

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

Le service public de l'électricité sur le territoire des communes de Lavour, Ambres et Saint Agnan a été confié par les collectivités concédantes à Energies Services Lavour (E.S.L). Il consiste en deux missions :

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

## 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales portent à la fois sur l'acheminement de l'électricité aux clients résidentiels assuré par ESL et sur la fourniture d'électricité aux clients résidentiels assurée également par ESL sous réserve de son acheminement. Elles sont applicables aux clients résidentiels situés en France métropolitaine continentale et alimentés en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. Ayant souscrit à une offre proposée par E.S.L dans le cadre d'un contrat unique tel que prévu à l'article L121-92 du code de la consommation. Les engagements d'ESL vis-à-vis du client, ainsi que les obligations que doit respecter le client sont décrits dans les présentes Conditions Générales et dans la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD figurant en annexe et partie intégrante du présent contrat.

## 2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Elles sont disponibles et téléchargeables sur le site <https://www.esl-energies.fr>. Elles sont en outre remises à tout client souscrivant un contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé conformément à la réglementation en vigueur.

## 3. CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

### 3.1. Souscription du contrat

#### • Date de conclusion

Le contrat est conclu à la date de sa signature. Néanmoins, lors d'un emménagement, si le client choisit de souscrire son contrat par téléphone 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.

#### • Date de prise d'effet

Le contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client, sans préjudice de l'application du droit de rétractation, dans le respect des délais prévus par le catalogue des prestations d'ESL en vigueur (ci-après, le Catalogue des Prestations). En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de cinq jours ouvrés sur un raccordement existant et de dix jours ouvrés sur un nouveau raccordement. À la demande du client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix dans

les conditions décrites à l'article 6-1. En cas de changement de fournisseur, ce délai ne peut excéder vingt et un jours à compter de la demande du client.

La mise en service est subordonnée au paiement par le client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement, notamment le branchement.

La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au client.

#### • Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque, dans un délai de quatorze jours à compter de lendemain de la date de conclusion du contrat. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le client informe ESL de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de rétractation qui lui a été transmis 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 tout moyen 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.

### 3.2. Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, ESL demande un justificatif d'identité du ou des titulaires du contrat, informations qui seront reprises sur les factures et tous documents. Le contrat de vente est uniquement valable pour le point de livraison précisément mentionné. L'électricité fournie à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers même gratuitement.

### 3.3. Résiliation du contrat

#### • Résiliation du contrat par le client

Le client peut résilier le contrat à tout moment sans pénalité. Le client est responsable de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées jusqu'à la résiliation. En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du client. Dans les autres cas de résiliation (non- acceptation d'une modification contractuelle proposée par ESL, déménagement du client...), le client doit informer ESL de la résiliation du contrat par tout moyen. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client, qui ne peut être antérieure à la demande.

#### • Résiliation du contrat par ESL

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

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

- **Dans tous les cas de résiliation**

Le client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat. 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 point de livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique),
- 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 télérelevées au jour de la résiliation.

À défaut, les consommations font l'objet d'une estimation prorata temporis, réalisée par ESL 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 de l'électricité sur son point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec ESL ou tout autre fournisseur, prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue. En aucun cas, le client ne pourra engager la responsabilité d'ESL pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

## 4. CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS

### 4.1. Choix et structure des tarifs réglementés

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

Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins et du conseil tarifaire d'ESL. Les caractéristiques du tarif choisi figurent dans le contrat adressé au client ainsi que sur chaque facture.

Chaque tarif comporte un abonnement et un prix du kWh, dont les montants annuels dépendent de la puissance souscrite et de l'option tarifaire retenue par le client (par exemple : Base, Heures Creuses...). Chacun de ces termes intègre le prix de l'acheminement de l'électricité sur les réseaux.

Les horaires effectifs des périodes tarifaires sont indiqués sur les factures et peuvent varier d'un client à l'autre. ESL peut être amenée à modifier ces horaires, moyennant un préavis de six mois. Les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur les factures. À l'exception des jours de changement d'heure, elles respectent les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs réglementés.

### 4.2. Mise en extinction – Suppression d'une option tarifaire

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

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

### 4.3. Conseil tarifaire

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

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

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment dans le respect des conditions définies ci-après.

Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès d'ESL.

Lorsqu'à l'occasion de ce changement de tarif, le client obtient une augmentation de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une diminution de cette puissance, ou lorsque le client obtient une diminution de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une augmentation de cette puissance, ESL facture, sans surcoût, en complément des frais mentionnés ci-dessus, le montant facturé par le distributeur, au titre du caractère annuel de la puissance souscrite, selon des modalités qui figurent sur le site <https://www.esl-energies.fr>.

La modification de l'option tarifaire est possible dans les conditions prévues dans le tarif d'utilisation du RPD consultable sur le site <https://www.esl-energies.fr>.

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

## 5. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE TIVE D'ESL

ESL peut procéder à l'interruption de la fourniture ou à la réduction de la puissance du client en cas de manquement contractuel ou en cas de non-paiement des factures, conformément aux articles 7-3, 7-4 et 7-5.

## 6. FACTURATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET DES PRESTATIONS ANNEXES

### 6.1. Établissement de la facture

Chaque facture est adressée au client par courrier ou par voie électronique et est établie conformément à la réglementation en vigueur. La facture comporte s'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. Les catalogues de ces prestations et les prix applicables sont disponibles sur les sites <https://www.esl-energies.fr> ou sur simple demande auprès d'ESL. ESL informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention.

### 6.2. Modalités de facturation

Si le client n'a pas 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, si le client a permis l'accès à ses index à ESL. 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 puissance souscrite et la même option tarifaire sur la période concernée.

Des précisions sont disponibles sur le site <https://www.esl-energies.fr/>. 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 tout moyen à sa convenance, ses index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante.

Lorsque les index auto-relevés par le client s'avèrent, après contrôle, incohérents avec ses consommations habituelles ou le précédent index relevé par ESL, la facture est établie sur la même base d'estimation des consommations que celle exposée ci-dessus. Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les factures sont établies en fonction d'index télérelevés.

### 6.3. Changement de tarif

Le tarif applicable au contrat est susceptible d'évoluer à la suite d'une décision des pouvoirs publics.

En cas de modification du tarif entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien tarif et au nouveau. Le

montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire en proportion de la durée de chaque période écoulée. Les modifications de tarifs sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale.

### 6.4. 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.

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 ESL a signifié au client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le client d'un index relatif à sa consommation réelle,
- En cas de fraude.

Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client. A 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.

## 7. PAIEMENT DES FACTURES

### 7.1. 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.

A 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.

### 7.2. Modes de paiement

Le client peut choisir de régler ses factures selon les modes de paiement ci-dessous. Il peut changer de mode de paiement en cours de contrat, et en informe ESL par tout moyen.

- Prélèvement automatique, chèque, carte bancaire, versements numéraires.

- Mensualisation avec prélèvement automatique Pour en bénéficier, le client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique. La mensualisation permet au client de lisser ses paiements en payant un montant identique tous les mois, pendant onze 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, à la suite d'un relevé d'ESL. Un nouvel échéancier sera alors adressé au client. Dans tous les cas, une facture de régularisation sera adressée au client le douzième mois sur la base des consommations réelles relevées par ESL ou, à défaut, sur la base de ses consommations estimées. Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de contrat sera ajouté au montant de la facture de régularisation
- Chèque énergie conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie.

### 7.3. Responsabilité du paiement

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.

### 7.4. Mesures prises par ESL en cas de non-paiement

En l'absence de paiement intégral à la date limite de paiement indiquée sur la facture et sous réserve des dispositions de l'article 7-5, ESL informe le client par courrier, valant mise en demeure, 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 réduite ou suspendue.

À défaut d'accord 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 sera réduite ou suspendue,
- Si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, ESL pourra résilier le contrat de plein droit.

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.

Tout déplacement pour réduction ou 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 7-5, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

### 7.5. Dispositions pour les clients en situation de précarité

- **Chèque énergie**

Conformément à la réglementation en vigueur, le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, bénéficie, conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie, d'un chèque énergie qui peut servir au paiement de ses factures d'électricité. Ce dispositif fait l'objet d'une information sur le site [chequeenergie.gouv.fr](https://www.esl-energies.fr), sur le <https://www.esl-energies.fr> et sur simple appel au : 0 805 204 805.

- **Fonds de solidarité pour le logement (« FSL »)**

Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa 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 d'électricité vingt jours après en avoir avisé le client par courrier.

- **Dispositions communes**

Le délai supplémentaire de quinze jours mentionnés à l'article 7-4 est porté à trente jours dans les trois cas suivants :

- Si le client est bénéficiaire d'un chèque énergie conformément aux articles R 124-1 et suivants du code de l'énergie.
- Lorsqu'il a déjà 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 situations d'impayés en matière de fourniture d'énergie.

### 7.6. Délai de remboursement

- **En cours de contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu :**

- Si le client est mensualisé, il est remboursé sous quinze jours, quel que soit le montant du trop-perçu,
- Si le client n'est pas mensualisé, le client est remboursé sous quinze jours lorsque le trop-perçu est supérieur à 15 € TTC. S'il s'agit d'une somme inférieure, elle sera déduite de la prochaine facture du client sauf si le client fait une demande de remboursement à ESL, auquel cas il est remboursé sous quinze jours à compter de sa demande.

- **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.

En cas de non-respect par ESL de ces délais : les sommes à rembourser seront majorées, de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités 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.

### 7.7. Impôts, taxes et contributions

Les prix afférents au présent 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 production et/ou de la fourniture d'électricité, ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution et son utilisation en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes modifications et/ou évolutions de ces

taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

## 8. RESPONSABILITÉ

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

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

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

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

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

## 9. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

ESL regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données.

La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, tarif choisi.

D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique... Leur communication est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique...).

Les données nécessaires au distributeur et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du chèque énergie, aux structures de médiation sociale, ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par ESL.

Les fichiers ont pour finalité 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 par voie électronique par ESL est possible si le client y a préalablement consenti de manière expresse. Le client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- D'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- D'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par ESL de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, ESL prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.
- D'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,

- D'un droit à la portabilité de ses données en application de la réglementation

Le client peut exercer les droits susvisés auprès d'ESL qui gère son contrat.

- Par courrier : 18 Avenue Victor Hugo – B.P 89 - 81503 LAVAUUR Cedex
- Par mail : [accueil.esl@rmel81.fr](mailto:accueil.esl@rmel81.fr)
- Par téléphone : 05.63.83.64.80

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

## 10. MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES

### 10.1. Modes de règlement internes

En cas de litige relatif à l'exécution du contrat ou à l'acheminement, le client peut adresser une réclamation écrite accompagnée éventuellement d'une demande d'indemnisation à ESL 18 avenue Victor Hugo 81500 LAVAUUR, au 05.63.83.64.80 pendant les heures d'ouverture des bureaux (du lundi au vendredi 9h-12h et 13h30- 17h) ou à l'adresse mail suivante : [accueil@esl81.fr](mailto:accueil@esl81.fr)

Lorsqu'elle est accompagnée d'une demande d'indemnisation, la réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec 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.

Les modalités de traitement des réclamations applicables en la matière sont mises à disposition des clients sur le site internet d'E.S.L.

### 10.2. Modes de règlement externes

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](http://energie-mediateur.fr) ou par courrier à :

Médiateur national de l'énergie  
Libre réponse n°59252  
75443 Paris Cedex 09.

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.

## 11. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

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

ESL informera le client des modifications apportées aux Conditions Générales au moins un mois avant leur date d'entrée en vigueur par voie postale ou par voie électronique conformément à la réglementation en vigueur. En cas de non-acceptation par le client de ces modifications contractuelles, le client peut résilier son contrat sans pénalité, conformément à l'article 3.4, dans un délai de trois mois à compter de la réception par le client du projet de modification.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

## **12. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS**

Pour contacter E.S.L, le client doit se reporter aux coordonnées suivantes :

- Par courrier : 18 Avenue Victor Hugo – B.P 89 - 81503 LAVAUR Cedex
- Par mail : [accueil.esl@rmel81.fr](mailto:accueil.esl@rmel81.fr)
- Par téléphone : 05.63.83.64.80

Le client peut également se présenter directement à l'agence d'E.S.L (horaires disponibles sur <https://www.esl-energies.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-marches-electricite-et-gaz-naturel>

## **13. ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Je soussigné

Déclare avoir reçu les conditions générales de vente d'ESL.

Lavaur le :

Signature :