

1. LEXIQUE

ATRD : Accès des Tiers aux Réseaux de Distribution.

Catalogue des Prestations du GRD : Désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client et facturées le cas échéant, par le Fournisseur. Le catalogue des prestations est disponible sur le site internet du GRD <https://www.esl-energies.fr/accueil-grd.html>

Branchement : Conduite reliant une canalisation du Réseau Public de Distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au Compteur. Le Branchement fait partie du Réseau Public de Distribution.

Client : personne physique ou morale raccordée au réseau de distribution de gaz et consommant jusqu'à 30 000 kWh par an. Le Client résidentiel souscrit aux présentes pour son compte personnel. Le Client professionnel souscrit aux présentes pour son activité professionnelle.

Commercialisateur : société mandatée par le Fournisseur pour la vente d'électricité ou de gaz.

Conditions Standards de Livraison : Obligations du GRD relatives aux caractéristiques physiques du gaz naturel (pression, contenu énergétique, température, quantités livrées).

Contrat GRD-F : désigne le contrat d'acheminement de gaz naturel conclu entre le GRD et le Fournisseur.

Contrat unique/Contrat : le présent Contrat de fourniture et d'acheminement de gaz, comprenant les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières qui figurent sur la facture, ainsi que leurs éventuels avenants.

CRE : Commission de Régulation de l'Énergie.

Dispositif local de Mesurage : installation située à l'extrémité aval du réseau de distribution assurant la fonction de mesure du volume du gaz livré au Client. Il s'agit de l'ensemble constitué du Point de Comptage et d'Estimation (PCE) et des systèmes ou procédures utilisés par le Gestionnaire du Réseau de Distribution pour déterminer les quantités livrées au Point de Livraison.

Fournisseur/ESL : ENERGIES SERVICES LAVAUR-PAYS DE COCAGNE, Etablissement public local à caractère industriel ou commercial. Siège Social : 18 Av Victor Hugo 81500 LAVAUR, RCS de Castres 431 452 010, tel : 05 63 83 64 80, mail : accueil@esl81.fr. ESL est désignée le « Fournisseur » dans le présent Contrat.

GRD / Distributeur : Gestionnaire du Réseau de Distribution, appelé également le "Distributeur". Il se définit comme le cocontractant du Client au titre des Conditions Standard de Livraison, pour un Point de Livraison raccordé au Réseau de Distribution. Pour le présent Contrat, le GRD est ENERGIES SERVICES LAVAUR-PAYS DE COCAGNE, Etablissement public local à caractère industriel ou commercial. Siège Social : 18 Av Victor Hugo 81500 LAVAUR, RCS de Castres 431 452 010

Installation Intérieure : ensemble des ouvrages et installations situés en aval du point de livraison.

Ouvrages de Raccordement : ensemble des ouvrages assurant le raccordement entre l'installation intérieure du Client (commençant au Point de Livraison) et la canalisation de distribution. Les ouvrages de raccordement sont constitués du branchement (c'est-à-dire de l'ouvrage assurant la liaison entre la canalisation de distribution et la bride amont du Point de Comptage et d'Estimation) et du Point de Comptage et d'Estimation.

Parties : le Fournisseur et/ou le Client selon le contexte

Période contractuelle : Période d'application du Contrat. Elle débute à compter du premier jour de la date d'effet du présent Contrat à 0 heure et s'achève à la date d'échéance à 23h59'59".

Point de Comptage et d'Estimation (PCE) : Installation située en aval du Réseau de Distribution et permettant la régulation de la pression du gaz et le comptage de la quantité livrée au Client. Le Point de Comptage et d'Estimation du Client est précisé, le cas échéant, aux Conditions Particulières, à la mention Point de Livraison.

Point de Livraison (PDL) : point où le GRD livre du gaz au Client : la bride aval du compteur ou, en cas d'absence de compteur individuel, le raccordement aval du robinet de coupure individuel.

Poste de Livraison : installation située à l'extrémité aval du RPD, assurant généralement, outre la mesure, le calcul et la télétransmission d'éléments permettant de déterminer la Quantité livrée au Point de Livraison, les fonctions de détente et de régulation de pression.

Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS) : valeur énergétique exprimée en kWh qui est dégagée par la combustion complète de 1m³ de gaz sec dans l'air à une pression constante étant égale à 1,01325 bar, le gaz et l'air étant ramenés à la température de zéro (0) degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.

Réseau Public de Distribution (RPD) : ensemble des ouvrages, des installations et des systèmes exploités par et sous la responsabilité du GRD, constitué notamment de canalisations, de branchements, d'organes de détente, de sectionnement, de système de transmission, etc.

Site ou lieu de consommation : local identifié par l'adresse où se situe le PDL.

Quantité livrée : quantité d'énergie provenant des relevés réalisés grâce au Dispositif de comptage.

Utilisation : utilisation du gaz naturel pour un Point de Livraison donné établi à partir du numéro du Point de Comptage et d'Estimation (le Point de livraison) et du tarif en vigueur au jour de l'acceptation du présent contrat pour ce Point de Livraison et applicable selon son utilisation à des fins de chauffage et/ou eau chaude et/ou cuisine et du type d'utilisation (usage professionnel ou autres). Ces éléments sont stipulés aux Conditions Particulières. L'utilisation permet de déterminer le profil de consommation du Client

2. OBJET

Le présent Contrat porte à la fois sur la fourniture de gaz naturel, assurée par ESL, et sur son acheminement assuré par le Distributeur, aux clients résidentiels et professionnels consommant jusqu'à 30 000 kWh/an. Le Contrat définit également les conditions d'accès au RPD et de réalisation des interventions techniques sur le Branchement et le Dispositif Local de Mesurage. Il est précisé qu'en souscrivant le Contrat avec ESL, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le Distributeur pour les prestations relatives à l'acheminement.

Les engagements d'ESL et du Distributeur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client à leur égard sont décrits dans les présentes Conditions Générales.

Le Contrat annule et remplace tous accords écrits ou verbaux relatifs au même objet remis ou échangés entre les Parties antérieurement à sa signature.

Le Gaz vendu est destiné exclusivement aux utilisations désignées aux Conditions Particulières de vente.

Le Contrat est valable uniquement pour le Point de Livraison considéré.

Le Gaz livré à ce titre ne doit pas être cédé à des tiers, même gratuitement.

ESL assure la fourniture exclusive du Point de Livraison du Client.

Les présentes Conditions Générales de vente sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande ; elles sont en outre portées à la connaissance de tout Client souscrivant un contrat de vente de Gaz.

Les conditions de vente de Gaz sont établies conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

La consommation de gaz doit être sobre et respectueuse de l'environnement.

3. SOUSCRIPTION DU CONTRAT

3.1 Modalités de souscription du Contrat

Le client peut souscrire un contrat de fourniture, sous réserve de ne pas être redevable de sommes quelconques au titre d'un contrat précédemment résilié, en contactant le fournisseur en se rendant dans certains points de vente d'ESL, par courrier postal ou électronique, par téléphone ou par Internet. Le Contrat ne pourra être effectif que si les informations communiquées par le Client sont complètes et concordantes. Un exemplaire écrit du Contrat unique est envoyé au Client.

En outre la constitution d'un dépôt de garantie peut être demandée au Client conformément aux conditions définies à l'article 10.5 du Contrat.

3.2 Titulaire(s) du (des) contrat(s)

Un Client alimenté en Gaz et en Electricité est titulaire d'un contrat distinct pour chaque énergie. Le(s) titulaire(s) du (des) Contrat(s) est(sont) désigné(s) aux CPV. Le Contrat de vente de Gaz est valable uniquement pour le PDL considéré. L'énergie livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

En signant le formulaire d'engagement visé à l'article 3.1, le client certifie l'exactitude de son identité et s'engage à informer sans délai le fournisseur d'une éventuelle erreur matérielle affectant son état civil. Le fournisseur, tant au moment de la souscription du contrat par le client, qu'à tout moment en cours d'exécution dudit contrat, peut demander au client de justifier de son identité au moyen d'un document officiel.

Par ailleurs, dans les mêmes conditions, le fournisseur peut demander au client de justifier de son titre d'occupation du logement concerné par le contrat de fourniture (bail, attestation de propriété, etc.).

3.3 Durée- Date de conclusion - Entrée en vigueur

3.3.1 Durée

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Comme précisé à l'article 14, le Client peut résilier son Contrat à tout moment sans frais.

3.3.2 Date de conclusion

Il entre en vigueur à la date de sa signature. Cependant, si le Client choisit de souscrire son contrat par téléphone ou sur le site internet d'ESL 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 ou sur le site internet.

3.3.3 Date de prise d'effet

La date d'effet du contrat mentionnée aux CPV, est fixée avec le Client. Elle est subordonnée à :

- L'existence d'un raccordement au Réseau de Gaz et à la mise en service du PDL,
- Au rattachement du PDL du Client par le Distributeur à ESL
- À l'acceptation des « Conditions Standard De Livraison » Jointes au présentes CGV.

3.4 Droit de rétractation du Client résidentiel

Conformément à l'article L 224-3 du Code de la consommation (renvoyant aux articles L 221-18 et L 221-20), lorsque le contrat est conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le consommateur bénéficie du droit de rétractation régi par les articles L 221-23 à L 221-25 du Code de consommation.

Le consommateur dispose ainsi d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à avancer de motif ni à supporter de pénalités. Aux termes de l'article L 221-18, ce délai de quatorze jours court à compter de la conclusion du contrat. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant.

Le Client informe ESL de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de rétractation mis à sa disposition ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Lorsque le client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès d'ESL, par tous moyens lorsque le client est en situation d'emménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations.

En cas d'exercice de son droit de rétractation, le client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris.

4. ENGAGEMENTS DES PARTIES

4.1 Engagement d'ESL

ESL s'engage à fournir au Client qui l'accepte l'énergie gaz nécessaire à l'alimentation du Site du Client dans les limites des caractéristiques fixées dans les Conditions Particulières. L'engagement d'ESL pour la fourniture de gaz conformément aux dispositions du Contrat est conditionné par :

- Le respect des conditions légales et réglementaires d'éligibilité pour chacun des Sites du Client (ces conditions sont disponibles sur simple demande auprès d'ESL),
- La disponibilité de l'énergie gaz sur le lieu de l'installation,
- L'engagement par le Client d'utiliser directement l'énergie gaz exclusivement pour son Site, le Client s'engageant à ne pas céder tout ou partie de cette énergie à des tiers conformément à la législation en vigueur,
- Au raccordement au Réseau de Distribution du Point de Livraison que le Client souhaite faire approvisionner au gaz naturel,
- Au respect par le Client de toutes les dispositions de sécurité et de maintenance nécessaires, conformément aux lois et règlements applicables en France, relatives aux installations intérieures de gaz, aux postes de livraison et aux appareils d'utilisation du gaz,
- À la résiliation effective par le Client de son ancien Contrat de fourniture de gaz naturel, s'il existe, avec le précédent fournisseur.

ESL est tenu d'assurer, sans interruption, la continuité de fourniture de gaz à ses clients dans la limite des quantités, des débits et des clauses stipulées par le contrat qui le lie à ces derniers.

La fourniture de gaz peut toutefois être interrompue, pour autant que l'interruption soit nécessaire ou inévitable :

- En cas de force majeure ou de risque pour la sécurité des personnes et des biens ;
- En cas de travaux programmés ou de raccordement sur les réseaux ou d'entretien des installations existantes.

4.2 Engagements du Client

4.2.1 Installations intérieures

Le Client devra assurer la conformité des installations intérieures aux textes et normes applicables. Les installations mettant en œuvre des gaz combustibles doivent satisfaire à des conditions techniques et de sécurité portant notamment sur la fabrication, la mise en vente, la vente, ainsi que les conditions d'installation et d'exploitation des matériels et appareils concourant à la production, à la distribution et à l'utilisation des gaz combustibles. A cette fin, le Client est informé qu'il doit impérativement être en possession d'un certificat de conformité délivré par un professionnel de l'installation des matériels mettant en œuvre des gaz combustibles. Le Client est également informé qu'il doit respecter les normes et la réglementation en vigueur pour sa propre installation intérieure, en particulier les visites annuelles de contrôle conformément à l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicable aux installations de gaz combustible.

Le Client doit aussi se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures de gaz naturel édictées aux articles L.134-1 à L.134-6, L.271-4 à L.271-6, R.721-1 à R.721-4 et R.134-1 à R.134-9 du Code de la construction et de l'habitation, à l'article L.224-1 du Code de l'environnement et au décret n° 62-608 du 23 mai 1962 modifié fixant les règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible. Il est précisé que les installations intérieures du Client sont réalisées et entretenues sous sa seule responsabilité.

4.2.2 Autres engagements

Par ailleurs, le Client s'engage également :

- Le cas échéant, à assurer la conformité de son Poste de Livraison,
- Lorsqu'il existe un Poste de Livraison, à informer le Distributeur de toutes modification substantielle de son installation ou de son utilisation du Gaz qui conduirait à dépasser le débit horaire maximal du Poste de Livraison,
- À garantir le libre accès des agents du GRD aux installations de comptage,
- De s'abstenir de tout fait de nature à nuire à l'exploitation ou au RPD, y compris par ses appareils ou installations,
- Respecter les règles de sécurité applicables.

Par ce Contrat, le Client donne également mandat à ESL pour recueillir auprès du GRD les données historiques (notamment consommations) des sites concernés.

5. INFORMATIONS RELATIVES À L'ACCÈS ET À L'UTILISATION DU RPD

Les informations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, notamment les engagements du Distributeur vis-à-vis du Client, les obligations que doit respecter le Client au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, les conditions d'indemnisation et les modalités de remboursement ou de compensation en cas de non-respect des obligations du Distributeur, sont explicitées dans les « Conditions Standard De Livraison » Jointes au présentes CGV.

Elles sont également accessibles sur le site Internet du Distributeur, ou sur simple demande auprès d'ESL.

Par ailleurs, les prestations du Distributeur et leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations du Distributeur en vigueur disponible sur le site <https://www.esl-energies.fr/accueil-grd.html>

6. CONSEIL TARIFAIRE ET OPTION TARIFAIRE

Lors de la conclusion du Contrat, sur la base des éléments d'information recueillis auprès du Client sur ses besoins et son utilisation du gaz, ESL le conseille sur le tarif à souscrire pour son Point de livraison. 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. Le Client peut demander à ESL de modifier son tarif à tout moment selon les conditions définies dans le Catalogue des Prestations du Distributeur. Les Conditions Particulières précisent l'utilisation du gaz naturel par le Client permettant de déterminer les quantités prévisionnelles de gaz naturel qu'ESL s'engage à vendre au Client pour le Point de Livraison désigné. En cas de modification de l'utilisation à la hausse comme à la baisse du gaz, un avenant aux Conditions Particulières précise, la nouvelle utilisation ainsi que, le cas échéant, les nouvelles conditions de prix. La modification de l'utilisation prendra effet dès l'acceptation par les Parties dudit avenant.

7. CARACTÉRISTIQUES DU GAZ

7.1 Continuité et qualité de fourniture de gaz

Le Distributeur s'engage à ce que conformément aux prescriptions techniques :

- Le PCS du gaz soit compris entre 9,5 et 10,5 kWh par m³ (n), pour le gaz de type B, à bas pouvoir calorifique, et entre 10,7 et 12,8 kWh par m³ (n), pour le gaz de type H, à haut pouvoir calorifique
- La pression de livraison soit comprise entre 17 et 25 mbar pour le gaz de type H, et entre 22 et 32 mbar pour le gaz de type B.

Les conditions de la livraison et les caractéristiques du gaz naturel sont explicitées dans les « Conditions Standards de Livraison » jointes et accessibles sur le site Internet du Distributeur, ou sur simple demande auprès d'ESL.

ESL n'est tenu à aucune obligation relative aux dites Conditions, le Client exerçant tout recours éventuel contre le GRD en cas de défaillance de celui-ci relative notamment :

- À l'accès physique au réseau de gaz naturel, celui-ci étant garanti dans les termes des Conditions Standards de Livraison,
- Aux caractéristiques physiques du gaz naturel livré au Client au Point de Livraison.

En exécution de ses obligations et sous réserve des cas d'interruption autorisée, le Distributeur assure une livraison continue et de qualité du Gaz au Client. A défaut, le Client peut demander une indemnisation de son préjudice dans les conditions prévues à l'article 12.2. Le Distributeur met à la disposition du Client, par l'intermédiaire d'ESL, un numéro de dépannage accessible en permanence ainsi qu'un service permanent d'intervention pour les urgences. Ce numéro est indiqué sur la facture du client ainsi que sur les conditions particulières jointes.

7.2 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative du Distributeur ou d'ESL

L'exécution du Contrat pourra être suspendue et la fourniture de gaz naturel en conséquence interrompue :

7.2.1A l'initiative du Distributeur

Le Distributeur pourra suspendre la fourniture de gaz naturel dans les cas et selon les modalités fixées dans les Conditions de distribution annexées.

La suspension du Contrat et l'interruption de fourniture par le Distributeur se prolongeront 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, la fourniture sera rétablie sans délai par le Distributeur. Tous les frais nécessaires à la reprise du Contrat seront à la charge de la Partie à l'origine du fait générateur.

Les conditions d'une éventuelle indemnisation et les modalités de remboursement applicables dans l'hypothèse où le niveau de qualité de la fourniture de gaz ou la continuité de la livraison ne sont pas atteints, sont déterminées dans les Conditions Standards de Livraison disponibles sur le site internet d'ESL.

7.2.2A l'initiative d'ESL

ESL peut demander au GRD, de procéder à l'interruption de la fourniture du Client dans les cas suivants :

- À défaut d'accord entre ESL et le Client sur les modes de paiement dans le délai supplémentaire mentionné à l'article 11 et sous réserve des dispositions des articles 9.6 et 9.7, ESL peut, vingt jours après en avoir avisé le Client par courrier, interrompre la fourniture de gaz naturel.
- En cas d'utilisation par le Client du gaz naturel livré dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat, notamment en cas de rétrocession d'énergie ou de fraude, à l'expiration d'un délai de quinze jours suivant l'envoi d'une lettre valant mise en demeure adressée au Client et restée infructueuse.

Tout déplacement pour 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 du chèque énergie conformément aux articles R. 121-1 et suivants du code de l'énergie s'étant fait connaître d'ESL, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

8. DISPOSITIF LOCAL DE MESURAGE

8.1 Descriptif du Dispositif Local de Mesurage

Le dispositif local de Mesurage permet le contrôle des caractéristiques de la fourniture de gaz et assure la fonction de mesure du volume du gaz livré au Client. Il comprend notamment l'ensemble des équipements de mesure de calcul et de télétransmission localisés à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, utilisés par le Distributeur pour déterminer la Quantité livrée au Point de Livraison, et leurs caractéristiques. Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul des consommations.

8.2 Propriété du Dispositif local de Mesurage

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire inférieur à 16 m³/h est la propriété du Distributeur.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m³/h est soit la propriété du Client, soit celle du Distributeur qui le loue au Client.

Lorsqu'un Dispositif Local de Mesurage qui est la propriété du Client, doit être remplacé, pour quelque cause que ce soit, le Distributeur le remplace par un Dispositif Local de Mesurage qui est sa propre propriété et qu'il loue au Client.

Lorsque seulement un ou plusieurs équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage qui est la propriété du Client, doivent être remplacés, le Distributeur propose au Client de lui acheter les autres équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage qui deviendrait ainsi la propriété du Distributeur, puis de le lui louer. À tout moment le Client peut proposer au Distributeur de lui vendre son Dispositif Local de Mesurage, puis le lui louer.

8.3 Entretien et vérification du Dispositif Local de Mesurage

Le Distributeur assure l'entretien et la vérification du Dispositif local de Mesurage si ce dernier est la propriété du Distributeur. A défaut, le Client doit assurer l'entretien et la vérification du Dispositif Local de Mesurage à ses frais.

À tout moment, le Distributeur peut procéder à la vérification du Dispositif Local de Mesurage à ses frais. Le Client peut demander, à tout moment, la vérification du Dispositif Local de Mesurage ; les frais correspondants ne sont à sa charge que si le Compteur est reconnu exact, dans les limites réglementaires de tolérance. La remise en état métrologique du Dispositif Local de Mesurage est à la charge de son propriétaire.

8.4 Accès aux installations pour le relevé de compteurs

Le Client doit prendre toute disposition pour que le Distributeur puisse accéder en toute sécurité et sans difficulté au dispositif de comptage pour le relevé des consommations au moins une fois par an. Dans le cas où l'accès à ce dispositif nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du Distributeur, par le(s) moyen(s) que celle-ci juge le(s) plus adapté(s). Le Client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de transmettre directement ses index de consommation via le site <https://clients.esl-energies.fr>. L'auto relevé ne dispense pas le Client de l'obligation de laisser le Distributeur accéder à son compteur.

Si le compteur n'a pas été relevé depuis plus de douze mois du fait d'absences répétées du Client, le Client doit prendre un rendez-vous auprès d'ESL pour un relevé spécial payant à la charge du Client. Le prix de ce relevé spécial figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande.

9. PRIX

9.1 Prix de vente de l'énergie

Les prix de marché sont fixés librement par le fournisseur. Les barèmes de prix proposés par le fournisseur sont portés à la connaissance du client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture. Ils sont tenus à la disposition de toute personne qui en fait la demande et peuvent être librement consultés sur le site internet du fournisseur (www.esl-energies.fr).

Les prix de marché se composent :

- D'un terme fixe annuel (appelé « abonnement » ou « prime fixe ») ;
- D'un terme variable, proportionnel aux quantités consommées par le client.

Ces termes sont définis dans les Conditions Particulières de vente. Selon l'offre choisie par le Client.

Ces prix s'entendent en euros hors taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature incombant au client, dont ils sont majorés de plein droit et visés à l'article 9.2.

Ils n'incluent pas le montant des prestations annexes assurées par le GRD et visées à l'article 9.4 ci-dessous (prestations facturées par le GRD au fournisseur en plus de l'acheminement du gaz, dont le fournisseur répercute le coût au client sans majoration)

9.2 Impôts Taxes et Charges

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 ESL dans le cadre de la fourniture, ainsi que de l'accès aux Réseaux publics de transport et de Distribution de gaz naturel et son utilisation, en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes

modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au Contrat en cours d'exécution.

9.3 Evolution des Prix

Les conditions et modalités d'évolution des prix hors toutes taxes des termes fixes et des termes variables visés par l'article 9.1 du gaz naturel sont définies aux Conditions Particulières de vente selon l'offre choisie par le Client

9.4 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. Les prestations et leur prix sont définis dans le catalogue des prestations GRD disponible sur le site Internet d'ESL <https://www.esl-energies.fr/accueil-grd.html>

Le montant de ces prestations est égal au prix indiqué dans le catalogue en vigueur au moment de l'exécution de la prestation. Il est expressément convenu entre les Parties que toutes les prestations payées par ESL au GRD au titre de l'accès au RPD du Site seront intégralement refacturées par ESL au Client.

9.4.1 Prix des prestations ESL et autres frais

ESL peut être amenée à réaliser des prestations dans le cadre du présent Contrat, notamment à la demande du Client, ou à facturer des frais. Le prix de ces prestations ainsi que le montant des frais figurent dans le catalogue des services, établi à cet effet par ESL, disponible en boutique et sur le site internet <https://www.esl-energies.fr/>. Il peut être également envoyé au Client par courrier sur simple demande

9.5 Chèque Energie pour les Clients résidentiels

Conformément à la réglementation en vigueur, le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, pourra bénéficier pour une part de sa consommation de gaz de sa résidence principale d'un chèque énergie dont les modalités et les conditions d'accès sont fixées par décret en Conseil d'Etat. Le dispositif chèque énergie fait l'objet d'une information sur le site <https://www.chequenergie.gouv.fr> et sur simple appel au

9.6 Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture de gaz naturel, il peut déposer, auprès du fonds de solidarité pour le logement (FSL) de son département, une demande d'aide au paiement de ses factures de gaz naturel. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de gaz auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture de gaz jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, ESL peut procéder à la suspension de la fourniture de gaz vingt jours après en avoir avisé le Client par courrier.

9.7 Dispositions communes

Le délai supplémentaire mentionné à l'article 11 est porté à trente jours dans les trois cas suivants :

- Si le Client est bénéficiaire du tarif spécial de solidarité,
- Lorsqu'il a reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès d'ESL,
- Si sa situation relève d'une convention signée entre ESL et le département de résidence du client sur les impayés en matière de fourniture d'énergie.

10. MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT

10.1 Modalités de Facturation

Lorsque le Client souscrit à la fois un contrat d'électricité et un contrat de gaz naturel auprès d'ESL, les caractéristiques de facturation et de paiement sont communes aux deux énergies. Sous cette réserve et sauf dans le cas où le Client a opté pour la mensualisation, les factures lui sont adressées tous les deux mois. 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 le Distributeur, si le Client a permis l'accès à ses index au Distributeur. Les autres factures dites « intermédiaires » sont établies sur la base des consommations estimées du Client.

Selon les situations, les estimations réalisées par ESL sont basées sur :

- La consommation réelle de l'année précédente réalisée sur la même période,
- Ou, si l'historique de relevés de compteur n'est pas assez ancien, la consommation réelle récente réalisée sur un mois minimum,
- Ou, si aucun relevé réel n'a encore été réalisé, les consommations moyennes constatées pour les autres clients pour la même option de prix sur la période concernée.

Si le Client souhaite que ses factures intermédiaires soient établies sur la base des consommations qu'il relève, il peut transmettre à ESL ses index auto-relevés. À cette fin, chaque facture fait apparaître la période durant laquelle le client peut transmettre par internet, par téléphone ou tous moyens à sa convenance, ses index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante. Le Client peut également souscrire au service Relevé Client, disponible gratuitement et sur simple demande, qui lui permet de recevoir un avis l'invitant à retourner à ESL le relevé de son compteur avant la date limite.

Lorsque les index auto-relevés par le Client s'avèrent, après contrôle, incohérents avec ses consommations habituelles ou le précédent index relevé par le Distributeur et transmis à ESL, la facture est établie sur la même base d'estimation des consommations que celles exposées ci-dessus.

Lorsque le Point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les factures sont établies en fonction des index télérelèves et transmis par le GRD. Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul des consommations.

10.1.1 Contestation et régularisation de facturation

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 ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

Régularisation par ESL : ESL peut régulariser les factures pendant une durée maximale de deux ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation est établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation du Client sur le Point de livraison concerné. A défaut d'historique disponible et exploitable, la consommation de gaz est déterminée sur la base de celle des points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables. Le Client peut contester la quantité d'énergie corrigée auprès du distributeur, d'ESL ou des tribunaux. 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 :

- 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 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.

10.2 Paiement des factures

Le client s'engage au parfait paiement des factures émises par ESL au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur chacune d'elles. Le délai entre l'émission de la facture et l'échéance de paiement, ne peut être inférieur à 15 jours calendaires.

En cas de pluralité de Clients pour un même Contrat, les cotitulaires seront solidairement responsables du paiement des factures.

Selon les indications du client, les factures sont expédiées :

- Soit au(x) client(s) à l'adresse du point de livraison,
- Soit au(x) client(s) à une adresse différente de celle du point de livraison,
- Soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(s) client(s).

Dans tous les cas, le(s) Client(s) reste(nt) responsable(s) du paiement des factures.

Le règlement est réputé réalisé à la date de réception du paiement par ESL. À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, ESL peut relancer le Client par tous moyens appropriés, y compris par des opérations d'appels par automate.

Aucune réduction ne sera appliquée en cas de paiement anticipé.

10.3 Modes de paiement

Le Client peut choisir de régler ses factures grâce aux modes de paiement ci-dessous. Il peut changer de mode de paiement en cours de Contrat et en informe ESL par tous moyens.

- Prélèvement automatique, chèque, carte bancaire, virement, mandat
- Mensualisation avec prélèvement automatique : pour bénéficier de ce service, le Client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique. La mensualisation permet de lisser ses paiements (dont les options payantes éventuellement souscrites) en payant un montant identique tous les mois. À cette fin, ESL et le Client arrêtent d'un commun accord un échéancier de paiements mensuels et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique sur un compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. 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. Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de Contrat sera ajouté au montant du prélèvement mensuel qui suit la souscription de ladite option ou prestation. Dans tous les cas, une facture de régularisation sera adressée au Client une fois par an, sur la base des consommations réelles relevées par le Distributeur ou, à défaut, sur la base de ses consommations estimées. En fonction du solde du client, ESL procédera alors à un remboursement par virement ou à l'émission d'un nouveau prélèvement automatique.
- 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.

Les rejets de prélèvements, ou chèques pour cause de provision insuffisante donnent lieu à la facturation de frais de rejet, dont le montant figure dans le catalogue des services, établi par ESL.

10.4 Remboursement en cas de trop-perçu

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 dans un délai maximal de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

10.5 Dépôt de garantie

ESL peut demander au Client, de lui verser un dépôt de garantie dont le montant est défini aux Conditions Particulières.

Le dépôt de garantie sera versé par le Client en même temps que l'envoi des conditions particulières signées au Commercialisateur. En tout état de cause, et conformément aux dispositions de l'article 3.1, le Contrat ne pourra prendre effet qu'à compter de l'encaissement effectif par le Commercialisateur du dépôt de garantie.

Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté.

Le dépôt de garantie ne portera pas d'intérêts.

Le remboursement du dépôt interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat sous réserve du paiement de la totalité des sommes dues par le Client au Commercialisateur.

10.6 Duplicata de factures

Le client peut demander un duplicata papier de ses factures gratuitement depuis son espace personnel web, celui-ci est accessible 24h/24h et 7 jours sur 7.

En cas de demande expresse du client auprès de l'accueil d'ESL, ce duplicata sera facturé au client. Ce montant est iniqué dans le catalogue des services, établi par ESL, accessible via le portail intranet <https://www.esl-energies.fr>, ou sur simple demande auprès d'ESL.

11. SUSPENSION DE L'ACCÈS AU RPD EN CAS DE NON-PAIEMENT INTÉGRAL DES FACTURES

En l'absence de paiement, et sous réserve des dispositions des articles 9.6 et 9.7, ESL informe le Client par courrier, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être suspendue.

À défaut d'accord sur les modalités de paiement entre ESL et le Client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, ESL avise le Client par courrier valant mise en demeure que :

- En l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture en gaz naturel pourra être suspendue,
- Si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, ESL pourra résilier le Contrat.

Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles.

12. RESPONSABILITÉ

12.1 Responsabilité d'ESL vis-à-vis du Client

ESL est responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect des obligations mises à sa charge et définies au Contrat. La responsabilité d'ESL ne peut être engagée (1) en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part, (2) en cas d'interruption de fourniture de gaz consécutive à une résiliation (3) en cas de manquement du GRD à ses obligations, (4) ou lorsque l'éventuel manquement d'ESL est causé par la survenance d'un cas de force majeure telle que définie ci-dessous et/ou dans les cas énoncés à l'article 7.2.

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur. En cas d'évènement de force majeure, les obligations des parties sont suspendues, à l'exception de celle de confidentialité. ESL et le Client s'efforcent de bonne foi, de prendre en concertation avec l'autre partie toute mesure, même palliative, raisonnablement possible en vue de poursuivre l'exécution du présent Contrat.

12.2 Responsabilité du Distributeur vis-à-vis du Client

En cas de manquement prouvé à l'une quelconque de ses obligations au titre des Conditions Standards de Livraison, et sous réserve des dispositions de l'article 7.2, le Distributeur engage sa responsabilité envers l'autre Partie, à laquelle il doit indemnisation des dommages matériels ou immatériels directs subis de ce fait. Le Distributeur n'est pas responsable lorsque l'éventuel manquement est causé par la survenance d'un cas de force majeure telle que définie à l'article 12.1.

12.3 Responsabilité du Client vis-à-vis d'ESL ou du Distributeur

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés à ESL ou au Distributeur en cas de non-respect de ses obligations contractuelles, sauf en cas de force majeure telle que définie à l'article 12.1.

13. RÉVISION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ESL s'engage à informer le Client par voie postale ou par voie électronique, un (1) mois avant la date d'application envisagée, de tout projet de modification du présent Contrat. En cas de non-acceptation par le Client de ces modifications contractuelles, le Client peut résilier son Contrat, sans pénalité, conformément à l'article 14.1.

Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

14. RÉSILIATION

14.1 Résiliation du contrat par le Client

Le client peut résilier le contrat à tout moment, sans frais. Toutefois, la résiliation du contrat ne peut avoir d'effet rétroactif. La résiliation est effective à la date de l'index, réel ou estimé transmis par le GRD ou validé par ce dernier pour un index auto-relevé. Le client reste responsable des consommations enregistrées par le compteur jusqu'à cette date et au complet paiement des factures correspondantes.

Dans le cas d'une résiliation pour changement de fournisseur de gaz, le client n'est tenu à aucune démarche préalable auprès du fournisseur. Son contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture de gaz, cette date étant liée au délai d'exécution de la procédure de changement de fournisseur par le GRD.

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective.

14.2 Résiliation du contrat par ESL

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

- En cas de manquement grave à une des obligations prévues au présent Contrat, et notamment en cas de non-paiement par le Client des factures adressées par ESL,
- En cas de résiliation des Conditions de distribution,
- En cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un mois à compter de la date de sa survenance,
- En cas d'interruption de la fourniture de gaz par le Distributeur conformément aux CSL (tentatives de suicide au gaz, troubles comportementaux, injonction émanant d'une autorité compétente, danger grave et immédiat).

ESL notifiera au Client la résiliation par courrier recommandé avec accusé de réception, moyennant le respect d'un préavis de six semaines.

14.3 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. 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 ESL.
- Soit d'une estimation prorata temporis, réalisée par ESL, basée sur les consommations antérieures du Client sur son PDL ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (option tarifaire, zone géographique),
- 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'ESL).

Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les consommations sont celles télé-relevées au jour de la résiliation. A 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.

Si à la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer du gaz sur son point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture avec ESL, ou un autre fournisseur, prenant effet à cette même date. A défaut, il prend le risque de voir sa fourniture de gaz 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.

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective.

15. RÉCLAMATION ET DROIT APPLICABLE

15.1 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.

Ces modes de règlement amiables sont facultatifs. Le Client peut à tout moment saisir les juridictions compétentes.

15.2 Droit applicable

Le Contrat est soumis au droit français.

16. DIVERS

16.1 Force et valeur du Contrat

Le Contrat constitue l'expression du plein et entier accord des parties. Ses dispositions annulent et remplacent toute disposition contenue dans un document relatif à l'objet du Contrat qui aurait pu être établi antérieurement à l'entrée en vigueur du Contrat. Si l'une des dispositions du Contrat s'avérait contraire à une loi ou une réglementation applicable, cette disposition serait réputée écartée, sans que cela affecte la validité des autres dispositions du présent Contrat.

16.2 Confidentialité et protection des données personnelles

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 LAVAUR-PAYS DE COCAGNE, 18 Av Victor Hugo 81500 LAVAUR, 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.

16.3 Cession du contrat, cession d'un site

Le Client s'interdit toute cession partielle ou totale à un tiers de ses droits et obligations découlant du présent Contrat sans l'accord préalable et écrit d'ESL. ESL se réserve le droit de transférer le présent Contrat à une entité juridique distincte. Le Client sera informé de la cession du contrat par courrier simple sous un délai de prévenance d'un (1) mois.

16.4 Autres prestations

ESL peut proposer à ses clients d'autres prestations et services. S'ils ne sont pas mentionnés aux Conditions Particulières, ils ne sont pas inclus dans le présent Contrat.

16.5 Information du consommateur

Une liste des principales questions destinées à l'information des consommateurs a été dressée par la Commission européenne. Ces éléments sont disponibles sur Internet : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-nat>

Le chèque énergie : 