énergem

énergem
SAS au capital de 2 500 000 euros
RCS Metz 491 415 345 –SIREN : 491 415 345
www.energem.fr

Siège social :
2, Place du Pontiffroy
BP 20129 – 57014 METZ CEDEX 01
Tél : 03 87 54 34 34

Fiche information standardisée – Offre Objectif élec - Particuliers

Offre Objectif élec – Clients particuliers – offre valable à compter du 1er Août 2016

	Classique Référence		Classique Double tarif		
Puissance souscrite en kVA	**Abonnement** € TTC/an	**Energie** € TTC/kWh	**Abonnement** € TTC/an	**Energie HC** € TTC/kWh (de 23h à 7h)	**Energie HP** € TTC/kWh
3	56,07	0,1565	//	//	//
6	96,50	0,1450	100,51	0,1271	0,1560
9	111,36	0,1463	117,51		
12	172,78		183,25		
15	199,60		212,06		
18	228,56*		239,83		
24	491,85*		502,22		
30	594,30*		607,95		
36	698,64*		712,94		

*ce service n'est plus disponible aux nouvelles souscriptions

L'offre Objectif élec s'applique aux clients alimentés en basse tension à une puissance inférieure ou égale à 36 kVA raccordés au réseau de distribution et propose deux services : « **Classique + Référence »** avec un prix de l'énergie unique, et « **Classique + Double tarif »** avec un prix de l'énergie heures pleines et un prix de l'énergie heures creuses.

Ces prix, toutes taxes comprises, sont calculés sous l'hypothèse d'un coefficient de TDCFE de 4,25, et d'un coefficient de TCCFE de 8,50. Les prix toutes taxes comprises incluent la CSPE et la CTA. Le taux de TVA est de 5,5% sur la prime fixe et la CTA, et de 20% sur l'énergie, la TCFE afférente et la CSPE.

CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE OBJECTIF ÉLEC - PARTICULIERS

(Article 3 de l'information client)

L'offre comporte la fourniture d'électricité ainsi que la prestation de services d'acheminement de l'électricité. L'offre peut également, à la demande du Client, être complétée par des prestations telles que la mensualisation, la date de prélèvement personnalisée et le relevé confiance notamment.
L'offre Objectif élec est une offre garantissant une énergie 100% verte et 100% renouvelable.

DUREE DU CONTRAT ET DELAI PREVISIONNEL DE FOURNITURE D'ELECTRICITE

(Article 6 des conditions générales et articles 6 et 8 de l'information client)

Le contrat a une durée de 12 mois avec tacite reconduction pour une durée équivalente jusqu'à la résiliation par l'une des parties. Le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est, au maximum, de dix (10) jours ouvrés, ce délai étant fonction des délais de mise en œuvre du GRD.

FACTURATION ET MODALITES DE PAIEMENT

(Articles 18 et 19 des conditions générales et article 9 de l'information client)

La période de facturation est de trois mois, sur la base des consommations réelles ou estimées. Le client peut demander à bénéficier d'une mensualisation des paiements sur la base d'une facturation annuelle. La facture est remise sur support papier ou, à la demande du client, sur support électronique.
Les factures sont payables sans déduction dans les quinze jours de leur réception, en espèces, chèques, carte de paiement, prélèvement bancaire, virement bancaire, mandat-compte ou titre interbancaire de paiement. Le paiement, peut être effectué par voie postale, par téléphone ou par Internet.

CONDITIONS DE REVISION DES PRIX

(Article 21 des conditions générales et article 5 de l'information client)

énergem s'engage auprès du Client à ce que le prix de l'énergie électrique et de la prime fixe évoluent en fonction des variations du tarif réglementé de l'électricité, qui est susceptible d'évoluer suite à l'adoption d'une décision des ministres chargés de l'économie et de l'énergie après avis de la CRE conformément à l'article L.337-4 du code de l'énergie.

CONDITIONS DE RESILIATION ET DE RETRACTATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

(Articles 7, 8 et 20 des conditions générales et article 7 de l'information client)

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, 30 jours à compter de la notification de la résiliation à énergem 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. Le Client est responsable des consommations enregistrées et des primes fixes tant qu'il n'a pas résilié le Contrat, 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.

Le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation dans les conditions prévues aux articles L.121-21 à L.121-21-2 du code de la consommation lorsque le Contrat est conclu à distance. Le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer ce droit de rétractation à compter de l'acceptation de l'offre, par l'envoi du formulaire de rétractation joint aux Conditions Générales ou d'un courrier simple adressé au « Service Commercial » d'énergem. Si le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

INTERRUPTION OU REFUS DE LA FOURNITURE

(Articles 14 des conditions générales)

Conformément au cahier des charges de distribution et de fourniture publique d'électricité dont relève le point de livraison du Client, consultable sur le site internet du gestionnaire de réseau de distribution, aux dispositions réglementaires applicables, et sans préjudice, le cas échéant, de tous dommages et intérêts, le gestionnaire de réseau de distribution peut procéder à l'interruption de la fourniture ou refuser l'accès au réseau public de distribution dans les cas suivants : injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble de l'ordre public, non justification de la conformité des installations 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 les installations du client sont reconnues défectueuses, ou que celui-ci s'oppose à leur vérification, trouble causé par un client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie, usage illicite ou frauduleux de l'énergie, non-paiement des factures dans les conditions prévues à l'article 19 des conditions générales, sous réserve du respect des disposition relatives à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion et de la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité du code de l'action sociale et des familles.

INCIDENTS DE PAIEMENT

(Articles 19 des conditions générales)

Les factures seront payables sans déduction dans les quinze jours de leur réception. A défaut de paiement intégral à l'échéance indiquée, les sommes restant dues sont majorées de plein droit de pénalités forfaitaires pour retard de paiement dont le montant s'élève par acte à cinq (5) euros lorsque la démarche est effectuée par lettre simple et à dix (10) euros lorsqu'elle est réalisée par lettre recommandée avec accusé de réception. 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, énergem 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 prévue au code de l'action sociale et des familles. Ainsi, les pénalités forfaitaires et les frais de coupure et de rétablissement du courant sont à la charge du Client. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

SERVICE CLIENTS ET RECLAMATIONS

énergem, SAS au capital social de 2.500.000 d'euros
Numéro RCS (Metz) : 491 415 345
Identifiant SIREN : 491 415 345
Adresse postale : 2 place du Pontiffroy, - BP 20129 METZ CEDEX 01 (réponse dans les 5 jours ouvrés)
Accueil téléphonique : 09 69 39 02 39 du lundi au vendredi de 7h35 à 18h00 (prix d'un appel local, réponse en moins de 30 secondes).