

## OFFRE POUR LES CLIENTS PARTICULIERS



### **Caractéristiques de l'offre et options incluses - (articles 1 & 2 des Conditions Générales de vente (CGV))**

L'offre « Tarif Bleu » est destinée à des clients résidentiels qui bénéficient des tarifs réglementés de vente. C'est un contrat unique qui porte la fourniture d'électricité et l'accès \ accès et \utilisation du réseau public de distribution.



### **Prix de l'offre - (articles 4 & 8.7 des CGV)**

Dans le cadre de l'offre « Tarif Bleu », les tarifs sont fixés par les pouvoirs publics. Ils sont susceptibles d'évoluer à la suite de l'adoption d'une décision des ministres chargés de l'économie et de l'énergie après avis de la CRE conformément à l'article L.337-4 du code de l'énergie. Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale. Toute modification des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours.

Les tarifs et les taxes appliqués sont présentés dans la fiche « Grilles tarifaires » ci-après.



### **Durée du contrat - (articles 3.1 et 3.3 des CGV)**

La durée du contrat est d'un an renouvelable par tacite reconduction par périodes d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties. Le contrat prend effet à la date de mise en service de l'installation ou de changement de fournisseur fixée avec le client. La mise en service est subordonnée au règlement des éventuels travaux de raccordement et/ou de branchement. La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au client. Le délai prévisionnel de fourniture est de 5 jours pour un raccordement existant, de 10 jours pour un nouveau raccordement et ne peut excéder 21 jours en cas de changement de fournisseur.



### **Facturation et modalités de paiement - (articles 3.1 et 3.3 des CGV)**

Le client reçoit une facture tous les deux mois. S'il est mensualisé avec un prélèvement automatique, l'échéancier prévoit dix mensualités identiques et une régularisation le onzième mois ou onzième et douzième mois. Les factures seront payables dans les quinze (15) jours de leur réception. La facture est remise sur support papier ou, à la demande du client, sur support électronique. Les factures peuvent être payées en espèces, par chèque, par carte de paiement, par prélèvement ou virement bancaire. Le paiement peut être effectué à l'accueil, par voie postale ou par internet.



### **Conditions de résiliation à l'initiative du client - (articles 3.4 des CGV)**

Le client peut résilier le contrat à tout moment et sans pénalité. Dans le cas d'un changement de fournisseur, le contrat est résilié à la date de prise d'effet du contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur d'énergie et le client n'a dans ce cas pas à informer ESL de cette résiliation. Dans les autres cas de résiliation, le client informe ESL de sa demande de résiliation et le contrat prend fin à la date souhaitée par le client. Le Client reste redevable des consommations enregistrées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation. Le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation dans les conditions prévues aux articles L.121-21 à L.121-21-2 du code de la consommation lorsque le Contrat est conclu à distance. Le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer ce droit de rétractation à compter de l'acceptation de l'offre, par l'envoi du formulaire de rétractation joint aux Conditions Générales ou d'un courrier simple adressé au "Service Commercial" d'UEM. Si le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.



### **Interruption ou refus de fourniture par le GRD ou le Fournisseur - (articles 3.4 et 8.4 des CGV)**

Conformément aux dispositions réglementaires applicables et sans préjudice, le cas échéant, de tous dommages et intérêts, les gestionnaire de réseau de distribution peut procéder à l'interruption ou refuser la fourniture d'électricité dans les cas suivants : injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble de l'ordre public - non justification de la conformité à la réglementation et aux normes en vigueur - danger grave et immédiat porté à la connaissance du gestionnaire de réseau de distribution ou du fournisseur - modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le gestionnaire de réseau de distribution - quelle qu'en soit la cause, par mesure de sécurité lorsque les installations du client sont reconnues défectueuses, ou que celui-ci s'oppose à leur vérification - trouble causé par un client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie - usage illicite ou frauduleux de l'énergie, non-paiement des factures dans les conditions prévues à l'article 20 des conditions générales, sous réserve du respect des disposition relatives à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion et de la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité du code de l'action sociale et des familles.



### **Incidents de paiement - (articles 3.1 et 3.3 des CGV)**

Les factures seront payables dans les quinze (15) jours de leur réception. A défaut de paiement intégral à l'échéance indiquée, ESL peut facturer au client des pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux d'intérêt légal appliqué au montant TTC de la créance. Ces pénalités sont majorées du montant des taxes et impôts applicables au jour de leur facturation et ne peuvent être inférieures à 7,50 € TTC. Les factures sont par ailleurs majorées, le cas échéant, de frais de coupure, selon le barème en vigueur. Par ailleurs, à défaut de paiement, et après un rappel écrit resté infructueux, ESL peut suspendre la fourniture d'électricité sans autres formalités et sans préjudice de tous dommages et intérêts à son profit sous réserve du respect des dispositions relatives à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion et de la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité du code de l'action sociale et des familles. Ainsi, les pénalités et les frais de coupure et de rétablissement sont à la charge du Client.