

## Offres Fixo gaz et Agilo gaz

énergem SAS au capital de 2 500 000 EUROS - 2, place du Pontiffroy - BP 20129 - 57014 METZ CEDEX 01 - www.energem.fr - RCS Metz 491 415 345 - SIREN : 491 415 345 - N° de TVA intracomm. : FR 83 491 415 345

### 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 :

**CAR** : Consommation Annuelle de Référence publiée par le GRD.

**Client** : personne physique ou morale achetant du gaz naturel pour ses propres besoins auprès d'énergem et qui est désignée aux conditions particulières.

**Conditions Générales** : présentes dispositions applicables à l'ensemble des contrats de vente de gaz naturel conclus dans le cadre des offres Fixo gaz et Agilo gaz, et complétées par les conditions particulières.

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

**Conditions Standard de Livraison** : conditions d'acheminement et de livraison du gaz par le gestionnaire de réseau de distribution et condition d'accès et de réalisation des interventions du gestionnaire de réseau de distribution.

**Contrat** : contrat unique au sens de l'article L.224-8 du code de la consommation portant sur la fourniture et la distribution de gaz, 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 énergem en application du Contrat, y compris dans le cas où il est désigné un payeur différent du Titulaire.

**Gaz** : gaz naturel fourni au Client dans le cadre du Contrat.

**GRD** : gestionnaire du réseau public de distribution de Gaz 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 réseau public de distribution de Gaz conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

**RPD** : réseau public de distribution de Gaz.

**Offre Fixo gaz** : offre de fourniture de gaz à prix fixes applicable aux consommateurs personnes physiques ainsi qu'aux non-professionnels au sens du code de la consommation et aux professionnels (contrats avec une CAR supérieure à 30 000 kWh.)

**Offre Agilo gaz** : offre de fourniture de gaz à prix indexés, applicable aux consommateurs personnes physiques ainsi qu'aux non-professionnels au sens du code de la consommation et aux professionnels (contrats avec une CAR supérieure à 30 000 kWh.)

Ces deux offres ne peuvent être proposées que pour des sites desservis en tarif d'acheminement T1 ou T2.

### Article 1 • CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités de vente de Gaz par énergem aux Clients ayant renoncé au tarif réglementé.

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 énergem à accéder aux informations détenues par le GRD qui sont relatives au volume de Gaz consommé pour chaque site 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, responsable des consommations et du paiement des factures, y compris dans les cas où il est désigné un payeur différent du Titulaire. En cas de pluralité de Titulaires, les co-Titulaires sont constitués débiteurs solidaires vis à-vis d'énergem 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 de Gaz auprès du Client pour ses propres besoins, ainsi que des prestations de service pouvant être associées. Pour ce faire énergem s'engage à avoir conclu les accords nécessaires (contrat GRD-F) à l'exécution du Contrat.

énergem assure l'ensemble des démarches et effectue l'ensemble des obligations nécessaires à la fourniture de Gaz 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.

énergem 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\*, peuvent être souscrits par le Client.

### Article 5 • EFFET DU CONTRAT

La conclusion du Contrat a pour effet la perte du tarif réglementé pour le site de consommation concerné. Le Client reconnaît donc et accepte que les prix proposés dans le cadre du Contrat ne relèvent pas du tarif réglementé. Le Client a la possibilité de revenir sur son choix pour le site de consommation concerné en application de l'article L.445-4 du code de l'énergie si la CAR du site est inférieure ou égale à 30 000 kWh.

### Article 6 • DURÉE, RENOUVELLEMENT, ENTRÉE EN VIGUEUR ET EFFET

Le Contrat prend effet à la date de mise en service ou de changement de fournisseur effectué(e) par le GRD conformément aux délais prévus par son catalogue de prestations. La date d'effet et la durée du Contrat sont indiquées dans les Conditions Particulières. Le Contrat sera renouvelé pour une période de douze (12) mois à chaque échéance contractuelle, par tacite reconduction, sauf stipulation contraire d'une des deux parties.

\* services commercialisés uniquement pour les clients domestiques.

## Article 7 • DROIT DE RÉTRACTATION

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'énergem sis 2 place du Pontiffroy, 57 000 Metz.

## Article 8 • RÉSILIATION

Si la CAR du site est inférieure à 30 000 kWh, le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité. Si la CAR du site est supérieure à 30 000 kWh et si le Contrat n'est pas conclu pour un usage domestique, la résiliation du Contrat avant son échéance entraîne l'obligation pour le Client de payer une indemnité de résiliation anticipée définie par la formule suivante :  $0,0548 \text{ €ht} \times (\text{CAR en MWh}) \times (\text{Nb jour restants})$

*Nb jours = nombre de jours restant entre la date effective de résiliation et la date d'échéance prévue au Contrat*

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 au fournisseur 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 de Gaz.

## Article 9 • CONDITIONS DE FOURNITURE

L'obligation d'énergem de fournir le Client en Gaz est subordonnée aux conditions suivantes :

- le certificat de conformité de l'installation à la réglementation en vigueur, délivré par Qualigaz,
- le site de consommation du Client est raccordé à un RPD pour lequel énergem a conclu un contrat d'acheminement,
- l'autorisation donnée par le Client au fournisseur d'accéder aux informations détenues par le GRD qui sont relatives au volume de Gaz consommé,
- le paiement des factures dans les conditions énoncées à l'article 19 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 INTÉRIEURE

Il est rappelé au Client qu'il doit entretenir son installation intérieure en conformité avec les normes en vigueur de sécurité et de maintenance, en particulier s'agissant des visites annuelles de contrôle conformément à l'arrêté du 02 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible.

## Article 12 • RESPONSABILITÉ

énergem est responsable, dans les conditions énoncées au présent article, de tout préjudice direct, certain, dûment justifié et causé au Client du fait du non-respect de ses obligations de fourniture de Gaz issues du Contrat, à l'exclusion de toute autre obligation relevant du GRD et résultant des Conditions Standards de Livraison telle que notamment l'acheminement, la livraison, le mesurage et la qualité du Gaz.

L'installation intérieure du Client commence en aval du compteur de Gaz ou, en l'absence de compteur individuel, en aval du robinet de coupure individuel. L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client qui 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.

Le Gaz n'est livré au Client que s'il se conforme, pour toute installation branchée sur le réseau du GRD, aux Conditions Standards de Livraison et aux mesures légales et réglementaires applicables aux installations intérieures de Gaz, aux postes de livraison et aux appareils d'utilisation du Gaz, y compris pour faire face à des arrêts momentanés de la fourniture et des variations de pression ou de caractéristiques du Gaz. Le Client est réputé avoir effectué les démarches prévues par les textes

réglementaires régissant les rapports entre propriétaire et locataire, énergem 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 les installations intérieures du Client en cours d'exécution du Contrat, en vue d'établir qu'elles n'occasionnent aucun trouble de fonctionnement sur le RPD, ne compromettent pas la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public et ne permettent pas un usage frauduleux ou illicite du Gaz.

En aucun cas énergem n'encourt de responsabilité due à des déficiences d'installations qui ne seraient pas directement de son fait. Le Client dispose d'un droit direct, conformément aux Conditions Standards de Livraison, à rechercher la responsabilité du GRD pour les dommages causés à ce titre.

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

Le Gaz est mis 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.

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 distribution publique de Gaz dont relève le site de consommation du Client, consultable sur le site internet du GRD, et aux dispositions réglementaires applicables, et sans préjudice, le cas échéant, de tous dommages et intérêts, le GRD peut procéder à l'interruption ou refuser l'accès au RPD 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 de Gaz,
- Usage illicite ou frauduleux de Gaz.

énergem peut également suspendre la fourniture en cas de non-paiement des factures dans les conditions prévues à l'article 19, 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 de Gaz du code de l'action sociale et des familles.

## Article 15 • COMPTEURS

La consommation de Gaz 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 sont décrites dans le catalogue de prestations du GRD disponible sur son site internet dont l'adresse est communiquée par énergem 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, énergem 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 QUANTITÉS

La quantité et le contenu énergétique du Gaz consommé par le Client pour un site de consommation sont mesurés conformément aux Conditions Standard de Livraison. La consommation peut également être estimée par le GRD ou énérgem sur la base des consommations antérieures du Client pour une même période ou, à défaut, à partir des consommations moyennes constatées.

## ARTICLE 17 • VÉRIFICATION DES COMPTEURS ET DISJONCTEURS

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

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 de gaz 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 • FACTURES

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'énergie indique :

- le montant de la prime fixe à échoir, au prorata temporis,
- le montant de la part variable basée sur la consommation gaz (relevée ou estimée) sur la période de facturation,

ces deux montants incluant la fourniture, le transport (ATRT), la distribution (ATRD) et le stockage ;

- s'il y a lieu, le montant des frais correspondant à des prestations annexes tel qu'il résulte du barème de prix disponible auprès d'énergem ou du barème issu du catalogue de prestations du GRD ;
- le montant des taxes et contributions correspondant à la législation en vigueur, qui comprend notamment la Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel (TICGN), la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA), la TVA et les taxes locales ;
- la part acheminement HT correspondant aux coûts d'utilisation des réseaux publics ;
- 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.

énérgem 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.

## Article 19 • PAIEMENTS

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

À 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 et des non-professionnels, 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, énérgem a le droit de suspendre la fourniture de Gaz 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 de Gaz du code de l'action sociale et des familles. Ainsi, les pénalités forfaitaires et les frais de coupure et de rétablissement du Gaz sont à la charge du Client. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé. En cas de rejet de paiement par la banque, des frais supplémentaires d'un montant de cinq (5) euros seront également mis à la charge du Client. Lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu par énérgem, 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 énérgem de ces dispositions, les sommes à rembourser sont majorées de plein droit des mêmes indemnités ou pénalités que celles applicables au consommateur.

## Article 20 • CESSATION DE CONTRAT

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 de Gaz.

## Article 21 • PRIX

Les prix du Gaz fourni au Client, de la prime fixe, des services associés et des services optionnels payants visés à l'article 4 sont indiqués dans les Conditions Particulières.

Les Conditions Particulières précisent si les prix sont :

- Fixes : les prix de la prime fixe et de l'énergie sont bloqués pour toute la durée du Contrat,

ou

- Indexés : les prix évoluent suivant sur les variations du tarif réglementé Gaz.

Les Conditions Générales sont caduques lorsque le tarif réglementé n'est plus en vigueur en application d'une disposition législative ou réglementaire.

### Possibilité de révision :

énérgem répercutera au Client les conséquences de toute évolution réglementaire, ou imposée par les autorités compétentes, et qui modifierait provisoirement ou durablement les modalités de fourniture du Gaz. Les prix fixés aux Conditions Particulières sont valables pour le service mentionné dans les Conditions Particulières. Si la CAR déterminée par le GRD évolue, il peut être proposé au Client d'optimiser son Contrat et donc de changer de service. Dans ce cas, les prix seront revus par énérgem pour être adaptés au nouveau service. Les prix correspondants à la nouvelle structure seront remis par écrit au Client lors de sa demande de modification.

## Article 22 • DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel et autres informations recueillies auprès du Client dans le cadre du Contrat sont enregistrées et utilisées par énérgem 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 le 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 énérgem de ses données à des fins de prospection commerciale, par téléphone ou via le formulaire de contact disponible sur le site internet d'énergem : [www.energem.fr](http://www.energem.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 « Données personnelles » ;
- en envoyant un mail à l'adresse suivante : [dpo@uem-metz.fr](mailto:dpo@uem-metz.fr)

## Article 23 • DROIT D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Le consommateur 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 24 • COORDONNÉES DU GRD

Les coordonnées du GRD figurent sur la dernière facture.

## Article 25 • ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION DE GAZ

Le Client ayant souscrit un Contrat unique avec son fournisseur énérgem, les Conditions Standards de Livraison du Gaz par le GRD sont énoncées dans le contrat d'acheminement. Ces Conditions Standard de Livraison établies par le GRD sont disponibles sur son site internet ou peuvent être demandées par le Client à l'accueil d'énergie 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'énergie 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 de Gaz,
- la sécurité des tiers sur le réseau public de transport et de distribution de Gaz,
- 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 de Gaz,
- l'entretien et le développement du réseau public de transport et de distribution de Gaz,
- la mesure du Gaz consommé.

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 de Gaz proposée par énérgem, conformément aux dispositions de l'article L.224-3 du code de la consommation. L'Information Client est complétée par les informations communiquées par énérgem 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

énérgem - 2, place du Pontiffroy 57000 Metz - Tél. 09 69 39 02 39  
accueilclientele@energem.fr

### Article 2 • AUTORISATION DE FOURNITURE

Conformément aux dispositions de l'article L.443-1 du code de l'énergie, énérgem est titulaire de l'autorisation de fourniture de gaz aux clients finals. 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 de Gaz ainsi que la prestation de service d'acheminement de Gaz. L'offre peut également, à la demande du Client, être complétée par des prestations telles que la mensualisation notamment.

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

Le prix proposé est celui figurant dans la proposition commerciale faite par énérgem au Client. La proposition commerciale mentionne le caractère réglementé ou non du prix.

### Article 5 • ÉVOLUTION DES PRIX

Suivant l'Offre choisie, il est indiqué dans les Conditions Particulières si les prix sont fixes ou indexés :

- s'ils sont fixes : les prix du Gaz et de la prime fixe sont bloqués pendant toute la durée du Contrat ;
- s'ils sont indexés : les prix du Gaz et de la prime fixe évoluent en fonction des variations du tarif réglementé Gaz. Celui-ci peut évoluer suite à l'adoption d'une décision prise conformément à l'article L.445-2 du code de l'énergie.

Lors du renouvellement du Contrat, de nouvelles conditions tarifaires peuvent être proposées au Client, a minima un (1) mois avant la date d'échéance. En cas de non acceptation de ces nouvelles conditions par le Client, celui-ci peut résilier son Contrat sans frais.

### Article 6 • DURÉE DU CONTRAT

La durée du Contrat est indiquée dans les Conditions Particulières. Le Contrat sera renouvelé pour douze (12) mois à chaque échéance contractuelle, par tacite reconduction, sauf stipulation contraire d'une des deux 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 GAZ

Le délai prévisionnel de fourniture de gaz 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. A 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 LITIGE

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 de gaz. En l'absence de réponse satisfaisante de la part d'énergie 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 D'UTILISATION DU CHÈQUE ÉNERGIE

Conformément à la réglementation en vigueur, le bénéficiaire du chèque énergie est ouvert, pour leur résidence principale, aux personnes physiques titulaires d'un contrat de fourniture de gaz 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'énergie. 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, conformément à la réglementation en vigueur, les bénéficiaires du chèque énergie bénéficient également de la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement de leur contrat de fourniture de gaz, 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/dgcrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>