

E-DOCUMENTS⁽¹⁾

Simplifiez-vous la vie en optant pour le zéro papier pour tous vos documents contractuels (contrat, factures, plan de mensualisation, courrier de renouvellement ...)



Le service



Un accès à vos documents à tout moment⁽²⁾ : vos documents contractuels (contrat, courrier de renouvellement, plan de mensualisation, factures etc...) sont disponibles dans votre Espace Client jusqu'à 5 ans. Vous êtes alerté par e-mail dès qu'ils sont mis à disposition dans votre Espace Client. Service possible pour le gaz naturel et/ou l'électricité.

Les avantages



Un téléchargement de vos documents possible à tout moment⁽²⁾ 24h/24 et 7j/7.



Des modalités simples de souscription : quelques clics pour souscrire au service, après avoir créé votre Espace Client.



Des alertes par e-mail vous avertissent de chaque nouveau document disponible.



Un service gratuit associé à votre contrat de fourniture d'énergie.

LES MODALITÉS PRATIQUES

Comment souscrire aux E-documents⁽¹⁾ ?

Pour souscrire au service E-Documents, 2 possibilités s'offrent à vous :

- **par vous-même depuis votre Espace Client,** vous devez au préalable avoir activé votre Espace Client.
- **via un Conseiller ENGIE Professionnels au 0 969 32 33 00** (appel non surtaxé, du lundi au samedi de 8h00 à 19h00).

FOCUS sur votre facture

(réforme de la facturation électronique du 01/09/2026)

Votre facture d'énergie ENGIE est disponible :

Pour les clients assujettis à la TVA en France

- **au format électronique et transmise via la Plateforme Agréée (PA) choisie.** On parle de Facture électronique.

Pour les clients NON assujettis à la TVA en France

- **au format PDF dans votre Espace Client.** On parle de Facture en ligne⁽³⁾.
- **ou envoyée par courrier.**

(1) L'accès à ce service est soumis à l'ouverture préalable de votre Espace Client et au choix du prélèvement automatique. Voir Conditions Générales de vente. Dans l'hypothèse où le Client a déjà un contrat de vente avec le Fournisseur pour le Lieu de Consommation pour une autre énergie que celle du Contrat, le choix du prélèvement automatique ou du paiement mensualisé ou de la Facture en ligne pour le Contrat s'appliquera également à l'autre contrat de vente d'énergie.

(2) Sauf en cas de maintenance.

(3) L'accès à la Facture en ligne est soumis à l'ouverture préalable de votre Espace Client et au choix du prélèvement automatique. Si vous n'êtes pas assujetti à la TVA et établi en France à partir du 1^{er} septembre 2026, vous conservez le droit de refuser à tout moment et par tout moyen l'envoi de vos prochaines factures en ligne et de demander, sans frais, la poursuite de l'envoi de vos factures sur support papier.

Est-ce que je perds le contrôle de ma facturation ?

Vous recevrez un e-mail pour vous informer que votre facture est disponible dans votre Espace Client. Sur votre Espace Client, vous pourrez par la même occasion consulter notre e-service gratuit « l'historique de vos consommations » et ainsi anticiper au mieux vos facturations futures.

J'ai perdu un(des) document(s)

En souscrivant au service E-Documents, vos factures, vos courriers de renouvellement et vos plans de mensualisation (échancier) sont consultables sans limite et téléchargeables pendant 5 ans.

J'ai déjà une offre d'énergie et je souscris à une nouvelle offre avec le service E-Documents

En souscrivant au service E-Documents pour votre nouveau contrat d'énergie, vous recevrez automatiquement au format électronique tous vos nouveaux documents :

- vos factures
- vos courriers de renouvellement
- et vos plans de mensualisation (échancier) si vous êtes concerné

Un moyen de simplifier vos démarches pour les deux énergies !

Mise en avant du service E-Documents

Service gratuit qui vous permet de consulter vos documents (gaz et/ou électricité) et leurs historiques sur 5 ans depuis votre Espace Client. Vous recevez un email vous avertissant de leur disponibilité.

NE PAS OUBLIER : Pour souscrire à ce service, le client doit :

- disposer d'un Espace Client
- être prélevé automatiquement
- et avoir une adresse e-mail valide