

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

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 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 d'électricité en basse tension applicable à l'offre « Objectif élec » 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.121-92 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 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 site 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 d'électricité 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 énergem aux Clients ayant renoncé au tarif réglementé et ce 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 et 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'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 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 ASSOCIÉS

Les Conditions Générales s'appliquent à tout Contrat quel que soit le service souscrit. L'électricité fournie dans le cadre d'un Contrat correspond à de l'électricité 100 % verte d'origine locale acquise grâce à des certificats verts délivrés par Observ'Er. Des services optionnels (gratuits ou payants), tels que notamment le délai de paiement personnalisé, l'efacture, la facture en braille, le Dépann'élec, peuvent être souscrits par le Client.

### Article 5 • EFFET

Le Client reconnaît 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 dans les conditions énoncées à l'article L.331-3 du code de l'énergie.

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

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 7 • DROIT DE RÉTRACTATION

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. Si le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche, 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

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.

## Article 9 • 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 avec ERDF ;
- 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 ;
- 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 lors de sa création.

## Article 12 • 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 déficiences 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, lorsque le Client est raccordé au réseau du GRD URM.

Un abattement supplémentaire de 20% du montant annuel de la part de la prime fixe relative à l'utilisation des RPD est appliqué, par période entière de six (6) heures, lorsque le Client est raccordé au réseau du GRD ERDF.

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 au réseau 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 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 leur vérification,
- trouble causé par un Client ou par son installation ou ses 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 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 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 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.

## Article 16 • 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 énergem ou le GRD 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 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. À défaut, la quantité d'électricité livrée est déterminée par analogie avec celle des Clients présentant des caractéristiques de consommations comparables.

### Article 18 • FACTURE

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 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 étant dû dans son intégralité;
- La consommation d'électricité (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation;
- 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 comprennent notamment la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE), la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA), 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 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, 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.

Lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu par énergem, 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 énergem 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 d'électricité.

### Article 21 • PRIX

Les prix de l'électricité fournie au Client, de la prime fixe, des services associés et des services optionnels payants prévus à l'article 4 sont indiqués dans les Conditions Particulières.

énergem s'engage auprès du Client à ce que le prix de l'électricité et de la prime fixe évolue en fonction des variations du tarif réglementé. Les 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. 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 Conditions Générales sont caduques dès lors que le tarif réglementé n'est plus en vigueur en application d'une disposition législative ou réglementaire.

### Article 22 • ACCÈS AUX INFORMATIONS

Les informations concernant le Client et contenues dans les fichiers informatiques d'énergem ne peuvent être transmises qu'aux services et organismes expressément habilités à les connaître. Le Client peut en demander communication à énergem et les faire rectifier le cas échéant (loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 sur l'informatique, les fichiers et les libertés) en adressant une demande par écrit au siège social d'énergem.

### Article 23 • 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.121-34 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 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 distribution d'électricité,
- La mesure de l'électricité consommée.

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

### 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.121-87 du code de la consommation. 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](mailto: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 de l'électricité.

L'offre peut également, à la demande du Client, être complétée par des prestations telles que notamment la mensualisation.

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

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

La proposition commerciale faite au Client est une offre au prix de marché, les prix de l'électricité et de la prime fixe sont indexés sur le tarif réglementé de l'électricité, qui 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.121-21 à L.121-21-2 du code de la consommation, soit notamment lorsque le Client accepte une offre faite par téléphone.

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

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.

### 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 ou par titre interbancaire de paiement. À la demande du Client, une mensualisation peut être mise en place. Le paiement peut-être effectué par voie postale, par internet ou par téléphone.

### 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.

Le Client peut saisir le Médiateur de l'Énergie selon la procédure mise en place par la Commission de Régulation de l'Énergie.

#### 11.2 Règlement contentieux

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

### Article 12 • CONDITIONS D'ACCÈS À LA TARIFICATION SPÉCIALE PRODUIT DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ POUR L'ÉLECTRICITÉ

Conformément à la réglementation en vigueur, le bénéfice de la tarification de l'électricité comme produit de première nécessité est ouvert sur demande et pour la résidence principale, aux personnes physiques titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité, dont les ressources annuelles du foyer, telles que définies par le code de la sécurité sociale, sont inférieures ou égales à un montant fixé par voie de décret. Ce sont les organismes d'assurance maladie qui, après avoir déterminé les personnes pouvant bénéficier du tarif de première nécessité, communiquent au fournisseur d'électricité les prénoms, noms et adresses de ces derniers. Une attestation précisant notamment le nombre d'unités de consommation est ensuite adressée aux personnes susceptibles de bénéficier du tarif de première nécessité. Le Client devra fournir ladite attestation à énergem afin de bénéficier du tarif de première nécessité.

### 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 :

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/Energie-et-environnement>.