

## Conditions générales de vente d'électricité en basse tension

UEM SAEML au capital de 20 000 000 euros - 2 place du Pontiffroy - BP 20129 - 57014 METZ CEDEX 01 - uem-metz.fr - RCS Metz 779 987 486 - SIREN : 779 987 486 - N° de TVA intracomm. : FR 42 779 987 486

### Article préliminaire : DÉFINITIONS

Au sens du présent contrat, les termes ci-dessous employés avec une majuscule sont définis de la manière suivante, au singulier comme au pluriel :

**Client** : personne physique ou morale achetant de l'électricité pour ses propres besoins auprès d'UEM et qui est désignée aux conditions particulières.

**Conditions Générales** : présentes dispositions applicables à l'ensemble des contrats de vente d'électricité en basse tension au tarif bleu et complétées par les conditions particulières.

**Conditions Particulières** : dispositions contractuelles spécifiques applicables au site de consommation du Client et complétant les Conditions Générales.

**Contrat** : contrat unique au sens de l'article L.224-8 du code de la consommation portant sur la fourniture et la distribution d'électricité en basse tension, composé des Conditions Générales, des Conditions Particulières et du barème de prix en vigueur.

**Titulaire du Contrat** : responsable des consommations et du paiement des factures établies par UEM en application du Contrat, y compris dans le cas où il est désigné un payeur différent du Titulaire.

**GRD** : gestionnaire du RPD auquel le site de consommation du Client est raccordé accomplissant, sous le contrôle de la Commission de Régulation de l'Énergie, l'exploitation, la maintenance et le développement du RPD conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

**RPD** : réseau public de distribution d'électricité.

### Article 1 • CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités de vente d'électricité par UEM dans le cadre des missions prévues aux articles L.121-4 et L.121-5 du code de l'énergie et dans le respect des dispositions prévues par les cahiers des charges de concession pour le service public du développement et de l'exploitation du RPD et de la fourniture d'énergie électrique aux tarifs réglementés.

Elles s'appliquent aux Clients bénéficiant du tarif réglementé, pour leurs sites de consommation alimentés en basse tension à une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Tout projet de modification des Conditions Générales est communiqué au Client par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un (1) mois avant leur date d'entrée en vigueur. En cas de non-acceptation de ces modifications, le Client peut résilier le Contrat sans pénalité dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de sa réception.

Cependant, ces dispositions ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement.

Pour l'exécution du Contrat, le Client autorise UEM à accéder aux informations détenues par le GRD qui sont relatives aux puissances souscrites et aux données de consommation.

### Article 2 • TITULAIRE DU CONTRAT

Les informations communiquées par le Client à la conclusion du Contrat sont reprises sur la facture de souscription ainsi que dans les Conditions Particulières et emportent désignation du Titulaire du Contrat.

En cas de pluralité de Titulaires, les co-Titulaires sont constitués débiteurs solidaires vis-à-vis d'UEM pour l'ensemble des montants dus au titre du Contrat. Chaque co-Titulaire est en conséquence tenu de la totalité de la dette, à charge pour lui de se retourner, le cas échéant, contre l'autre co-Titulaire.

### Article 3 • OBJET

Les Conditions Générales ont pour objet de déterminer les conditions de la fourniture d'électricité auprès du Client pour ses propres besoins et les prestations de service pouvant être associées. Pour ce faire UEM s'engage à avoir conclu les accords nécessaires (contrat GRD-F) à l'exécution du Contrat.

UEM assure l'ensemble des démarches et effectue l'ensemble des obligations nécessaires à la fourniture d'électricité pour le compte du Client auprès du GRD, notamment le changement de fournisseur, la mise en service et toute autre notification à effectuer auprès du GRD.

UEM rappelle au Client qu'il est nécessaire d'avoir une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

### Article 4 • SERVICES OPTIONNELS

Des services optionnels (gratuits ou payants), tels que notamment le délai de paiement personnalisé, l'efacture, la facture en braille, le Dépann'Elec, peuvent être souscrits par le Client.

### Article 5 • DURÉE - RENOUELEMENT

À l'exception des contrats temporaires ou des alimentations provisoires liées à un besoin particulier du Client, le Contrat, valable uniquement pour le site de consommation considéré (également dénommé « espace de livraison »), est souscrit pour une durée d'un (1) an. Il est renouvelé pour la même durée à chaque échéance contractuelle, par tacite reconduction jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

Le Contrat entre en vigueur à compter de sa conclusion.

Sous réserve des délais supplémentaires imposés par le GRD, le Contrat prend effet à la date de mise en service ou de changement de fournisseur effectué par le GRD conformément aux délais prévus par son catalogue de prestations.

### Article 6 • RÉSILIATION

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité. Le Client reste redevable des consommations enregistrées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

La résiliation prend effet à la date indiquée par le Client et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation à UEM sauf en cas de changement de fournisseur où le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité.

### Article 7 • DROIT DE RETRACTATION

Le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation dans les conditions prévues aux articles L.221-18 à L.221-28 du code de la consommation lorsque le Contrat est conclu à distance.

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer ce droit de rétractation à compter de l'acceptation de l'offre. Si le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le consommateur exerce son droit de rétractation par l'envoi du formulaire de rétractation joint aux Conditions Générales ou d'un courrier simple adressé au « Service Commercial » d'UEM sis 2 place du Pontiffroy, 57 000 Metz.

### Article 8 • UTILISATION FRAUDULEUSE DE L'ÉNERGIE

L'électricité n'est fournie par UEM au Client que pour ses propres besoins. La cession à titre gratuit ou onéreux de cette électricité à des tiers, sous une forme ou pour un usage quelconque, est rigoureusement interdite au Client. En cas d'utilisation frauduleuse de l'électricité, sans préjudice des poursuites pénales qui pourraient être engagées, UEM est en droit de réclamer au Client qui a la garde de l'installation :

- Le prix de la consommation frauduleuse calculée par référence à la consommation moyenne journalière constatée sur une période de fonctionnement normal de

l'installation. Ce prix est déterminé selon le tarif contractuel en vigueur au moment de cette facture ;

- Le cas échéant, le montant de la prime fixe correspondante ;
- Le coût réel des frais de vérification et frais de déplacements nécessaires, ainsi que des frais de remise en état de l'installation et/ou appareils de mesure endommagés ;
- Tous les autres frais directement imputables à l'utilisation frauduleuse concernée, comprenant des frais administratifs selon le barème en vigueur.

#### **Article 9 • CONDITIONS DE FOURNITURE**

L'obligation d'UEM de fournir le Client en électricité est subordonnée aux conditions suivantes :

- L'attestation de conformité de l'installation à la réglementation en vigueur délivrée par l'organisme compétent (CONSUEL) est remise par le Client au GRD dans le cas d'une première mise sous tension d'installation neuve ou ayant fait l'objet d'une rénovation totale ;
- Le site de consommation du Client est raccordé à un RPD pour lequel UEM a conclu un contrat GRD-F avec URM ;
- L'autorisation donnée par le Client au fournisseur d'accéder aux informations détenues par le GRD relatives aux puissances souscrites et aux données de consommation conformément à l'article 1 des Conditions Générales, à compter de la date de conclusion du Contrat par le Client et pour toute la durée du Contrat, ce dernier faisant ainsi office de mandat ;
- Le paiement des factures dans les conditions énoncées à l'article 20 des Conditions Générales.

#### **Article 10 • BRANCHEMENTS EXTÉRIEURS ET INTÉRIEURS**

Les branchements reliant l'installation du Client au RPD font partie du RPD et le GRD en garde l'entretien. Les frais liés à l'établissement du branchement sont facturés par le GRD au Client.

#### **Article 11 • PRINCIPALES OBLIGATIONS DU CLIENT SUR SON INSTALLATION INTERIEURE**

Il est rappelé au Client qu'il doit entretenir son installation intérieure en conformité avec les normes en vigueur définies aux Dispositions ou Règles Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du RPD.

#### **Article 12 • RESPONSABILITÉ**

UEM est responsable, dans les conditions énoncées au présent article, de tout préjudice direct et certain dûment justifié causé au Client du fait du non respect de ses obligations de fourniture d'électricité issues du Contrat, à l'exclusion de toute autre obligation relevant du GRD et résultant des conditions d'accès et d'utilisation du RPD telle que notamment le comptage et l'acheminement.

L'installation intérieure du Client commence aux bornes de sortie du disjoncteur de branchement et est placée sous sa responsabilité. Il en assure l'entretien à ses frais ou, le cas échéant, aux frais du propriétaire ou de tout tiers auquel la garde de ladite installation aurait été transférée.

L'électricité n'est livrée au Client que s'il se conforme, pour toute installation branchée sur le RPD aux mesures prescrites par le GRD notamment dans les dispositions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, son catalogue de prestations et aux normes en vigueur.

Le Client est réputé avoir effectué les démarches prévues par les textes réglementaires régissant les rapports entre propriétaire et locataire, UEM ne pouvant en aucun cas être tenue pour responsable des litiges pouvant survenir en la matière entre eux.

Le GRD a le droit de vérifier l'installation intérieure du Client en cours d'exécution du Contrat, en vue d'établir qu'elle n'occasionne aucun trouble de fonctionnement sur le RPD, ne compromette pas la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public et ne permette pas un usage frauduleux ou illicite de l'électricité. En aucun cas UEM n'encourt de responsabilité due à des défauts d'installations qui ne sont pas directement de son fait. Le Client dispose d'un droit direct, conformément aux dispositions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, à rechercher la responsabilité du GRD pour les dommages causés à ce titre.

#### **Article 13 • CONTINUITÉ DE LA FOURNITURE / FORCE MAJEURE**

L'électricité est mise à la disposition du Client en permanence, dans une qualité conforme à la réglementation en vigueur.

Toutefois, le GRD a la faculté d'interrompre le service pour l'exploitation, l'entretien et les réparations du RPD.

Conformément à la réglementation, pour toute interruption de fourniture d'une durée supérieure à six (6) heures imputable à une défaillance du réseau public de transport et de distribution d'électricité, il est fait application d'un abattement égal à deux (2) % du

montant annuel de la part de la prime fixe relative à l'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité, par période entière de six (6) heures, dans la limite, par année civile, du montant annuel dû pour cette utilisation.

Sont considérés comme un cas de force majeure ou assimilés à une force majeure au titre du Contrat : la guerre, la mobilisation, la grève, l'incendie, l'inondation, l'ouragan, l'orage, le fait d'un tiers (perturbations générées par le tiers, dommages aux réseaux à l'occasion de travaux, ...), l'indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production, ainsi que tous les faits pouvant être qualifiés de force majeure dans le cadre du raccordement et de l'acheminement par le GRD. En cas de survenance d'un cas de force majeure telle que définie au présent article, les obligations respectives des parties au Contrat sont suspendues et chaque partie n'est pas tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations pour la durée et dans la limite des effets du cas de force majeure sur lesdites obligations.

Il appartient au Client de prendre ses précautions pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts de la qualité de la fourniture.

#### **Article 14 • INTERRUPTION OU REFUS DE LA FOURNITURE**

Conformément au cahier des charges de concession pour le service public du développement et de l'exploitation du RPD et de la fourniture d'énergie électrique aux tarifs réglementés dont relève le site de consommation, aux dispositions réglementaires applicables, et sans préjudice, le cas échéant, de tous dommages et intérêts, le GRD peut procéder à l'interruption de la fourniture ou refuser l'accès au RPD, notamment dans les cas suivants :

- Injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public,
- Non justification de la conformité de l'installation à la réglementation et aux normes en vigueur,
- Danger grave et immédiat porté à sa connaissance,
- Modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par ses soins quelle qu'en soit la cause,
- Par mesure de sécurité, lorsque l'installation du Client est reconnue défectueuse ou que celui-ci s'oppose à sa vérification,
- Trouble causé par un Client ou par son installation et appareillages, affectant la distribution d'électricité,
- Usage illicite ou frauduleux d'électricité.

UEM peut également suspendre la fourniture en cas de non-paiement des factures dans les conditions prévues à l'article 20, sous réserve du respect des dispositions relatives à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion et de la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité du code de l'action sociale et des familles.

#### **Article 15 • COMPTEURS - DISJONCTEURS**

La consommation d'électricité est mesurée par des compteurs qui sont fournis, posés, scellés et entretenus par le GRD. Les conditions et modalités relatives au raccordement et à l'emplacement des compteurs et disjoncteurs sont décrites dans le catalogue de prestations du GRD disponible sur son site internet dont l'adresse est communiquée par UEM à la demande du Client.

Le Client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de son compteur au moins une (1) fois par an. Si le compteur n'a pas été relevé au cours des douze (12) derniers mois ou, dans le cas des clients mensualisés, si le Client est absent lors de la relève annuelle, UEM peut demander au GRD d'effectuer une relève spéciale dont les frais sont refacturés au Client.

Dans le cas où une rectification de facturation doit avoir lieu suite à des tentatives de relève infructueuses, le tarif utilisé pour la rectification prend en compte les évolutions tarifaires qui ont eu lieu au cours de la période en cause.

#### **Article 16 • DÉTERMINATION DES QUANTITES**

La consommation d'électricité est calculée, dans chaque poste tarifaire, par différence entre, d'une part, les données relevées par le GRD ou communiquées par le Client et, d'autre part le dernier relevé ayant servi à la facturation précédente. La consommation peut également être estimée par le GRD ou UEM sur la base des consommations antérieures du Client pour une même période ou, à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour le même tarif.

#### **Article 17 • VÉRIFICATION DES COMPTEURS ET DISJONCTEURS**

Le GRD peut faire vérifier, à ses frais, les compteurs et les disjoncteurs à tout moment par ses agents, munis de leur carte d'identité professionnelle.

Le Client peut demander à UEM à tout moment la vérification de ces appareils, soit par le GRD soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés par



le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais entraînés par cette vérification sont payables par avance par le Client et lui sont remboursés si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance.

En cas de fonctionnement défectueux des compteurs ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation est établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation. À défaut, la quantité d'électricité livrée est déterminée par analogie avec celle des Clients présentant des caractéristiques de consommation comparables. Le tarif utilisé pour la rectification prend en compte les évolutions tarifaires qui ont eu lieu au cours de la période en cause.

#### **Article 18 • AVANCE SUR CONSOMMATION**

À la souscription de son Contrat, le Client est tenu de verser à UEM une avance sur consommation fixée conformément au barème en vigueur.

L'avance n'est pas productive d'intérêts et elle est remboursée par UEM à l'expiration du Contrat, sous déduction des sommes dues par le Client. Cette avance est revue, le cas échéant, à la hausse ou à la baisse en cas de modification du Contrat.

#### **Article 19 • FACTURE**

La facture d'électricité est adressée au Client par voie dématérialisée (email ou portail informatique notamment) sauf demande contraire de sa part qui pourra être exprimée à tout moment.

La période de facturation est de trois (3) mois. Le Client peut demander à bénéficier d'une mensualisation des paiements sur la base d'une facturation annuelle.

Chaque facture d'électricité comporte :

- Le montant de la prime fixe à terme échu, au prorata temporis si le mois calendaire est commencé à la date de souscription du Contrat ; au cours du Contrat et à son terme, tout mois commencé et facturé est dû dans son intégralité;
- La consommation (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation;
- Le cas échéant, le montant de location de matériels;
- S'il y a lieu, le montant des frais correspondant à des prestations annexes, et à la mise en service du branchement, tel qu'il résulte du barème de prix disponible auprès d'UEM;
- Le montant des taxes et contributions correspondant à la législation en vigueur, qui comprend notamment la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE), la TVA et les taxes locales;
- La part acheminement HT correspondant aux coûts d'utilisation des RPD;
- La date limite de paiement de la facture;
- Les caractéristiques du tarif choisi par le Client;
- Les dates prévisibles du prochain relevé et de la prochaine facture.

UEM adresse au Client, au moins une fois par an, une facture établie en fonction de ses consommations réelles, sur la base des index transmis par le GRD.

Conformément à la réglementation, l'information sur l'origine de l'électricité fournie fait l'objet d'un document annuel joint à la facture du Client et/ou publié sur le site internet d'UEM.

#### **Article 20 • PAIEMENTS**

Les factures sont payables dans les quinze (15) jours de leur réception.

A défaut de paiement intégral à l'échéance indiquée, les sommes restant dues sont majorées de "plein droit":

- S'agissant des clients professionnels, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture en application de la réglementation en vigueur ;
- S'agissant des consommateurs, de pénalités forfaitaires pour retard de paiement dont le montant s'élève à cinq (5) euros en cas de relance et à dix (10) euros en cas d'avis de coupure.

Les factures sont par ailleurs majorées, le cas échéant, de frais de coupure, selon le barème en vigueur.

Par ailleurs, à défaut de paiement, et après un rappel écrit resté infructueux, UEM peut suspendre la fourniture d'électricité sans autres formalités et sans préjudice de tous dommages et intérêts à son profit sous réserve du respect des dispositions relatives à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion et de la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité du code de l'action sociale et des familles.

Ainsi, les pénalités forfaitaires et les frais de coupure et de rétablissement de l'électricité sont à la charge du Client.

En cas de rejet de paiement par la banque, des frais supplémentaires d'un montant de cinq (5) euros sont également mis à la charge du Client.

Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé. Lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu par UEM, ce trop-perçu est reporté sur la facture suivante ou remboursé au consommateur, en application de la réglementation en vigueur. En cas de

non-respect par UEM de ces dispositions, les sommes à rembourser sont majorées de plein droit des mêmes indemnités ou pénalités que celles applicables au consommateur.

#### **Article 21 • CESSATION DE CONTRAT**

Le Client est responsable des consommations enregistrées et des primes fixes tant qu'il n'a pas résilié le Contrat ou que celui-ci n'est pas arrivé à échéance, jusqu'à la date de relève fixée par le GRD avec le Client et dans la mesure où l'accès au compteur lui est rendu possible.

Dans le cas où le Client décide de changer de fournisseur, il est procédé à une relève ou à une estimation et la résiliation prend effet à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité.

#### **Article 22 • TARIFS**

L'électricité est facturée conformément aux tarifs proposés par UEM et fixés conformément à la réglementation en vigueur. Une notice du tarif est mise à la disposition du Client au siège social d'UEM et sur son site internet.

Les prix des prestations du GRD figurent pour les principales dans la fiche standardisée accessible sur le site internet ou au siège social d'UEM et dans leur intégralité au catalogue de prestations UEM.

Le service et la puissance choisis par le Client et mentionnés aux Conditions Particulières s'appliquent pour une durée minimale d'un (1) an.

Les modifications de tarif sont applicables de plein droit en cours d'exécution du Contrat.

#### **Article 23 • DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL**

Les données à caractère personnel et autres informations recueillies auprès du Client dans le cadre du Contrat sont enregistrées et utilisées par UEM pour la gestion de la relation contractuelle et commerciale (dont la prospection commerciale).

Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle et commerciale et sont uniquement destinées aux services et organismes expressément habilités à les connaître.

Le Client dispose des droits suivants :

- un droit d'accès lui permettant d'obtenir une copie des données à caractère personnel concernant ainsi que tous renseignements sur le traitement de ses données ;
- un droit de rectification de ses données ;
- un droit à l'effacement de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires au regard des finalités du traitement ;
- un droit à la limitation du traitement dans la mesure où la limitation est compatible avec l'exécution du Contrat ;
- un droit de portabilité de ses données, le cas échéant ;
- un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par UEM de ses données à des fins de prospection commerciale, par téléphone ou via le formulaire de contact disponible sur le site internet d'UEM : [www.uem-metz.fr](http://www.uem-metz.fr), rubrique « S'opposer au démarchage ».

S'il souhaite exercer ses droits ou obtenir des renseignements sur la collecte et l'enregistrement de ses données à caractère personnel, le Client peut contacter le Délégué à la protection des données d'UEM, par l'un des moyens suivants :

- en remplissant le formulaire de contact disponible sur le site internet d'UEM : [www.uem-metz.fr](http://www.uem-metz.fr), rubrique « Mes données personnelles » ;
- en envoyant un mail à l'adresse suivante : [dpo@uem-metz.fr](mailto:dpo@uem-metz.fr)

#### **Article 24 • DROIT D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE**

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, en application de l'article L.223-1 du code de la consommation.

#### **Article 25 • COORDONNÉES DU GRD ET ACCÈS AU CONTRAT DE CONCESSION**

Les coordonnées du GRD figurent sur la dernière facture.

Le contrat de concession de distribution publique et de fourniture d'électricité applicable à la commune du Client peut être consulté au siège social d'UEM.

#### **Article 26 • ACCÈS AU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ELECTRICITE**

Le Client ayant souscrit un contrat unique avec son fournisseur UEM, les conditions d'accès et d'utilisation au RPD sont énoncées dans le contrat dit « GRD-F » conclu avec le GRD.

Ces conditions d'accès et d'utilisation ainsi que leur synthèse établie par le GRD sont disponibles sur son site internet ou peuvent être demandées par le Client à l'accueil d'UEM sise 2, place du Pontiffroy à Metz.



Le Client reconnaît en avoir pris connaissance et s'engage à s'y conformer.

Il est rappelé au Client qu'UEM ne saurait être responsable de :

- L'acheminement dans le respect des standards de qualité,
- La réalisation des interventions techniques nécessaires et notamment le dépannage sur le réseau public de transport et de distribution d'électricité,
- La sécurité des tiers sur le réseau public de transport et de distribution d'électricité,
- L'information du Client relative aux éventuelles coupures pour travaux, pour raison de sécurité ou suite à un incident sur le réseau public de transport et de distribution d'électricité,
- L'entretien et le développement du réseau public de transport et de distribution d'électricité,
- La mesure de l'électricité consommée.

En effet, ces activités relèvent de la seule compétence et responsabilité du GRD.

## INFORMATION CLIENT

### PRÉAMBULE :

Le présent document, ci-après Information Client, est destiné à assurer l'information précontractuelle du futur Client dans le cadre d'une offre de fourniture d'électricité proposée par UEM, conformément aux dispositions de l'article L.224-3 du Code de la consommation. L'Information Client est complétée par les informations communiquées par UEM dans le cadre de son offre et figurant notamment dans les Conditions Générales et dans la proposition commerciale.

### Article 1 • IDENTITÉ ET COORDONNÉES DU FOURNISSEUR

UEM - 2 place du Pontiffroy - 57 000 Metz - Tél. 03 87 34 45 00  
accueil-reception@uem-metz.fr

### Article 2 • AUTORISATION DE FOURNITURE

Conformément aux dispositions de l'article L.333-1 du code de l'énergie, UEM est titulaire de l'autorisation d'exercer l'activité d'achat d'électricité pour revente aux clients finals ou aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes. Cette autorisation lui a été délivrée par le Ministre chargé de l'énergie, sis Grande Arche Tour Pascal A et B 92055 La Défense CEDEX.

### Article 3 • PRODUITS ET SERVICES PROPOSÉS

L'offre comporte la fourniture d'électricité ainsi que la prestation d'acheminement de l'électricité. L'offre peut également, à la demande du Client, être complétée par des prestations telles que notamment la mensualisation, le dépannage de l'installation intérieure.

### Article 4 • PRIX DES PRODUITS ET SERVICES PROPOSÉS

Le prix proposé est celui figurant dans la proposition commerciale faite par UEM au Client.

La proposition commerciale mentionne le caractère réglementé ou non du prix.

Le Client ayant renoncé au tarif réglementé a la possibilité de revenir sur son choix pour le site de consommation concerné dans les conditions énoncées à l'article L.331-3 du code de l'énergie.

### Article 5 • ÉVOLUTION DES PRIX

Lorsqu'il s'agit d'un tarif réglementé, celui-ci peut évoluer suite à l'adoption d'une décision prise conformément à l'article L.337-4 du code de l'énergie.

### Article 6 • DURÉE DU CONTRAT

Le Contrat contenant les produits et services désignés ci-dessus est d'une durée d'un (1) an.

Il est renouvelé pour la même durée à chaque échéance contractuelle, par tacite reconduction, jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

### Article 7 • DROIT DE RÉTRACTATION

Le consommateur peut se rétracter dans les conditions prévues aux articles L.221-18 à L.221-28 du code de la consommation, soit notamment lorsque le Client accepte une offre faite par téléphone.

### Article 8 • DÉLAI PRÉVISIONNEL DE FOURNITURE DE L'ÉLECTRICITÉ

Le délai prévisionnel de fourniture de l'électricité est, au maximum, de dix (10) jours ouvrés, ce délai étant fonction des délais de mise en œuvre du GRD.

### Article 9 • MODALITÉS DE PAIEMENT

Les factures peuvent être payées en espèces, par chèque, par carte de paiement, par prélèvement ou virement bancaire, par mandat-compte, par titre interbancaire de paiement ou en utilisant le chèque énergie. À la demande du Client, une mensualisation peut être mise en place.

Le paiement peut être effectué à l'accueil de notre siège, par voie postale ou par internet.

### Article 10 • MOYENS D'ACCÉDER AUX INFORMATIONS RELATIVES À L'ACCÈS ET À L'UTILISATION DES RPD

Les informations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD peuvent être consultées sur le site internet du GRD.

### Article 11 • MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est soumis à la législation française.

#### 11.1 Règlement amiable

Pour toute réclamation, le Client peut s'adresser par écrit au Service Consommateurs à l'adresse mentionnée sur la dernière facture d'électricité.

En l'absence de réponse satisfaisante de la part d'UEM dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de sa réclamation, le Client peut saisir le Médiateur National de l'Énergie selon la procédure mise en place par la Commission de Régulation de l'Énergie. Le Médiateur peut être saisi directement par internet via le site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr), ou par courrier à l'adresse postale suivante :

Médiateur national de l'énergie  
Libre Réponse n°59252  
75443 PARIS Cedex 09

#### 11.2 Règlement contentieux

Le Client peut, à tout moment, saisir les tribunaux compétents.

### Article 12 • CONDITIONS D'ACCÈS ET UTILISATION DU CHÈQUE ÉNERGIE

Conformément à la réglementation en vigueur, le bénéfice du chèque énergie est ouvert, pour leur résidence principale, aux personnes physiques titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité dont le revenu fiscal de référence est, compte tenu de la composition du ménage, inférieur à un plafond fixé par voie de décret.

L'administration fiscale constitue un fichier établissant la liste des personnes remplissant les conditions légales et réglementaires pour bénéficier du chèque énergie et comportant les éléments nécessaires au calcul du montant de l'aide dont elles peuvent bénéficier. Ce fichier est ensuite transmis à l'Agence de services et de paiement qui émet et attribue le chèque énergie aux personnes bénéficiaires.

Ces clients peuvent ensuite utiliser le chèque énergie pour régler leurs factures auprès d'UEM. Le chèque énergie est nominatif et sa durée de validité est limitée. L'utilisation du chèque énergie comme moyen de paiement ne peut donner lieu à aucun remboursement en numéraire, ni total ni partiel.

De plus, les bénéficiaires du chèque énergie bénéficient également de la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement de leur contrat de fourniture d'électricité, ainsi que d'un abattement de 80% sur la facturation d'un déplacement en raison d'une interruption de fourniture imputable à un défaut de règlement.

### Article 13 • AIDE-MÉMOIRE DU CONSOMMATEUR D'ÉNERGIE

Le Client peut accéder aux informations contenues dans l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse internet suivante :

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>