



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ EN BASSE TENSION

Offre Fixo élec pro

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 :

Client : personne physique ou morale achetant de l'électricité auprès d'énergem dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, et qui est désignée aux Conditions Particulières.

Conditions Générales : présentes dispositions applicables à l'ensemble des contrats de vente d'électricité en basse tension conclus dans le cadre des offres Fixo élec pro, et complétées par les Conditions Particulières.

Conditions Particulières : dispositions contractuelles spécifiques applicables au(x) Site(s) de consommation du Client et complétant les Conditions Générales.

Contrat : contrat unique portant sur la fourniture et la distribution d'électricité en basse tension, de type all inclusive, composé des Conditions Générales et des Conditions Particulières.

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.

GRD : gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité auquel le ou les sites de consommation du Client sont raccordés accomplissant, sous le contrôle de la Commission de Régulation de l'Énergie, l'exploitation, la maintenance et le développement du réseau public de distribution d'électricité conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

RPD : réseau public de distribution d'électricité.

Offre Fixo élec pro : offre de fourniture d'électricité en basse tension à prix fixes applicable aux professionnels souscrivant un contrat pour une puissance électrique inférieure ou égale à 36 kilovoltampères.

Article 1 • CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités de vente d'électricité par énergem aux Clients ayant renoncé au tarif réglementé pour les sites 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 énergem 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 la 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.

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 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 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. 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 ou Dépann'Élec peuvent être souscrits par le Client.

Article 5 • EFFET

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.

Article 6 • DURÉE

Le Contrat prend effet à la date stipulée dans les Conditions Particulières sous réserve d'un délai supplémentaire de mise en service ou de changement de fournisseur effectué par le GRD conformément aux délais prévus par son catalogue de prestations. La durée du Contrat est également précisée dans les Conditions Particulières.

Le Contrat sera renouvelé, à chaque échéance contractuelle, par tacite reconduction pour la durée proposée et acceptée par le Client, telle que précisée aux Conditions Particulières.

Article 7 • RÉSILIATION

7.1 Résiliation pour inexécution

En cas d'inexécution par une Partie de ses obligations, l'autre Partie peut résilier le Contrat de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts qu'elle serait en droit de réclamer, quarante-cinq (45) jours calendaires après l'envoi d'une lettre de mise en demeure recommandée avec avis de réception restée sans effet. La résiliation sera elle-même notifiée par lettre recommandée avec avis de réception et prendra effet le jour de la réception de cette dernière.

7.2 Résiliation anticipée demandée par le Client

Le Client peut demander la résiliation anticipée du Contrat sous réserve de l'application de l'article 7.3 ci-dessous.

7.3 Conséquences de la résiliation du Contrat du fait du Client

En cas de résiliation du Contrat avant sa date d'échéance du fait du Client (inexécution de ses obligations ou résiliation anticipée), ce dernier aura l'obligation de payer à énergem une indemnité calculée selon la formule suivante :

$0,24 \text{ €ht} \times (Ps \text{ max}) \times (\text{Nb jours manquants})$, avec

$Ps \text{ max}$ = puissance souscrite d'acheminement maximale en kVA ou kW

Nb jours manquants = nombre de jours pendant lesquels le Contrat n'a pu être exécuté du fait d'une résiliation anticipée imputable au Client.

Le Client reste par ailleurs redevable des consommations enregistrées aux prix de fourniture suivant les Conditions Particulières jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

Tous les frais liés à la résiliation du Contrat sont à la charge du Client.

Parmi les frais liés à la résiliation à la charge du Client, figurent notamment ceux résultant des engagements qu'énergem a été amenée à souscrire pour exécuter le Contrat.

Article 8 • CONDITIONS DE FOURNITURE

L'obligation d'énergem 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 énergem a conclu un contrat GRD-F,
- l'autorisation donnée, à compter de la date de conclusion du Contrat par le Client, au GRD de communiquer à énergem les informations 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,
- le paiement des factures dans les conditions énoncées à l'article 18 des Conditions Générales.

Article 9 • 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 10 • 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 lors de sa création.

Article 11 • RESPONSABILITÉ

énergem 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, 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 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 énergem 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 12 • 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 de l'électricité 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 13 • INTERRUPTION 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 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.

énergem peut également suspendre la fourniture en cas de non-paiement des factures dans les conditions prévues à l'article 18.

Article 14 • 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 énergem à la demande du Client. Le Client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et la relève 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, énergem peut demander au GRD d'effectuer une relève. 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 15 • DÉTERMINATION DES QUANTITÉS

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 énergem 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 16 • 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 énergem 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 seront 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. A défaut, la quantité d'électricité livrée est déterminée par analogie avec celle des Clients présentant des caractéristiques de consommations 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 17 • FACTURE

La période de facturation est de trois (3) mois. Chaque facture d'énergie comporte :

- le montant de la prime fixe à échoir, 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 d'électricité (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'énergem,
- le montant des taxes et contributions correspondant à la législation en vigueur, qui comprennent 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.

énergem 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'énergem.

Article 18 • PAIEMENTS

Les factures seront 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 d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros, le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture en application de la réglementation en vigueur. 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. 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 énergem, ce trop-perçu est reporté sur la facture suivante ou remboursé au Client, en application de la réglementation en vigueur.

Article 19 • 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 d'électricité.

Article 20 • MODIFICATION DE L'OPTION TARIFAIRE OU DE LA PUISSANCE

L'option tarifaire choisie par le Client et précisée aux Conditions Particulières s'applique pour une durée minimale d'un (1) an. La puissance choisie par le Client est mentionnée aux Conditions Particulières et peut être modifiée conformément aux modalités fixées par le GRD.

Article 21 • PRIX ET RÉVISION DU PRIX

21.1 PRIX

Le prix de l'Offre « Fixo élec pro » comprend l'acheminement et la fourniture d'électricité.

Le prix de l'électricité fournie au Client, de la prime fixe, des services associés et des services optionnels payants visés en article 4 des Conditions Générales sont indiqués dans les Conditions Particulières. Ils sont fixes et bloqués sur toute la durée du Contrat.

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

21.2 RÉVISION DU PRIX

énergem 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 de l'énergie. De plus, les prix fixés aux Conditions Particulières sont valables pour la structure (puissance et option tarifaire) choisie par le Client au moment de la conclusion du Contrat. En cas de modification par le Client de cette structure en cours de Contrat, les prix seront révisés par énergem pour être adaptés à la nouvelle structure.

Lors du renouvellement du Contrat, de nouvelles conditions tarifaires peuvent être proposées au Client, à 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, par courrier ou par mail, 8 jours ouvrés au plus tard avant la date d'échéance.

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 énergem 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 énergem 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-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'énergem, par l'un des moyens suivants :

- en remplissant le formulaire de contact disponible sur le site internet d'énergem : www.energem-metz.fr, rubrique « Données personnelles »,
- en envoyant un mail à l'adresse suivante : dpo@energem-metz.fr

Article 23 • COORDONNÉES DU GRD

Les coordonnées du GRD figurent sur la dernière facture.

Article 24 • ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

Le Client ayant souscrit un contrat unique avec son fournisseur énergem, les conditions d'accès et d'utilisation du 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'énergem 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'énergem 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 énergem, conformément aux dispositions de l'article L.441-2 du code de commerce. L'information Client est complétée par les informations communiquées par énergem 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

énérgerm - 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.333-1 du code de l'énergie, énergem 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 de services d'acheminement d'électricité. L'offre peut également, à la demande du Client, être complétée par des prestations telles que notamment le dépannage de l'installation intérieure du Client.

Article 4 • PRIX DES PRODUITS ET SERVICES PROPOSÉS

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

Article 5 • ÉVOLUTION DES PRIX

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, par courrier ou par mail, 8 jours ouvrés, au plus tard avant la date d'échéance.

Article 6 • DURÉE DU CONTRAT

La durée du Contrat est précisée dans les Conditions Particulières.

Article 7 • 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 8 • Modalités DE PAIEMENT

Les factures peuvent être payées en espèces, par chèque, par carte de paiement, par prélèvement ou virement bancaire, par mandat-compte ou par titre interbancaire de paiement. Le paiement peut être effectué à l'accueil de notre siège, par voie postale ou par internet.

Article 9 • 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 10 • MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est soumis à la législation française.

10.1 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'énergem 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, ou par courrier à l'adresse postale suivante :

Médiateur National de l'Énergie - Libre Réponse n°59252 - 75443 PARIS Cedex 09

10.2 Règlement contentieux

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