

1. LEXIQUE

ATRD : Accès des Tiers aux Réseaux de Distribution (tarif réglementé d'acheminement du gaz naturel).

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 (CSL): 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.

Date de révision tarifaire : Date à laquelle le Fournisseur peut modifier le prix du contrat, après information préalable du Client, conformément aux modalités contractuelles.

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.

Prix fixe : Prix du kWh et de l'abonnement, déterminés contractuellement pour une durée définie (généralement 12 mois), puis susceptibles d'être révisés à date fixe selon les modalités prévues au contrat. »

Prix Molécule : désigne la part du prix de fourniture de gaz naturel qui correspond exclusivement au coût de la matière première gaz, c'est-à-dire au gaz lui-même, acheté sur les marchés de gros, hors acheminement, hors taxes et hors coûts annexes (certificats, stockage, etc.).

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.

RF : Composante « Rémunération Fournisseur » de l'ATRD, définie par la CRE et révisée périodiquement

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 Réseau Public de Distribution (RPD) et de réalisation des interventions techniques sur le Branchement et le Dispositif Local de Mesurage.

En souscrivant au 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 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 et sont 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 au titre d'un contrat précédemment résilié, en contactant directement le fournisseur par courrier postal, courrier électronique, téléphone ou via le site internet. Le contrat ne pourra être effectif que si les informations communiquées par le client sont complètes et exactes. Un exemplaire écrit du contrat unique est adressé au client.

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, kbis, etc.).

3.3 Durée – Date de conclusion – Entrée en vigueur

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de sa date d'effet indiquée aux CPV. Il est renouvelé tacitement par périodes d'un an, sauf résiliation par l'une des Parties selon les modalités prévues.

Le prix de fourniture de gaz naturel est garanti pendant les 12 premiers mois du contrat. À l'issue de cette période, le Fournisseur pourra réviser le prix selon les modalités prévues à l'article 9.

Le Contrat entre en vigueur à la date de sa signature, ou à une autre date expressément convenue avec le Client dans les CPV. La date de prise d'effet du contrat est subordonnée à l'existence d'un raccordement au réseau de gaz, à la mise en service du Point de Livraison, et au rattachement du PDL du Client par le Distributeur au Fournisseur.

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.

3.5 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.

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

o 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.

o 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 modifications substantielles 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, OPTION TARIFAIRE ET ESTIMATION PERSONNALISÉE DE LA FACTURE

Lors de la conclusion du Contrat, sur la base des informations recueillies auprès du Client concernant ses besoins et ses usages du gaz (chauffage, eau chaude sanitaire, cuisson, surface du logement, nombre d'occupants, etc.), ESL apporte au Client un conseil personnalisé sur l'option tarifaire la mieux adaptée à sa situation et à son Point de Livraison.

Avant la souscription, une estimation personnalisée de la facture annuelle et des mensualités est remise au Client. Cette estimation est réalisée à partir des informations collectées auprès du Client et s'accompagne d'une indication du niveau d'incertitude sur l'évolution du prix, telle que définie par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Cette démarche vise à garantir la transparence et la bonne compréhension des modalités tarifaires applicables à l'offre souscrite. Sur simple demande, le Client peut obtenir des précisions sur la méthodologie employée pour cette estimation.

En cours de Contrat, le Client peut contacter ESL pour vérifier que l'option tarifaire souscrite demeure adaptée à l'évolution de ses besoins. À tout moment, le Client peut demander à ESL de modifier son tarif 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 fournir au Client pour le Point de Livraison désigné. En cas de modification, à la hausse ou à la baisse, de l'utilisation du gaz, un avenant aux Conditions Particulières précisera la nouvelle utilisation ainsi que, le cas échéant, les nouvelles conditions de prix. La modification 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 :

- **A l'initiative d'ESL en tant que 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.

- **A l'initiative d'ESL en tant que Fournisseur**

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, ESL peut, vingt jours après en avoir avisé le Client par courrier, interrompre la fourniture de gaz naturel, sous réserve des dispositions applicables en matière de protection du consommateur et de la réglementation en vigueur.
- 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 et abonnement fournisseur

Le prix du kWh de gaz naturel (« part variable » ou « prix molécule ») et le montant de l'abonnement annuel (« terme fixe ») sont fixés contractuellement à la souscription pour une période initiale de 12 mois à compter de la date de prise d'effet du contrat.

Ces prix correspondent exclusivement à la part de fourniture assurée par ESL, à l'exclusion de toute autre composante.

Ils s'entendent hors taxes, hors contributions, hors redevances, hors impôts, et hors coûts liés à l'acheminement (tarifs de transport et de distribution), qui restent à la charge du client et seront facturés en sus, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

Le prix global de fourniture (part variable + terme fixe) reste garanti pendant toute la période initiale de 12 mois, sous réserve des évolutions légales ou réglementaires affectant les taxes, contributions, impôts, redevances ou tarifs d'acheminement, qui seront répercutées de plein droit à la date d'entrée en vigueur prévue.

Les modalités de révision du prix, la fréquence et les conditions de notification au client sont précisées à l'article 9.3 ci-après.

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.

9.3 Evolution des Prix

Pendant la période initiale de 12 mois à prix garanti : Le prix du kWh de gaz naturel et le montant de l'abonnement annuel sont fixes et garantis pendant les 12 premiers mois du contrat, hors évolutions imposées par la loi ou la réglementation (modification des taxes, contributions, redevances ou tarifs d'acheminement). Aucune évolution du prix à l'initiative du Fournisseur n'est possible pendant cette période.

Après la période initiale de 12 mois à prix garanti : À l'issue des 12 premiers mois, le Fournisseur pourra réviser le prix à la date anniversaire du contrat ou à chaque 1er janvier.

L'évolution du prix pourra résulter :

- **Soit d'une décision du Fournisseur**, fondée notamment sur l'évolution des coûts d'approvisionnement, de la politique tarifaire du Fournisseur, de la conjoncture du marché du gaz ou de tout autre élément économique jugé pertinent ;
- **Soit d'une évolution imposée par la loi ou la réglementation** (modification des taxes, contributions, redevances ou tarifs d'acheminement).

Toute modification tarifaire décidée par le Fournisseur donnera lieu à une notification individuelle adressée au Client, au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Cette notification précisera l'estimation de l'impact de la modification sur la facture annuelle et sur les mensualités du Client, en euros et en pourcentage, sur la base de sa consommation réelle ou estimée.

En cas de modification à l'initiative du Fournisseur, le Client pourra résilier le contrat sans frais, jusqu'à la veille de la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif.

Évolutions légales ou réglementaires : Toute évolution légale ou réglementaire affectant les taxes, contributions, redevances ou tarifs d'acheminement (transport et distribution) applicables au gaz naturel sera répercutée de plein droit dans le prix facturé au Client, à la date d'entrée en vigueur prévue par la réglementation, même en cours de période contractuelle.

Les évolutions de prix liées à la fiscalité ou à la réglementation ne sont pas considérées comme des modifications tarifaires à l'initiative du Fournisseur.

9.4 Faculté de résiliation en cas de modification du prix

En cas de modification du prix de fourniture décidée par le Fournisseur conformément aux présentes, le Client peut résilier le contrat sans frais, jusqu'à la veille de la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif, selon les modalités précisées dans la notification qui lui sera adressée. Cette faculté ne s'applique pas aux hausses résultant d'évolutions légales ou réglementaires des taxes, contributions ou tarifs d'acheminement ou de transport.

9.5 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.

o 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

10. MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT

10.1 Modalités de Facturation

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 télérelevés 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.

o **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. À 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

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa date d'émission. 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. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par ESL.

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. En cas de pluralité de Clients pour un même Contrat, ils sont solidairement responsables du paiement des factures.

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.**
- **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, en payant un montant identique chaque mois, comprenant le cas échéant les options ou prestations souscrites. À cette fin, ESL et le Client établissent d'un commun accord un échéancier de paiements mensuels, les montants faisant l'objet d'un prélèvement automatique sur le compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne désigné. ESL surveille régulièrement l'écart entre les mensualités versées et la facture annuelle prévisible, en tenant compte de l'évolution de la consommation réelle ou estimée et des prix applicables. Si un écart prévisible supérieur à deux mensualités, ou à un sixième du montant estimé de la facture annuelle, est constaté en cours d'année, ESL proposera proactivement au Client un nouvel échéancier de paiement adapté. Le Client sera informé par son canal de communication habituel (courrier, mail, espace client). Le Client peut, à tout moment, demander à revenir à la mensualisation initiale sur simple demande auprès d'ESL. Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de contrat sera ajouté au montant du prélèvement mensuel suivant 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 constaté, 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 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.

10.5 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 7jours sur 7.

En cas de demande expresse du client auprès de l'accueil d'ESL, ce duplicata sera facturé au client. Ce montant est indiqué 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.

10.6 Dépôt de garantie

Aucun dépôt de garantie n'est exigé pour la souscription et l'exécution du présent contrat.

11. Mesures prises par ESL en cas de non paiement

En cas de non-paiement d'une facture, et sous réserve des dispositions de l'article 11.1, ESL informe le client par courrier que, sauf règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours à compter de la date limite de paiement, la fourniture de gaz pourra être suspendue.

À défaut d'accord sur un plan de paiement dans ce délai, ESL adresse au client une mise en demeure précisant :

- qu'à défaut de paiement dans les vingt jours suivants, la fourniture de gaz pourra être suspendue ;
- et qu'à défaut de paiement dix jours après ce délai de vingt jours, ESL pourra procéder à la résiliation du contrat.

En cas de difficultés particulières, le client peut saisir les services sociaux compétents, notamment le Fonds de solidarité pour le logement (FSL) de son département, conformément à l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles.

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 d'un chèque énergie s'étant fait connaître d'ESL, tels que mentionnés à l'article 11.1, selon les modalités

11.1 Dispositions pour les clients en situation de précarité

a) Chèque Énergie

Le client résidentiel, sous conditions de ressources, peut bénéficier d'un chèque énergie pour le paiement de ses factures de gaz. Les modalités sont précisées sur <https://www.chেকেenergie.gouv.fr> et via le numéro vert national 0 805 204 805.

b) Fonds de solidarité pour le logement (FSL)

Le client peut déposer une demande d'aide auprès du FSL de son département en cas de difficultés à payer ses factures de gaz. Dès le dépôt de cette demande d'aide pour impayé, la fourniture de gaz est maintenue jusqu'à décision du FSL. Si aucune décision n'est prise dans les deux mois, ESL peut suspendre la fourniture vingt jours après en avoir informé le client.

c) Dispositions communes

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

- Bénéficiaire du chèque énergie ;
 - Lorsque le client a reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès d'ESL ;
 - Si la situation du client relève d'une convention signée entre ESL et le département de résidence relative aux impayés d'énergie.
- d) **Trêve hivernale** En application de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles, la fourniture de gaz naturel ne peut pas être interrompue pour impayé sur la résidence principale du client du 1er novembre au 31 mars, sauf exceptions prévues par la loi.

À l'issue de cette période, la procédure de suspension peut être reprise si la situation d'impayé persiste.

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 en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part, en cas d'interruption de fourniture de gaz consécutive à une résiliation en cas de manquement du GRD à ses obligations, ou lorsque l'éventuel manquement 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

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

ESL informera le Client de toute modification apportée aux Conditions Générales au moins un (1) mois avant leur date d'entrée en vigueur, par voie postale ou par voie électronique, conformément à la réglementation en vigueur.

Lorsque la modification contractuelle porte uniquement sur le prix de fourniture, les dispositions spécifiques de l'article 9.4 s'appliquent : le Client peut résilier son contrat sans frais, jusqu'à la veille de la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif, selon les modalités précisées dans la notification qui lui sera adressée.

Pour toute autre modification contractuelle, la notification adressée au Client comportera une estimation de l'impact éventuel sur le montant de sa facture annuelle, calculée selon les modalités définies par la réglementation en vigueur. En cas de non-acceptation par le Client de ces modifications contractuelles, ce dernier pourra résilier son Contrat sans pénalité, conformément à l'article 14.1, dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception du projet de modification.

Ces dispositions ne s'appliquent pas en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire, qui s'appliquent de plein droit au Contrat.

14. RÉSILIATION

14.1 Résiliation du contrat par le Client

Le client peut résilier le contrat à tout moment et sans frais. La résiliation ne peut avoir d'effet rétroactif : elle prend effet à la date de l'index (réel ou estimé) transmis par le gestionnaire de réseau de distribution (GRD), ou validé par ce dernier si un auto-relevé est fourni par le client. Jusqu'à cette date, le client demeure responsable de toutes les consommations enregistrées par le compteur et du paiement des factures correspondantes.

En cas de changement de fournisseur, le client n'a aucune démarche à effectuer : le contrat est automatiquement résilié à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture, conformément à la procédure gérée par le GRD.

La résiliation du contrat entraîne l'obligation pour le client de régler l'intégralité des sommes dues jusqu'au jour effectif de la résiliation.

À noter :

Le client peut résilier son contrat à tout moment, sans frais, notamment en cas de changement de fournisseur ou de départ du logement. Toutefois, toute utilisation opportuniste de la résiliation, telle que la fermeture du contrat uniquement pendant la période estivale pour le rouvrir en hiver dans le but d'optimiser le coût de fourniture, n'est pas conforme à l'esprit d'un contrat de fourniture continue. Une telle pratique pourrait donner lieu à une analyse spécifique et à une facturation adaptée, conformément aux Conditions Standards de Livraison.

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.

14.4 Information en cas de fin d'offre à prix fixe, d'extinction ou de basculement

En cas de fin de l'offre gaz à prix fixe, de mise en extinction de l'offre ou de basculement vers une nouvelle offre (par exemple à l'issue de la période à prix garanti ou en cas de changement majeur imposé par la réglementation), le Fournisseur informe individuellement le Client au moins deux mois avant la date d'application de la modification.

Cette information comporte :

- Les conséquences pratiques, notamment le risque d'interruption de la fourniture de gaz si aucun nouveau contrat n'est souscrit à la date d'effet,
- La présentation des offres alternatives disponibles, la formule de prix applicable à chaque offre et une estimation de l'impact sur la facture annuelle et/ou les mensualités,
- La possibilité de comparer l'ensemble des offres du marché grâce au comparateur officiel indépendant : <https://comparateur-offres.energie-info.fr>,
- Les modalités de souscription à une nouvelle offre ou de résiliation, ainsi que les droits du Client à tout moment,
- L'information sur la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur national de l'énergie (<https://www.energie-mediateur.fr>, Libre réponse n°59252, 75443 Paris Cedex 09) en cas de différend persistant après une première réclamation auprès du Service Client.

En l'absence de souscription d'un nouveau contrat à l'issue de la période à prix fixe, le Client s'expose à une interruption de la fourniture de gaz pour son logement, conformément à la réglementation en vigueur. Le Fournisseur invite le Client à anticiper cette situation et à se rapprocher de ses services pour toute question ou accompagnement dans la souscription d'une nouvelle offre.

15. MODES DE RÈGLEMENT DES RÉCLAMATIONS ET LITIGES

15.1 Traitement des réclamations

En cas de litige relatif à l'exécution du Contrat, le Client peut adresser une réclamation orale ou écrite, au Service Clients:

Énergies Services Lavour
Service Client

18 avenue Victor Hugo 81500 LAVOUR

Si ce litige concerne l'acheminement, le Client peut également formuler sa réclamation directement à ESL à l'adresse <https://www.esl-energies.fr/> ou, par courrier, aux coordonnées suivantes :

Énergies Services Lavour
Service Technique

18 avenue Victor Hugo 81500 LAVOUR

Lorsqu'elle est accompagnée d'une demande d'indemnisation, la réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de vingt jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance, et doit mentionner la date, le lieu et si possible l'heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ainsi que la nature et, si possible, le montant estimé des dommages directs et certains

15.2 Modes de règlement amiable des litiges

Sans avoir à épuiser les recours internes exposés à l'article 10- 1, dans le cas où le différend avec ESL n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante ou si le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le client dispose d'un nouveau délai de dix mois pour saisir directement et gratuitement le Médiateur national de l'énergie sur le site energie-mediateur.fr ou par courrier à :

Médiateur national de l'énergie

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.

15.3 Dispositions communes

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

16. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

ESL regroupe dans ses fichiers des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi modifiée n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » et, avec le règlement européen (UE) n°2016/679 dit « RGPD ».

16.1 Quelles données seront collectées sur moi ?

La collecte de certaines données est obligatoire pour permettre l'exécution du Contrat. Il s'agit des données suivantes : les nom, prénom, adresse du Client, offre choisie. D'autres données sont facultatives (coordonnées bancaires, adresse payeur, coordonnées téléphoniques, courrier électronique...) et permettent notamment de faire bénéficier le Client d'un accompagnement plus personnalisé et plus fluide (espace client, facture électronique, souscription en ligne du Contrat...).

16.2 Dans quel but mes données seront elles utilisées ?

Les fichiers ont pour finalité générale la gestion des Contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par ESL. La prospection commerciale par voie électronique par ESL est possible dans le respect de la réglementation.

16.3 Qui va accéder à mes données ?

Les données nécessaires à ESL et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du chèque énergie ainsi qu'aux tiers autorisés, leurs sont communiquées par ESL. Le cas échéant, les données nécessaires sont également transmises à des personnes morales dont l'objet est de mener des actions sociales qui apportent notamment des solutions adaptées aux clients en difficulté pour le paiement de leurs factures d'énergie (ex : structures de médiation sociale). ESL transmettra par ailleurs à ses sous-traitants les données personnelles nécessaires à la réalisation des missions qui leur sont confiées.

16.4 Pendant combien de temps mes données seront-elles conservées ?

Les données à caractère personnel collectées par ESL sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle avec le Client, afin d'assurer la gestion du contrat, de la facturation, du suivi des consommations et des services associés.

À l'issue du contrat, ces données sont archivées à des fins probatoires pour une durée maximale de cinq (5) ans, conformément aux obligations légales, notamment fiscales et contractuelles. Certaines données peuvent être conservées au-delà de ce délai sous une forme anonymisée ou à des fins statistiques, dans le respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD).

16.5 Quels sont mes droits sur mes données ?

Le client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant, dans les conditions prévues par la réglementation :

- D'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes ou incomplètes,
- D'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par ESL de ces informations, notamment à des fins de prospection commerciale,
- D'un droit à l'effacement de ses données,
- D'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- D'un droit à la portabilité de ses données.

Dans certains cas pour l'exercice de ces droits, ESL pourra demander au client de justifier son identité.

16.6 À qui m'adresser pour exercer mes droits ?

Le Client peut exercer les droits susvisés auprès d'ESL qui gère son Contrat. En outre, le Client peut exercer ces droits sur son espace client.

Énergies Services Lavour
18 avenue Victor Hugo 81500 LAVAUUR
Ou à l'adresse électronique suivante : accueil@est81.fr

Enfin, le Client dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

17. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Pour contacter ESL par courrier :

Énergies Services Lavour
Service Client
18 avenue Victor Hugo 81500 LAVAUR

Il peut également contacter un conseiller ESL par téléphone au : 05.63.83.64.80 ou par courrier électronique à l'adresse « accueil@esl81.fr ».

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.

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-marcheselectricite-et-gaz-naturel>.

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel sur le site bloctel.gouv.fr.