

À compter du 1^{er} janvier 2020, les tarifs réglementés de vente de l'électricité sont en extinction pour les clients non-éligibles au regard de l'article L.337-7 du code de l'énergie. À compter de cette date, ces clients ne peuvent plus souscrire de nouveau(x) contrat(s) au tarif réglementé ou modifier leur(s) contrat(s) existant. Leur contrat d'électricité au tarif réglementé prendra automatiquement fin le 31 décembre 2020.

Préambule

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes (les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public).

Le service public ainsi concédé se décline en deux missions confiées respectivement au fournisseur Énergies Services Lavour :

- La mission de fournir les clients raccordés au Réseau Public de Distribution (RPD) d'énergie électrique, qui bénéficient des tarifs réglementés,
- La mission de développer et d'exploiter le RPD en vue de permettre l'acheminement de l'électricité.

Les présentes Conditions Générales sont établies conformément au cahier des charges de concession applicable sur le territoire de la commune où est situé le point de livraison du client.

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales portent à la fois sur l'acheminement de l'électricité et sur la fourniture d'électricité assurée par ESL sous réserve de son achèvement, aux clients non résidentiels suivants, éligibles aux tarifs réglementés de vente en application de l'article L.337-7 du code de l'énergie :

- Les consommateurs finals non domestiques qui emploient moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas 2 millions d'euros,
- Les propriétaires uniques et les syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation, pour leurs sites de consommation situés en France métropolitaine continentale et alimenté(s) en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Il est précisé qu'avec la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité, le client conserve une relation contractuelle directe avec ESL pour les prestations relevant de l'acheminement de l'électricité sur le RPD.

Les engagements d'ESL vis-à-vis du client, ainsi que les obligations que doit respecter le client à leur égard, sont décrits dans les présentes Conditions Générales et dans la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD figurant en annexe.

ARTICLE 2 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Elles sont disponibles et téléchargeables sur le site Internet <https://www.esl-energies.fr/>.

Elles sont en outre remises à tout client souscrivant un contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé, conformément à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 3 : CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

3.1 Souscription du contrat

En application du II de l'article L.337-7 du code de l'énergie, les consommateurs finals non domestiques qui emploient moins de 10

personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas 2 millions d'euros devront attester préalablement à la souscription d'un nouveau contrat aux tarifs réglementés qu'ils remplissent ces critères. Ils portent la responsabilité du respect desdits critères pour leur contrat.

Le contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client, dans le respect des délais prévus par le catalogue des prestations d'ESL en vigueur. En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de cinq jours ouvrés sur un raccordement existant et de dix jours ouvrés sur un nouveau raccordement. À la demande du client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites à l'article 6-1. En cas de changement de fournisseur, ce délai ne peut excéder vingt et un jours 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 d'effet du contrat figure sur la première facture adressée au client.

3.2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, ESL demande le nom ou la raison sociale du client. Cette information est reprise sur la première facture et désigne le titulaire du contrat.

Le cas échéant, ESL demande également le numéro de SIREN du client. 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.

3.3 Durée du contrat

À l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liés à un besoin particulier du client, le contrat est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelé tacitement par périodes d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

3.4 Résiliation du contrat

• Résiliation du contrat par le client

Le client peut résilier le contrat à tout moment sans pénalité. Il est responsable du paiement de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées 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 ESL, déménagement du client...), le client doit informer ESL de la résiliation de son contrat par tout moyen. La résiliation prend alors effet à la date souhaitée par le client qui ne peut être antérieure à la demande.

En application du III de l'article L.337-7 du code de l'énergie, les clients finals non résidentiels qui emploient moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas 2 millions d'euros sont tenus de résilier leur contrat dans un délai d'un mois, dès lors qu'ils ne remplissent plus ces critères. Ils portent la responsabilité du respect desdits critères pour leur contrat.

- **Résiliation du contrat par ESL**

ESL peut résilier le contrat en cas de non-respect par le client de l'une de ses obligations prévues au présent contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations, adressée au client et restée sans effet dans un délai de trente jours.

Dans le cas particulier du non-paiement par le client des factures, ESL peut résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 7-4. Le contrat est résilié de plein droit en cas de résiliation du contrat conclu entre ESL relatif à l'accès et l'utilisation du RPD.

- **Dans tous les cas de résiliation**

Le client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat.

Les consommations à la date d'effet de la résiliation font l'objet, soit :

- D'un relevé par ESL selon les dispositions prévues au Catalogue des Prestations,
- En l'absence d'accès au dispositif de comptage, d'une estimation prorata temporis par ESL et 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 de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique).

Par exception à l'alinéa précédent, en cas de changement de fournisseur, les consommations à la date d'effet du changement de fournisseur sont déterminées à partir de l'index auto-relevé par le client s'il est réalisé le jour du changement de fournisseur, ou d'une estimation prorata temporis réalisée par ESL ou d'un relevé spécial payant (le prix figure dans le Catalogue des Prestations) s'il est effectué à la demande du client. Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les consommations sont celles télé-relevées au jour de la résiliation.

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 d'électricité, avec ESL ou tout autre fournisseur 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'ESL pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

ARTICLE 4 : CARACTERISTIQUES DES TARIFS REGLEMENTES

4.1 Choix et structure des tarifs réglementés

Les tarifs proposés par ESL sont fixés par les pouvoirs publics. Ils sont disponibles sur son site Internet <https://www.esl-energies.fr/> et sont communiqués à toute personne qui en fait la demande, par voie postale ou électronique.

Le client choisit une option tarifaire en fonction de ses besoins et du conseil tarifaire d'ESL, dans les tarifs en vigueur proposés par ESL. Les caractéristiques de l'option tarifaire choisie figurent sur chaque facture adressée au client. Chaque tarif comporte un abonnement et un prix du kWh, dont les montants annuels dépendent de la puissance souscrite et de l'option tarifaire retenue par le client (par exemple : Base, Heures Creuses...). Chacun de ces termes intègre le tarif de l'acheminement de l'électricité sur les réseaux.

Les horaires effectifs des périodes tarifaires (Heures Pleines – Heures Creuses) sont indiqués sur les factures et peuvent varier d'un client à l'autre. Le distributeur peut être amené à modifier ces horaires, moyennant un préavis de six mois et informe le fournisseur qui répercute cette information au client. Les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur les factures. À l'exception des jours de changement d'heure, elles respectent cependant les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs réglementés.

4.2 Mise en extinction - Suppression d'une option tarifaire

Une option tarifaire peut être mise en extinction ou supprimée à la suite d'une décision des pouvoirs publics.

- Une option tarifaire mise en extinction ne peut plus être proposée aux clients à compter de la date de prise d'effet de la mise en extinction. La mise en extinction d'une option tarifaire n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le client conserve ainsi l'option tarifaire en extinction tant qu'il ne demande pas de modification de l'option tarifaire souscrite. Ainsi, lorsque le client demande à ESL une modification de l'option tarifaire souscrite, il est informé qu'il perd le bénéfice de l'option tarifaire en extinction. À compter de la date d'effet de la mise en extinction, l'application d'une option tarifaire ne pourra être demandée par un client pour un nouveau contrat. Une option tarifaire mise en extinction peut évoluer à la suite d'une décision des pouvoirs publics dans les conditions prévues à l'article 6-3 des présentes Conditions Générales. Lorsque le client quitte une option tarifaire en extinction, le coût éventuel de modification du dispositif de comptage est à la charge du client.
- Quand une option tarifaire est supprimée, ESL en informe le client dans un délai de trois mois à compter de la date d'effet de la décision de suppression de l'option tarifaire et l'avise de la nécessité de choisir une autre option tarifaire parmi celles en vigueur. S'il n'a pas opéré ce choix dans un délai d'un an à compter de la date d'effet de la suppression de l'option tarifaire, le client se verra appliquer la correspondance tarifaire prévue à cet effet par la décision des pouvoirs publics de suppression d'une option tarifaire. Si le changement de l'option tarifaire nécessite une modification du dispositif de comptage du client, le coût de cette modification est à la charge d'ESL.

4.3 Conseil tarifaire

Lors de la conclusion du contrat, ESL conseille le client sur le tarif à souscrire pour son point de livraison sur la base des éléments d'information recueillis auprès du client sur ses besoins.

En cours de contrat, le client peut contacter ESL pour s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins. ESL s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son tarif est bien adapté à son mode de consommation. Le client peut demander à modifier son tarif 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'ESL.

Lorsqu'à l'occasion de ce changement de tarif, le client obtient une augmentation de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une diminution de cette puissance ou, lorsque le client obtient une diminution de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une augmentation de cette puissance, ESL facture, sans surcoût, en plus des frais mentionnés ci-dessus, un montant complémentaire, au titre du caractère annuel de l'abonnement de la puissance souscrite, calculé selon les modalités définies au Catalogue des frais et facturations complémentaires d'ESL disponible sur le site <https://www.esl-energies.fr/> ou obtenu sur simple demande auprès d'ESL.

La modification de l'option tarifaire est possible, après l'avoir conservée au moins douze mois consécutifs, dans les conditions prévues dans le tarif d'utilisation du RDP consultable sur le site <https://www.esl-energies.fr/>

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

ARTICLE 5 : INTERRUPTION DE LA FOURNITURE A L'INITIATIVE D'ESL

ESL peut procéder à l'interruption de fourniture ou à la réduction de la puissance en cas de manquement contractuel ou en cas de non-paiement des factures conformément à l'article 7-4.

ARTICLE 6 : FACTURATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET DES PRESTATIONS DIVERSES

6.1 Établissement de la facture

Chaque facture d'électricité est établie conformément à la réglementation en vigueur. Conformément à l'article 289 du Code Général des Impôts, le client accepte de recevoir ses factures par voie dématérialisée, sous réserve de l'application de l'article L.224-12 du Code de la consommation.

La facture comporte notamment :

- Le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation,
- La consommation d'électricité (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation.

La facture comporte s'il y a lieu, le montant des frais correspondant à des prestations annexes. Les catalogues de ces prestations et les prix applicables sont disponibles sur le site d'ESL <https://www.esl-energies.fr/> ou sur simple demande auprès d'ESL. ESL informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention.

En cas de résiliation du contrat, le montant d'abonnement le cas échéant déjà facturé, correspondant à la période postérieure à la date de la résiliation est porté en déduction sur la facture de résiliation.

6.2 Modalités de facturation

Les factures sont adressées au client tous les mois, tous les deux mois ou, suivant son profil de consommation, tous les six mois.

Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, la facturation peut être mensuelle à condition que le client opte pour la facture dématérialisée et le paiement par prélèvement automatique.

ESL adresse au client une facture établie en fonction de ses consommations réelles au moins une fois par an, sur la base des index transmis par ESL, si le client a permis l'accès de ses index à ESL.

- Pour les points de livraison équipés d'un compteur non communicant. Les autres factures dites « intermédiaires » sont établies sur la base des consommations estimées du client, c'est à dire sur la base de ses consommations réelles antérieures ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour la même puissance souscrite et la même option tarifaire sur la période concernée. Si le client souhaite que ses factures inter- médiaires soient établies sur la base de ses consommations réelles, celui-ci peut gratuitement et sur simple demande, transmettre ses index auto-relevés. À cette fin, chaque facture fait apparaître la période durant laquelle le client peut transmettre ses index par téléphone à un conseiller client, ou tout autre moyen à sa convenance, pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante. Le numéro d'appel, non surtaxé, figure sur la facture. Lorsque les index auto-relevés par le client s'avèrent après contrôle, incohérents avec ses consommations habituelles ou les précédents index relevés par ESL, la facture est alors établie sur la même base d'estimation de consommations que celle exposée ci-dessus.
- Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les factures sont établies en fonction d'index télérelevés et transmis par ESL.

6.3 Changement de tarif

Le tarif applicable au contrat est susceptible d'évoluer à la suite d'une décision des pouvoirs publics. En cas de modification du tarif entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien et au nouveau tarif. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire proportionnelle au nombre de jours de la durée de chaque période écoulée. Les modifications de tarifs sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale.

6.4 Contestations et régularisations de facturation

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

• Contestation

En application de l'article 2224 du code civil, le client et ESL peuvent contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où la partie qui conteste, a eu, ou aurait dû avoir connaissance de son droit d'agir.

Par exception, conformément à l'article 1 de la loi 68-1250 du 31 décembre 1968, ESL peut contester les factures à l'encontre d'une personne publique pendant une durée de quatre ans à compter du 1er janvier de l'année suivant celle au cours de laquelle le droit a été acquis.

• Régularisation par ESL

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

- Lorsqu'ESL 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.

Le redressement est calculé selon les tarifs en vigueur au moment des faits. 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 dispositif de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du client. Ces frais incluent notamment un « forfait Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des Prestations.

ARTICLE 7 : PAIEMENT DES FACTURES

7.1 Paiement des factures et pénalités de retard

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa date d'émission.

Le règlement est réputé réalisé à la date de réception des fonds par ESL. À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, ESL peut relancer le client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate.

ESL peut majorer de plein droit les sommes dues, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes majoré de dix points de pourcentage. Ces pénalités s'appliquent au montant de la créance TTC et sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception des fonds par ESL.

Par ailleurs, conformément à l'article L441-9 du Code de commerce et au décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012, ESL se réserve le droit d'appliquer, en cas de retard de paiement, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est actuellement fixé à 40 euros par facture impayée.

Si ESL exposait des frais de recouvrement supérieurs au montant prévu ci-avant, ESL pourrait demander au client une indemnisation complémentaire sur justification.

En application de l'article 256 du code général des impôts, les intérêts de retard de paiement et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros ne sont pas soumis à TVA. 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.

7.2 Modes de paiement

Le client peut choisir de régler ses factures selon les modes de paiement ci-dessous.

- Prélèvement automatique (à la date de règlement figurant sur la facture). Le client peut demander que le montant de ses factures soit prélevé automatiquement sur son compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Dans ce cas, le client doit retourner à ESL un mandat SEPA (Single Euro Payments Area) dûment complété et signé.

- Chèque, télépaiement et carte bancaire via internet,
- Espèces : Le paiement en espèces (ou "liquide") est possible au guichet d'ESL, mais réglementé. Dans certains cas, il peut être refusé, plafonné ou interdit. Les modalités pratiques font l'objet d'une information sur le site <https://www.service-public.fr> ou sur simple appel à ESL.

Enfin, conformément aux articles R. 124-1 et suivants du Code de l'énergie, le client peut régler ses factures avec un chèque énergie à condition que son Contrat couvre simultanément des usages professionnels et non professionnels et que les ressources de son foyer sont inférieures à un montant fixé par décret.

Le client peut changer de mode de paiement en cours de contrat. Il en informe ESL par tout moyen.

Pour les clients soumis aux règles de la comptabilité publique, des modes de règlement compatibles sont acceptés.

7.3 Responsabilité du paiement

Selon les indications du client, les factures sont expédiées :

- Soit au titulaire du contrat à l'adresse du point de livraison,
- Soit au titulaire du contrat à une adresse différente de celle du point de livraison,
- Soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le titulaire du contrat.

Dans tous les cas, le titulaire du contrat reste responsable du paiement intégral des factures.

7.4 Mesures prises par ESL en cas de non- paiement

En l'absence de paiement intégral à la date limite de règlement indiquée sur la facture, sans préjudice des dispositions de l'article R124-16 du code de l'énergie, ESL informe le client par courrier valant mise en demeure que :

- À défaut de règlement dans un délai supplémentaire de dix jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture d'électricité pourra être suspendue ou la puissance limitée pour les sites équipés d'un compteur communicant,
- Si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai supplémentaire de dix jours, sans préjudice des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles, ESL pourra résilier le contrat de plein droit.

Lorsque la facture d'électricité du contrat relatif aux parties communes d'un immeuble n'a pas été acquittée à la date limite de paiement, il sera fait application de l'article 8 du décret 2008-780 du 13 août 2008.

Sans préjudice des dispositions de l'article R124-16 du code de l'énergie, tout déplacement d'ESL pour suspension de fourniture ou limitation de puissance, que la prestation ait été réalisée ou non, donne lieu à facturation de frais, conformément au Catalogue des Prestations. Ces frais sont communiqués sur simple demande auprès d'ESL.

7.5 Délai de remboursement

En cours de contrat :

Lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu :

- Si le Client est mensualisé ou en prélèvement automatique, il est remboursé sous quinze jours quel que soit le montant du trop-perçu,
- Si le Client n'est pas en prélèvement bancaire, mais qu'il nous a déjà communiqué son RIB, il est remboursé sous quinze 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.

Dans tous les autres cas, si le Client fait une demande de remboursement d'un trop perçu à ESL, il est remboursé sous quinze jours à compter de sa demande quel que soit le montant par virement bancaire.

En cas de résiliation du contrat :

Si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, ESL rembourse ce montant par virement bancaire, dans un délai maximal de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation. Si les coordonnées bancaires du Client ne sont pas en possession d'ESL au moment de la résiliation, le Client devra les communiquer afin de permettre le remboursement sous 15 jours.

7.6 Impôts, taxes et contributions

Les prix afférents au présent contrat sont majorés de plein droit du montant des impôts, taxes, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par ESL dans le cadre de la fourniture d'électricité, ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution et son utilisation en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes modifications et/ou évolutions de ces impôts, taxes, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITÉ

8.1 Responsabilité d'ESL vis-à-vis du client

ESL est responsable des dommages directs et certains causés au client en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de la fourniture d'électricité, sauf dans les cas de force majeure.

8.2 Responsabilité du client vis-à-vis d'ESL

Le client est responsable des dommages directs et certains causés à ESL en cas de non-respect de ses obligations contractuelles, sauf en cas de force majeure.

Le client est responsable en cas de non-respect et de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à ESL suivant les modalités précisées dans la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RDP figurant en annexe.

ARTICLE 9 : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

ESL, en sa qualité de responsable des traitements, collecte et traite les données personnelles de ses clients conformément à la législation et réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement général de protection des données UE 2016/679 du 27 avril 2016).

Le traitement a pour finalités d'effectuer des opérations relatives à la gestion des clients (la gestion des impayés et du contentieux ; la gestion des avis des personnes sur les produits, services ou contenus opérations relatives à la prospection, élaboration de statistiques commerciales organisation de jeux concours, de loteries ou de toute opération promotionnelle). Le Client peut à tout moment retirer son consentement à la prospection commerciale et cela sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci.

Les données sont destinées aux personnes habilitées des services en charge de la gestion clients et prospects d'ESL, ainsi que de certaines sociétés, prestataires, partenaires et sous-traitants liés à l'exécution du contrat et les tiers autorisés.

Les données collectées sont conservées pour toute la durée contractuelle entre le Client et ESL. A échéance du contrat, elles seront archivées pour une période de 5 ans. La fourniture de ces données est obligatoire et strictement nécessaire à l'exécution du présent Contrat. Le Client dispose d'un droit d'accès, rectification, suppression et de portabilité des données le concernant, ainsi que d'un droit d'opposition pour motifs légitimes et de limitation du traitement.

Le Client peut exercer ces droits auprès du délégué à la protection des données d'ESL par courrier à l'adresse suivante : ENERGIES SERVICES LAVALUR-PAYS DE COCAGNE, 18 Av Victor Hugo 81500 LAVALUR, tel : 05 63 83 64 80, mail : accueil@esl81.fr

Tout exercice de l'un de ces droits devra s'accompagner d'un justificatif d'identité (recto de carte d'identité, passeport, carte de séjour). Le Client dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, sur le site www.cnil.fr. Les conversations téléphoniques entre le Client et ESL pourront être enregistrées pour preuve de l'engagement contractuel du Client.

ARTICLE 10 : RÉCLAMATION ET DROIT APPLICABLE

10.1 Réclamations

Les parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable. ESL s'engage à répondre dans les plus brefs délais aux réclamations que peuvent formuler les Clients auprès du service clients (voir les coordonnées sur la facture). En cas de non-règlement à l'amiable dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation, le Client peut saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie par Internet : http://www.energie-mediateur.fr/bas_de_page/contact.htm

Ou par courrier à :

Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n° 59252 -75443
Paris Cedex 9

Si le litige concerne l'acheminement, le Client peut également formuler sa réclamation directement auprès du GRD.

10.2 Droit applicable

Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs pour le client. Il peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

ARTICLE 11 : ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En cas d'évolution, de nouvelles Conditions Générales seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes.

ESL informera le client des modifications apportées aux Conditions Générales au moins un mois avant leur date d'entrée en vigueur par voie postale ou par voie électronique, conformément à la réglementation en vigueur.

En cas de non-acceptation par le client de ces modifications contractuelles, le client peut résilier son contrat sans pénalité, conformément à l'article 3-4, dans un délai de trois 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.

ARTICLE 12 : CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Pour contacter ESL, l'adresse et les coordonnées téléphoniques auxquelles le client peut se reporter, figurent sur sa facture.

Pendant la durée du contrat, ESL met à disposition du client un espace Client personnel sécurisé sur le site <https://www.esl-energies.fr/>, lui permettant notamment de consulter son contrat et ses factures et de suivre ses consommations. Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, le client peut accéder à ses données de consommation sur cet espace Client et sur l'espace sécurisé mis à disposition par ESL sur le site <https://www.esl-energies.fr/>.

Le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaznaturel>