**

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie sur le site :

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>

#### **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-67932 Strasbourg, Cedex 9  
RCS Strasbourg B 501 193 171 • APE 3514 Z • CCP Strasbourg 1150 K •  
No d'identification Intracommunautaire (TVA) FR 82501193171

**es.fr**