

**Catégorie de l'offre selon la typologie définie par la CRE :** Offre à prix fixe de la part de l'électricité et du gaz

La présente fiche standardisée énonce les principaux éléments de la présente offre de fourniture, elle permet de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs et est conforme à celle présentée dans les lignes directrices de la Commission de régulation de l'énergie.

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

<p><b>1/ Caractéristiques de l'offre</b> (Article 2 des CGV)</p>	<p><b>Type d'offre :</b> Contrat unique portant sur la fourniture de gaz naturel et l'accès/utilisation du réseau public de distribution.</p> <p><b>Public concerné :</b> Offre destinée aux clients résidentiels et professionnels dont la consommation annuelle n'excède pas 30 000 kWh.</p> <p><b>Énergie concernée :</b> Gaz naturel.</p> <p><b>Catégorie CRE :</b> Offre à prix fixe de la part de l'électricité et du gaz (niveau 2 de certitude du prix, prix garanti 12 mois puis révisable à la date anniversaire ou au 1er janvier).</p> <p><b>Options ou services inclus :</b> Aucune option particulière ni d'origine biométhane n'est incluse dans cette offre. Aucun service ou option spécifique n'est associé, hors services de base liés à la gestion du contrat (facturation, accès à l'espace client, suivi de la consommation, assistance et gestion des demandes courantes).</p> <p><b>Conditions d'accès :</b> Offre accessible aux clients résidentiels et professionnels, personnes physiques ou morales, raccordés au réseau de distribution de gaz et consommant jusqu'à 30 000 kWh par an</p>
<p><b>2/ Prix de l'offre</b> (Article 9 des CGV)</p>	<p><b>Modalités de détermination du prix de fourniture :</b> Le prix du kWh de gaz naturel (« part variable ») et le montant de l'abonnement annuel (« part fixe ») du fournisseur sont fixés contractuellement à la souscription et garantis pendant 12 mois à compter de la date de prise d'effet du contrat (voir article 9.1 des CGV).</p> <p><b>Période d'engagement sur les modalités de prix :</b> Garantie 12 mois. Les prix appliqués restent fixes pendant les douze premiers mois cette période, hors évolutions légales ou réglementaires (taxes, contributions, tarifs d'acheminement, etc.).</p> <p><b>Affichage et accès à la grille tarifaire :</b> Les barèmes de prix en vigueur sont accessibles à tout moment sur le site <a href="http://www.esl-energies.fr">www.esl-energies.fr</a> ou communiqués sur simple demande. Le prix indiqué s'entend hors taxes, contributions, impôts et prestations annexes du gestionnaire de réseau.</p> <p><b>Taxes, transport, distribution :</b> Toute évolution réglementaire des tarifs d'acheminement, taxes, contributions ou prélèvements applicables est automatiquement répercutée dans le prix facturé au client.</p> <p><b>Référence à la description des taxes appliquées :</b> Voir article 9.2 des CGV et grille tarifaire de l'offre disponible en ligne.</p>
<p><b>3/ Conditions de révision des prix</b> Articles 9.3 CGV</p>	<p><b>Critères d'évolution des prix :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendant la période initiale de 12 mois à prix garanti, le prix du kWh de gaz naturel ("part variable") et le montant de l'abonnement annuel ("part fixe") sont fixes et garantis. Aucune évolution du prix à l'initiative du fournisseur n'est possible pendant cette période, sauf en cas d'évolution imposée par la loi ou la réglementation (modification des taxes, contributions, redevances, ou tarifs d'acheminement).</li> <li>• À l'issue de la période initiale de 12 mois, le Fournisseur pourra réviser le prix à la date anniversaire du contrat ou à chaque 1er janvier, selon l'évolution de ses coûts d'approvisionnement, des conditions économiques ou de sa politique tarifaire. Toute évolution légale ou réglementaire affectant les taxes, contributions, redevances ou tarifs d'acheminement est automatiquement répercutée dans le prix facturé au client.</li> </ul> <p><b>Périodicité ou événement déclencheur de l'évolution :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendant la période initiale de 12 mois : aucune évolution du prix, sauf évolutions légales ou réglementaires.</li> <li>• Après la période initiale de 12 mois : le prix peut être révisé à la date anniversaire du contrat ou à chaque 1er janvier, selon les modalités contractuelles (voir article 9.3 des CGV).</li> <li>• Évolutions réglementaires : application immédiate à la date d'entrée en vigueur prévue par la réglementation.</li> </ul> <p><b>Délai de prévenance du consommateur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toute modification tarifaire à l'initiative du fournisseur fait l'objet d'une information individuelle adressée au client au moins 30 jours avant son entrée en vigueur. Cette notification précise l'estimation de l'impact de la modification sur la facture annuelle et sur les mensualités du client, en euros et en pourcentage (voir article 9.3 des CGV).</li> </ul> <p>En cas d'évolution légale ou réglementaire, l'information est communiquée dans les meilleurs délais.</p>

## 4/ Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation

(Articles 3, 13 et 14CGV)

**Type et durée du contrat :** Contrat à durée d'un an, renouvelé tacitement par périodes annuelles jusqu'à résiliation par l'une des parties (article 3).

**Conditions de renouvellement :**

Renouvellement automatique chaque année.

En cas de modification des conditions contractuelles ou tarifaires (hors évolutions légales ou réglementaires), le client est informé au moins un mois avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions, par courrier ou email. Cette notification comporte également, lorsque cela est applicable, une estimation de l'impact des nouveaux tarifs ou conditions sur la facture annuelle et/ou les mensualités du client, en euros et en pourcentage, sur la base de sa consommation réelle ou estimée.

Le client peut alors refuser ces modifications et résilier sans frais dans un délai de trois mois à compter de la notification (voir articles 13 et 14.1 des CGV).

**Information en cas de fin d'offre, extinction ou basculement vers une nouvelle offre :**

En cas de fin de l'offre gaz à prix fixe, de mise en extinction ou de basculement vers une nouvelle offre (notamment à l'issue de la période à prix garanti ou en cas de changement majeur imposé par la réglementation), le client sera informé individuellement au moins deux mois avant la date d'application de la modification. Cette information précisera :

- 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 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>,
- Le recours possible au Médiateur national de l'énergie en cas de différend persistant (<https://www.energie-mediateur.fr>),
- L'invitation à anticiper cette situation et à se rapprocher du service client pour toute question ou accompagnement dans la souscription d'une nouvelle offre.

**Résiliation à l'initiative du client :** Le client peut résilier son contrat à tout moment, sans frais, par tout moyen permettant d'authentifier sa demande (courrier, mail, espace client, téléphone...). La résiliation prend effet à la date d'index (réel ou estimé) transmise ou validée par le gestionnaire de réseau.

En cas de changement de fournisseur, la résiliation est automatique à la date d'effet du nouveau contrat **Résiliation à l'initiative du fournisseur (ESL) :** ESL peut résilier le contrat en cas de manquement grave du client (ex : non-paiement), résiliation des conditions de distribution, force majeure de plus d'un mois, ou interruption de la fourniture par le distributeur. La résiliation est notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception, avec un préavis de six semaines (voir article 14.2 des CGV).

**Droit de rétractation :** En cas de souscription à distance ou à la suite d'un démarchage, le client bénéficie d'un délai légal de 14 jours pour exercer son droit de rétractation, sans frais ni justification (voir « Droit de rétractation du Client résidentiel » dans les CGV).

## 5/ Informations de contact

Articles 15 des CGV

**Service client et réclamations :**

Pour toute question relative à votre contrat, vos factures, votre fourniture d'électricité ou toute difficulté rencontrée dans l'exécution du contrat, vous pouvez contacter le service client ou adresser une réclamation :

- Par courrier : ÉNERGIES SERVICES LAVAUR – Service Client – 18 avenue Victor Hugo, 81500 LAVAUR
- Par téléphone au 05 63 83 64 80
- Par email à [accueil@esl81.fr](mailto:accueil@esl81.fr)
- Ou directement via le site internet [www.esl-energies.fr](http://www.esl-energies.fr)

**Conditions tarifaires d'accès au service client :**

Le service client est gratuit, hors coût éventuel de l'appel facturé par votre opérateur téléphonique.

**Médiateur national de l'énergie :**

Si, après réclamation auprès de nos services, un litige persiste ou n'a pas reçu de réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur national de l'énergie pour tenter de trouver une solution amiable :

Médiateur national de l'énergie

Libre réponse n° 59252, 75443 Paris Cedex 09

<https://www.energie-mediateur.fr>

## 6/ Facturation et modalités de paiement

Article 10 et 11CGV

**Modalités d'établissement de la facture**

- **Facturation bimestrielle** (tous les deux mois) par défaut, basée sur votre consommation réelle (relevé/télérelevé) ou sur une estimation si besoin.
- Possibilité de transmettre vos index de compteur pour une facturation intermédiaire (auto-relevé).
- **Mensualisation :** possibilité de lisser vos paiements sur **10 mensualités identiques** (par prélèvement automatique), puis une régularisation annuelle. Le solde restant est facturé en une ou deux échéances supplémentaires (P11 et/ou P12), ou remboursé si trop-perçu.

**Contrôle en cours de mensualisation :**

Pendant l'année, nous vérifions régulièrement l'écart entre vos mensualités versées et la facture annuelle prévisible, en tenant compte de l'évolution de votre consommation réelle ou estimée et des prix applicables.

	<p>Si un écart significatif est constaté (supérieur à deux mensualités ou à un sixième du montant annuel estimé), un nouvel échéancier de paiement vous sera proposé. Vous pouvez à tout moment demander à revenir à la mensualisation initiale.</p> <p>Cette régularisation anticipée permet d'éviter un trop grand rattrapage lors de la facture annuelle de régularisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Facturation mensuelle au réel</b> : si vous disposez d'un compteur communicant, que vous avez opté pour la facture électronique et le prélèvement automatique, vous pouvez choisir d'être facturé chaque mois sur votre consommation réelle (montant prélevé le 10 du mois suivant). Ce service est gratuit et peut être interrompu à tout moment sur demande.</li> </ul> <p><b>Support de la facture</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facture disponible <b>au format papier ou électronique</b> (par email ou via l'espace client en ligne).</li> </ul> <p><b>Délais de paiement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paiement à effectuer <b>dans un délai de 15 jour calendaire</b> à compter de la date d'émission de la facture.</li> </ul> <p><b>Modes de paiement acceptés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prélèvement automatique, mensualisation, chèque, carte bancaire, espèces (en agence).</li> </ul> <p><b>Frais ou pénalités en cas d'impayé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pénalités de retard</b> (minimum 7,50 € TTC, taux légal majoré de 50 %) en cas de non-paiement.</li> <li>• En cas d'impayé persistant, la fourniture peut être <b>suspendue après mise en demeure</b>, selon la procédure réglementaire.</li> <li>• En cas de rejet de prélèvement ou de chèque, des frais peuvent également être facturés selon le catalogue des services ESL (voir site ou sur demande).</li> </ul> <p><b>Dispositifs d'aide et trêve hivernale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Chèque énergie</b> : accepté pour le paiement des factures de gaz (plus d'informations sur <a href="http://chequeenergie.gouv.fr">chequeenergie.gouv.fr</a>).</li> <li>• <b>Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)</b> : possibilité de solliciter une aide en cas de difficulté de paiement ; la fourniture de gaz est maintenue pendant l'examen du dossier, sauf en cas d'absence de décision sous 2 mois.</li> <li>• <b>Trêve hivernale</b> : <i>Du 1er novembre au 31 mars, la fourniture de gaz naturel ne peut pas être interrompue pour impayé sur la résidence principale, conformément à la réglementation (article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles).</i></li> <li>• <b>Précision</b> : À l'issue de cette période, la suspension/reprise de fourniture est possible selon la procédure habituelle en cas de dette non régularisée.</li> </ul> <p><b>Modalités de gestion en cas de trop-perçu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En cours de contrat</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si vous êtes mensualisé ou en prélèvement automatique, le trop-perçu est remboursé sous 15 jours, quel que soit le montant.</li> <li>○ Si vous n'êtes pas en prélèvement mais avez transmis un RIB, le remboursement est effectué sous 15 jours si le trop-perçu dépasse 25 € TTC ; sinon, le montant est déduit de la prochaine facture.</li> <li>○ Dans tous les autres cas, remboursement sous 15 jours à compter de la demande, par virement bancaire.</li> </ul> </li> <li>• <b>En cas de résiliation du contrat</b> : Si un trop-perçu apparaît sur la facture de clôture, ESL rembourse le montant sous 15 jours par virement bancaire. Si vos coordonnées bancaires ne sont pas connues, il vous appartient de les communiquer à ESL pour permettre le remboursement</li> </ul>
<p><b>7/ Existence d'un dépôt de garantie</b> Article 10.6 des CGV</p>	<p>Aucun dépôt de garantie n'est exigé pour la souscription et l'exécution du présent contrat.</p>

**Note commune à tous les fournisseurs :**

Du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs de ne peuvent interrompre la fourniture de gaz naturel pour un impayé pour une résidence principale.

Si vous avez souscrit cette offre à distance ou par démarchage, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation.

**Note spécifique à ESL** : Le client peut bénéficier gratuitement d'un espace personnel sécurisé sur <https://www.esl-energies.fr/>. Cet espace lui permet de consulter son contrat et son compte, de modifier certaines données personnelles, d'opter pour le prélèvement automatique, de payer ses factures, de souscrire à des offres ou à des services, de saisir des relevés d'index, d'accéder aux informations concernant les offres d'ESL et les modalités de paiement.