



## Conditions générales du service « Relevé confiance »

Le service **Relevé confiance** est accessible, dans les conditions définies ci-dessous, à tout client résidentiel ou non résidentiel (ci-après « le Client ») disposant auprès d'ÉS Énergies Strasbourg (ci-après « ÉS ») d'un contrat de fourniture d'électricité au tarif bleu pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA et n'ayant pas opté pour la mensualisation du règlement de ses factures d'électricité.

### Article 1 – Description du service

Le service **Relevé confiance** permet au Client de recevoir une facture établie sur la base de l'index qu'il relève lui-même sur son compteur.

L'index est le chiffre qui correspond à la consommation affichée par le compteur d'électricité.

Quatre fois par an, avant chaque facture établie sur la base d'un index estimé, le Client qui a souscrit au service Relevé confiance reçoit un courrier électronique de la part d'ÉS, l'invitant à communiquer avant une date limite à ÉS, via son Espace client créé sur le site Espace client [www.es.fr](http://www.es.fr), l'index affiché sur son compteur.

Le courrier électronique est envoyé au Client à l'adresse électronique enregistrée comme identifiant de son Espace client.

Le Client reçoit, après saisie sur son Espace client de l'index affiché sur son compteur, un courrier électronique de confirmation de saisie.

A condition que l'index ait été transmis avant la date limite, ÉS envoie au Client une facture établie sur la base de cette relève.

En cas de transmission après la date limite, le Client reçoit une facture sur la base d'un index estimé, c'est-à-dire établie sur la base des consommations antérieures du Client pour une même période ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour le même tarif.

Deux fois par an, une relève d'index est effectuée par un agent du gestionnaire de réseau de distribution. L'adhésion au service Relevé confiance ne dispense pas le Client de son obligation de laisser aux agents du gestionnaire de réseau de distribution le libre accès de son compteur pour effectuer cette relève. Le Client ne reçoit pas de demande de relevé confiance lorsque la facture est établie sur la base de l'index relevé dans ce cadre.

Dans l'hypothèse où l'index relevé laisse apparaître une transmission erronée d'index par le Client dans le cadre du service **Relevé confiance**, la facture établie sur la base de l'index relevé par le gestionnaire de réseau de distribution comporte une régularisation de facturation.

Dans le cas où la relève d'index n'a pu avoir lieu, la facture est établie sur la base d'un index estimé.

### Article 2 - Modalités de souscription

La souscription au service **Relevé confiance** s'effectue en ligne sur le site Internet d'ÉS [www.es.fr](http://www.es.fr). Le Client disposant d'un accès à Internet et d'une adresse électronique doit pour bénéficier du service **Relevé confiance** préalablement créer un Espace client sur le site internet d'ÉS indiqué ci-dessus.

Le Client doit en outre remplir les conditions suivantes :

- Être titulaire auprès d'ÉS d'un contrat de fourniture d'électricité au tarif bleu pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.
- Ne pas avoir opté pour la mensualisation du règlement ses factures d'électricité.

La souscription au service **Relevé Confiance** est subordonnée à l'acceptation des présentes conditions générales.

Une fois la souscription terminée, ÉS envoie, à l'adresse électronique du Client enregistrée comme identifiant de son Espace client, la confirmation de l'activation du service **Relevé Confiance**. La souscription est alors effective et la première demande de relevé confiance est envoyée au Client dans les conditions définies à l'article 3.

Le Client certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de sa souscription au service **Relevé confiance** et garantit ÉS à cet effet, contre tout dommage de quelque nature qu'il soit, toute plainte ou action en justice émanant de tiers.

Cette garantie, due par le Client à ÉS, couvre les condamnations de toutes natures ainsi que les indemnités, les dommages et intérêts, les honoraires d'avocat et les frais de justice.

Il appartient au Client de signaler à ÉS toute modification de ses coordonnées de messagerie électronique afin de pouvoir continuer à recevoir par courrier électronique la demande de son relevé confiance. Pour cela, il doit modifier son adresse électronique sur son Espace client. Cette modification sera prise en compte immédiatement.

Si le Client ne procède pas à cette modification de coordonnées, les demandes de **Relevé confiance** continueront de lui être adressées à son ancienne adresse électronique aux dates prévues.

### Article 3 - Activation du service

Le service **Relevé confiance** prend effet à la date de souscription par le Client. Le premier envoi de demande de relevé confiance sera effectué avant la date correspondant à l'envoi au Client de la prochaine facture établie sur la base d'un index estimé. Toutefois, si le délai entre l'activation du Service et l'envoi de la première demande de relevé confiance est trop court, ÉS adressera au Client une facture établie sur un index estimé avant l'activation du service **Relevé confiance**.

### Article 5 - Conditions tarifaires

Le service **Relevé confiance** est gratuit. Le Client a à sa charge le coût des communications Internet selon le tarif du mode d'accès qu'il a choisi.

### Article 6 - Fin du service

Le Client peut demander la résiliation du service **Relevé confiance** à tout moment. La résiliation de ce service implique automatiquement le retour à un cycle annuel de quatre factures établies sur la base d'index estimés et de deux factures établies sur la base d'index réels. La résiliation de la souscription à l'Espace client entraîne automatiquement la résiliation de la souscription au service **Relevé confiance**.