



## 12 | COMPRENDRE

# Les différents moyens de payer sa facture d'énergie

Mis à jour en 2019

À la souscription du contrat, le client peut choisir le prélèvement automatique. À défaut, les fournisseurs mettent à sa disposition différents moyens de paiement. Les modes de paiement peuvent varier d'un fournisseur à un autre. Ils sont détaillés dans les Conditions Générales de Vente adressées au consommateur lors de la souscription de son contrat, et par les conseillers clientèle sur simple appel téléphonique ou via le numéro court 39 93 (numéro non surtaxé, indiqué sur la facture).

**De façon générale, il existe 4 principaux moyens de paiement, en plus de la possibilité d'être prélevé automatiquement :**

- le règlement par TIP SEPA
- le règlement par chèque
- le règlement par carte bancaire
- le règlement en espèces

Le choix du mode de paiement se fait lors de la souscription du contrat. Il est possible d'en changer en cours de contrat.

Au-delà du service apporté, la mise à disposition de différents moyens de paiement par les fournisseurs permet également de prévenir d'éventuelles difficultés de paiement que les consommateurs peuvent rencontrer. Le chèque énergie est un dispositif d'État qui permet sous certaines conditions, d'aider le consommateur à régler sa facture d'énergie\*.



## Règlement par prélèvement automatique

Remplir le document « mandat de prélèvement SEPA » adressé au client lors de la souscription de l'offre, ou par le conseiller sur simple demande.

Le client reçoit sa facture laquelle précise la date de prélèvement. S'il est mensualisé, l'échéancier qu'il a reçu précise les dates de prélèvement.



- Ce moyen de paiement permet un règlement automatique de sa facture à la date limite de paiement, sans frais d'envoi.
- Possibilité de l'activer en ligne si le client dispose d'un Espace client.
- Possibilité de choisir le service DRP (Date de Règlement Personnalisée). Ce service est facturé 3,11€TTC/an.
- Le prélèvement automatique permet, à ceux qui le souhaitent, de bénéficier de la mensualisation.

\* Voir la fiche n°14 « Comprendre le chèque énergie »



## Règlement par titre interbancaire de paiement (TIP SEPA)

Le TIP SEPA figure au bas de la facture. Il suffit de le dater, de le signer et de le poster, dans l'enveloppe jointe à affranchir, à l'adresse indiquée. Sa signature vaut acceptation du paiement pour une facture unique et du mandat.

Lors de la 1ère utilisation, il faut joindre au TIP SEPA un Relevé d'identité Bancaire.



- Après la 1ère utilisation, les coordonnées bancaires sont automatiquement renseignées sur le TIP SEPA.
  - Le consommateur garde la liberté d'initier le paiement.
  - Bien suivre les instructions figurant sur le TIP SEPA, ne pas oublier de le signer, et surtout ne joindre aucune correspondance au courrier.
- 



## Règlement par chèque

Le chèque doit être joint au TIP SEPA figurant au bas de la facture ; le TIP SEPA indique les informations clés utiles à l'encaissement du chèque (référence client, montant à payer, etc.)



- Attention à ne pas signer le TIP SEPA dans le cas d'un règlement par chèque.
- 



## Règlement par carte bancaire

Règlement possible sur internet à condition de disposer d'un Espace Client (service gratuit, activable sur <https://particuliers.engie.fr/assistance-client.html>)

Règlement également possible par téléphone, en appelant la plateforme sécurisée au 3292 (service gratuit + prix d'un appel), ou en flashant le code 2D qui figure sur la facture.



- Règlement accessible à tout moment (24h/24,7j/7), rapide et sécurisé.
  - Vérifier les numéros de facture et montants avant de valider le paiement.
  - Ne concerne pas les consommateurs qui ont choisi le prélèvement automatique ou la mensualisation.
  - Se munir de son numéro de facture.
- 



## Règlement en espèces

Règlement en espèces possible dans tous les bureaux de La Poste située en France métropolitaine (sans surcoût).

Au bureau de poste, se présenter avec la facture sur laquelle figure un code-barres permettant d'identifier la référence du contrat.



- Pratique pour les consommateurs ne disposant ni de chéquier ni de carte bancaire.
  - Se munir toujours de sa facture, de façon à disposer du code-barres (qui se trouve également sur la lettre de relance) pour identifier la référence du contrat.
-



# Vos questions, nos réponses !

## Où trouver des informations sur les différents moyens de paiement ?

Les différents moyens de paiement mis à disposition par le fournisseur sont détaillés dans les Conditions Générales de Vente adressées au consommateur lors de la souscription de son contrat, et par les conseillers clientèle sur simple appel téléphonique (numéro non surtaxé, indiqué sur la facture).

Pour connaître tous les moyens de paiement, rendez-vous sur <https://particuliers.engie.fr/assistance-client/>

Ils sont également indiqués sur les factures et sur les sites internet des fournisseurs.



## Quid des délais de paiement lorsqu'on utilise le règlement par chèque ou par TIP SEPA ?

Certains modes de paiement nécessitent un envoi postal : le règlement par chèque ou par TIP SEPA

Il convient donc de bien tenir compte des délais probables d'acheminement du courrier.

La date limite de paiement figurant sur la facture correspond à la date à laquelle le fournisseur doit avoir encaissé le règlement.