OFFRE FIXO GAZ

Conditions générales de vente

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

ARTICLE PRÉLIMINAIRE

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 du Fournisseur, dans la limite de 30 000 kWh par an, et qui est désignée aux Conditions Particulières.

Conditions Générales : présentes dispositions applicables à l'ensemble des contrats de fourniture de gaz naturel conclus dans le cadre de l'offre Fixo 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 de l'énergie par le gestionnaire de réseau de distribution et conditions d'accès et de réalisation des interventions du gestionnaire de réseau de distribution.

Contrat d'Acheminement : contrat conclu entre un expéditeur de gaz et un exploitant de gaz, ayant pour objet l'acheminement du Gaz jusqu'au Point de Comptage.

Contrat : Le Contrat comprend les pièces suivantes qui forment un tout indissociable :

- les Conditions Générales de Vente ;
- les Conditions Particulières ;
- les Conditions Standards de Livraison pour l'accès des tiers aux réseaux de distribution de gaz (ATRD) qui sont disponibles sur les sites internet des GRD qui desservent le site concerné ;
- le barème des prix en vigueur.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble de ces documents et s'engage à s'y conformer.

En cas de contradiction ou d'opposition, les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales.

Fournisseur : la société énergem dont les mentions légales figurent en en-tête des présentes.

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

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

Partie(s) : le Fournisseur ou le Client ou les deux selon le contexte.

Point de Comptage et d'Estimation ou PCE : point physique d'un poste de livraison auquel est associée une quantité acheminée et où est placé, sauf cas particulier, le dispositif local de mesurage.

RPD : réseau public de distribution de Gaz.

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

Article 1 • OBJET DU CONTRAT

La conclusion du Contrat, contrat unique « all inclusive » regroupant fourniture de gaz et accès au RPD, entraine l'acceptation par le client des présentes Conditions Générales de Vente, sauf dispositions expresses contraires figurant aux Conditions particulières.

Le Contrat a pour objet de préciser :

- les conditions de fourniture exclusive par le Fournisseur au Client du Gaz nécessaire à l'alimentation du (ou des) site(s) visé(s) aux Conditions Particulières ;
- les règles techniques, juridiques et financières de l'Accès du Client au RPD et de son utilisation, applicables entre le Client et son (ou ses) GRD, en vue du soutirage d'énergie de son (ses) Site(s).

Pour ce faire le Fournisseur s'engage à avoir conclu les accords nécessaires (contrat GRD-F) à l'exécution du Contrat et assure l'ensemble des démarches nécessaires 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.

Les Conditions Standard de Livraison s'appliquent à tout Client et assurent en outre l'accès du Client aux prestations disponibles, pour lui, du catalogue des prestations du GRD.

Le Client s'engage à payer cette énergie et l'Accès au Réseau et son utilisation selon les prix et les modalités fixés dans le Contrat.

Tout projet de modification des conditions contractuelles 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 dernières dispositions ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement.

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

Article 2 • TITULAIRE DU CONTRAT

Les informations communiquées par le Client à la conclusion du Contrat sont reprises sur la première facture 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 du Fournisseur 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 • DURÉE ET EFFET DU CONTRAT

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. La date d'effet et la durée du Contrat sont indiquées dans les Conditions Particulières.

Le Contrat sera renouvelé, à chaque échéance contractuelle, par tacite reconduction.

En l'absence de reconduction à la demande d'une des Parties, le Contrat prend fin à sa date d'échéance et le Fournisseur interrompt la fourniture d'énergie dès cette date.

Article 4 • CONDITIONS DE VALIDITÉ DU CONTRAT

La validité du Contrat est subordonnée :

- au raccordement effectif et direct au RPD pour lequel le Fournisseur a conclu un Contrat d'acheminement (contrat GRD-F) ;
- à la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- en cas d'une première mise sous tension d'une installation neuve ou ayant fait l'objet d'une rénovation totale, à la remise par le Client au GRD de l'attestation de conformité de l'installation délivré par l'organisme compétent ;
- à la fourniture exclusive par le Fournisseur au(x) site(s) concerné(s) ;
- à l'autorisation expresse donnée par le Client au Fournisseur d'accéder aux informations détenues par le GRD relatives aux puissances souscrites et aux données de consommation, à compter de la date de conclusion du Contrat par le Client et pour toute la durée du Contrat, ce dernier faisant office de mandat.

La validité du Contrat est également subordonnée à la validation du GRD, ce dernier pouvant ainsi modifier la date d'effet.

Phixso Communication - 21 mars 2025

Article 5 • DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client 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 Client 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 Client 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 » du Fournisseur sis 2 place du Pontiffroy 57 000 Metz.

Article 6 • RÉSILIATION DES ACCORDS ANTÉRIEURS

Pour le(s) site(s) visé(s) aux Conditions Particulières, les accords antérieurs entre le Fournisseur et le Client concernant la fourniture de Gaz seront résiliés de plein droit au jour de l'entrée en vigueur du Contrat.

Article 7 • SITES CONCERNES

L'énergie vendue par le Fournisseur est destinée à l'alimentation exclusive du (des) sites visé(s) aux Conditions Particulières.

Le Client s'engage, à ce titre, à ne céder tout ou partie de cette énergie à aucun tiers, ni à aucun site ou point de livraison non visé aux Conditions Particulières.

Article 8 • SERVICES OPTIONNELS

Des services optionnels (gratuits ou payants), peuvent être souscrits par le Client.

Article 9 • UTILISATION FRAUDULEUSE DE L'ÉNERGIE

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

- Le prix de la consommation frauduleuse calculée par référence à la consommation moyenne journalière constatée sur une période de fonctionnement normal de l'installation. Ce prix est déterminé selon le tarif contractuel en vigueur au moment de cette facture ;
- Le cas échéant, le montant de la prime fixe correspondante ;
- Le coût réel des frais de vérification et frais de déplacements nécessaires, ainsi que des frais de remise en état de l'installation et/ou appareils de mesure endommagés ;
- Tous les autres frais directement imputables à l'utilisation frauduleuse concernée, comprenant des frais administratifs selon le barème en vigueur.

Article 10 • NON EXECUTION ET RÉSILIATION DU CONTRAT

10.1 Non-exécution du Contrat imputable au Client

Dans le cas d'un contrat conclu pour un usage non domestique, si la date de prise d'effet du Contrat précisée aux Conditions Particulières n'est pas respectée par le Client, ce dernier est redevable d'une indemnité calculée selon la formule indiquée à l'article 10.3 ci-dessous.

10.2 Résiliation à l'initiative du Client

10.2.1 Résiliation pour inexécution des obligations du Fournisseur

En cas d'inexécution par le Fournisseur de ses obligations, le Client peut demander la résiliation du Contrat de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts qu'il serait en droit de réclamer, quinze (15) jours calendaires après l'envoi d'une lettre de mise en demeure recommandée avec avis de réception restée sans effet.

10.2.2 Résiliation anticipée

Si le Contrat est conclu pour un usage domestique, le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité.

Si le Contrat est conclu pour un usage non domestique, le Client peut demander la résiliation anticipée du Contrat sous réserve de l'application de l'article 10.3 ci-dessous.

10.3 Conséquences de la non-exécution ou de la résiliation du Contrat du fait du Client

Dans les cas visés aux articles 10.1 et 10.2.2 ci-dessus, le Client est redevable d'une indemnité calculée selon la formule précisée aux Conditions Particulières. Il en va de même en cas de résiliation du Contrat avant sa date d'échéance du fait de l'inexécution de ses obligations par le Client professionnel.

Dans tous les cas, 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 que le Fournisseur a été amené à souscrire pour exécuter le Contrat.

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.

10.4 Résiliation à l'initiative du Fournisseur

En cas d'inexécution par le Client de ses obligations (notamment le non-paiement des factures), le Fournisseur met en œuvre les procédures de relances prévues par la loi. Si celles-ci s'avèrent infructueuses, le Fournisseur peut résilier le Contrat de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts qu'elle serait en droit de réclamer, selon l'une des procédures suivantes :

- Cas 1 : Le Fournisseur envoie un avis de coupure au Client lui indiquant qu'à défaut d'action de sa part dans un délai de quinze (15) jours, sa fourniture sera interrompue. Si la situation n'est pas réglée à l'issue de ce délai, le Fournisseur interrompt la fourniture d'énergie et résilie le Contrat, sans autre formalité, cette résiliation prenant effet quinze (15) jours plus tard.
- Cas 2 : Le Fournisseur envoie un avis de résiliation au Client et résilie le Contrat, sans autre formalité, quinze (15) jours après l'envoi de cet avis.

Article 11 • LIMITES D'ENGAGEMENT

L'engagement du Fournisseur à l'égard du Client est limité par les limites de capacité du RPD, telles que définies par le GRD.

Est exclue du Contrat la fourniture du Gaz de secours mentionnée à l'article L443-9-3 du Code de l'énergie.

Article 12 • INSTALLATION DU CLIENT ET BRANCHEMENTS

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 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.

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 du gaz.

Les branchements extérieurs et intérieurs 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.

En aucun cas le Fournisseur n'encourt de responsabilité due à des défectuosités du RPD ou de l'installation du Client qui ne sont pas directement de son fait.

Il est rappelé au Client qu'il doit entretenir son installation intérieure en conformité avec les normes en vigueur de sécurité et de maintenance définies aux Conditions Standard de Livraison du GRD, en particulier s'agissant des visites annuelles de contrôle conformément à l'arrêté du 23 février 2018, relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible.

Article 13 • TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ

Le transfert de propriété de l'énergie livrée s'effectue au point de livraison défini par le GRD.

Article 14 • RESPONSABILITÉ

Le Fournisseur est uniquement responsable de tout préjudice direct et certain dûment justifié 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.

Le Fournisseur ne prend donc pas en charge les pertes indirectes éventuellement subies par le Client ; il appartient au Client de souscrire, à ses frais, la police d'assurance appropriée.

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

La responsabilité du Fournisseur, en ce qui concerne l'Accès au réseau et son utilisation, est limitée tel qu'il est décrit dans le Contrat GRD-F conclu entre le Fournisseur et le (ou les) GRD, et dans les Conditions Standards de Livraison applicables au(x) Site(s) concerné(s). Le Client bénéficie de la possibilité de se prévaloir d'un droit direct à l'encontre du (ou des) GRD pour les engagements stipulés à son profit et tels que mentionnés dans les Conditions Standards de Livraison.

En cas de réclamation relative à l'Accès ou à l'utilisation du RPD, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation soit auprès du Fournisseur en recourant à la procédure de règlement amiable soit directement auprès du GRD :

Phixso Communication - 21 mars 2025

- réclamation auprès du Fournisseur : le Client peut, soit adresser une réclamation sans demande d'indemnisation, soit adresser une réclamation avec demande d'indemnisation. Dans les deux cas, les modalités de ces réclamations sont décrites dans les Conditions Standards de Livraison, auxquelles il convient de se reporter.
- réclamation auprès du Distributeur : le Client peut adresser un courrier à son GRD suivant ses procédures en vigueur.

Article 15 • CAS DE FORCE MAJEURE

Sans préjudice des dispositions de l'article 14, aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers ou d'un événement constitutif d'un cas de force majeure.

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'énergie par le GRD.

Les obligations contractuelles des Parties sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure. 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 16 • CONTINUITÉ DE LA FOURNITURE

Le gaz est mis à la disposition du Client 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.

Il appartient au Client de prendre ses précautions pour se prémunir contre les conséquences des éventuels défauts de fourniture.

Article 17 • INTERRUPTION OU REFUS DE 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.

Le Contrat est résilié de plein droit en cas de suspension de l'Accès au réseau quel qu'en soit le motif. Le Client s'engage à signaler cette suspension au Fournisseur dans les plus brefs délais.

Le Fournisseur peut également suspendre la fourniture en cas de non-paiement des factures dans les conditions prévues à l'article 10.4.

Article 18 • COMPTEURS ET VÉRIFICATION DES COMPTEURS

18.1 Compteurs et détermination des quantités

L'énergie livrée au Client est mesurée par des compteurs qui sont fournis, posés, scellés et entretenus par le GRD. Les coordonnées du GRD figurent sur la dernière facture.

La quantité et le contenu énergétique du Gaz consommé par le Client pour un site de consommation sont mesurés conformément aux Conditions Standards de Livraison et déterminées à partir des données de Comptage communiquées par le GRD au Fournisseur. La consommation peut également être estimée par le GRD ou le Fournisseur 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.

Le Client donne son accord à compter de la date de conclusion du Contrat, pour que le (ou les) GRD communique(nt) au Fournisseur les données de Comptage du (des) site(s) concerné(s) par le Contrat et s'engage à ne pas révoquer cette autorisation pendant toute la durée du Contrat, ce dernier faisant office de mandat. Le Client autorise expressément le Fournisseur à télérelever ses équipements de Comptage autant que besoin.

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 si le Client est absent lors de la relève annuelle, le Fournisseur 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.

18.2 Vérification

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

Le Client peut demander au Fournisseur à tout moment la vérification de ces appareils, soit par le GRD soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais entraînés par cette vérification sont payables par avance par le Client et lui sont remboursés si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance.

En cas de fonctionnement défectueux des compteurs ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation est établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation. À défaut, la quantité d'énergie 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 19 • CAR ET PROFIL

Ces paramètres sont définis par le GRD.

Article 20 • IMPÔTS ET TAXES

L'ensemble des prix afférents au Contrat s'entend hors taxes, impôts et contributions. Ils seront majorés du montant des taxes, impôts ou contributions actuels ou futurs frappant la production et/ou la vente de Gaz et/ou l'Accès au réseau et son utilisation.

Article 21 • FACTURES

La facture est adressée au Client par voie dématérialisée (email ou portail informatique notamment) sauf demande contraire de sa part qui pourra être exprimée à tout moment par courriel (formulaire de contact présent sur le site energem.fr) ou simple courrier.

Le rythme de facturation est précisé aux Conditions Particulières.

Chaque facture d'énergie comporte notamment :

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

ces deux montants incluant la fourniture, la part transport ATRT et la part distribution ATRD ;

- 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 ;
- le montant des taxes et contributions correspondant à la législation en vigueur ;
- 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.

Le Fournisseur 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 22 • PAIEMENTS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

22.1 Paiement

Les factures sont payables dans les 15 jours à compter de leur date d'émission.

Lorsque les prix comportent une part fixe (Prime fixe) celle-ci est payable à terme à échoir.

Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

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

- s'agissant des clients consommateurs et 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 ;
- s'agissant des clients professionnels, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros et d'une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance à compter du 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.

Phixso Communication - 21 mars 2025

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.

Par ailleurs, à défaut de paiement et après un rappel écrit resté infructueux, le Fournisseur peut également suspendre la fourniture de gaz dans les conditions prévues à l'article 10.4 ci-dessus, 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.

Les frais de rétablissement du Gaz sont à la charge du Client.

Lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu par le Fournisseur, ce trop-perçu est reporté sur la facture suivante ou remboursé au Client, en application de la réglementation en vigueur. En cas de non-respect par le Fournisseur de ces dispositions, les sommes à rembourser sont majorées de plein droit des mêmes indemnités ou pénalités que celles applicables au Client.

22.2 Modalités de paiement

Les factures peuvent être payées en espèces, par chèque, par carte de paiement, par prélèvement ou virement bancaire, ou par chèque énergie le cas échéant.

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

Article 23 • PRIX

23.1 Tarifs des prestations du GRD

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

23.2 Prix de l'énergie

Les prix de l'énergie fournie au Client, de la prime fixe, des services associés et des éventuels services optionnels payants sont indiqués dans les Conditions Particulières. Les prix sont fixes sur la durée du Contrat.

Possibilité de révision :

Le Fournisseur 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.

Les prix fixés aux Conditions Particulières sont valables pour le service de fourniture mentionné dans les CP. Ce service ne peut pas être modifié avant l'échéance du Contrat. Si la CAR déterminée par le GRD évolue, il peut être proposé au client d'optimiser le service d'acheminement du contrat. Dans ce cas, les prix seront revus par le Fournisseur pour être adaptés au nouveau service. Les prix correspondant à la nouvelle structure seront remis au client lors de sa demande de modification.

Article 24 • CESSATION DE CONTRAT

Le Client est responsable des consommations enregistrées et des primes fixes tant qu'il n'a pas résilié le Contrat ou que celui-ci n'est pas arrivé à échéance, jusqu'à la date de relève fixée par le GRD avec le Client et dans la mesure où l'accès au compteur lui est rendu possible. Dans le cas où le Client décide de changer de Fournisseur, il est procédé à une relève ou à une estimation et la résiliation prend effet à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture de Gaz.

Article 25 • CESSION DE SITES

En cas de cession de l'un ou l'autre du (des) site(s) objet du Contrat, le Client s'engage, à la demande du Fournisseur, à faire ses meilleurs efforts pour que le Contrat se poursuive jusqu'à son terme avec le cessionnaire. Toutefois, dans l'hypothèse où le Client ne parvient pas à ce que le Contrat se poursuive jusqu'à son terme, il résiliera le Contrat dans les conditions de forme et de délai énoncées à l'article 10.3.

Article 26 • CLAUSE DE SAUVEGARDE

Si, par suite de circonstances d'ordre légal, réglementaire, économique ou commercial survenant après la conclusion du Contrat et en dehors des prévisions normales des Parties, l'économie des rapports contractuels venait à se trouver modifiée au point de rendre préjudiciable à l'une des Parties l'exécution de ses obligations, les Parties rechercheraient de bonne foi les solutions les plus appropriées à la poursuite de leurs relations contractuelles.

Article 27 • CONFIDENTIALITÉ

Les Parties conviennent de maintenir confidentiels les termes du Contrat et son contenu. Si l'une des Parties désire diffuser des informations relatives à l'existence ou au contenu du Contrat, elle s'engage à demander par écrit à l'autre partie son autorisation préalable et écrite. Les Parties s'engagent à ne pas divulguer les informations et documents de l'autre Partie, de quelque nature qu'ils soient, économique, technique ou commerciale, auxquels elles pourraient avoir accès du fait de l'exécution du Contrat. Aucune des Parties ne sera tenue par la présente obligation de confidentialité si les informations concernées tombent dans le domaine public sans faute de la Partie cherchant à s'exonérer de cette obligation de confidentialité. De même, les Parties pourront révéler des informations confidentielles à leur commissaire aux comptes, à toute administration et, d'une manière générale, si elles ont une obligation légale de le faire. Dans ce dernier cas, la Partie concernée en informera l'autre et les Parties négocieront de bonne foi sur la nature et la portée de la révélation devant être effectuée. L'engagement de non-divulgation pris par les Parties restera en vigueur pendant toute la durée du Contrat et se poursuivra au-delà pendant une durée d'un an.

Article 28 • ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Le Client ayant souscrit un Contrat all inclusive avec le Fournisseur, les Conditions Standards de livraison du gaz par le GRD sont énoncées dans le Contrat d'acheminement. Ces Conditions Standards de livraison établies par le GRD sont disponibles sur son site internet ou peuvent être demandées par le Client à l'accueil du Fournisseur sis 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 que le Fournisseur 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 du 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.

Article 29 • MODALITÉS DE RÈGLEMENTS DES LITIGES

Le Contrat est soumis pour sa formation, son exécution et son interprétation au droit français.

29.1 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 du Fournisseur 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.

29.2 Règlement contentieux

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

Article 30 • DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

Les données à caractère personnel et autres informations recueillies auprès du Client dans le cadre du Contrat sont enregistrées et utilisées par le Fournisseur 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 le Fournisseur de ses données à des fins de prospection commerciale, par téléphone ou via le formulaire de contact disponible sur le site internet du Fournisseur : 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 du Fournisseur, par l'un des moyens suivants :

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

énergem

Phixo Communication - 21 mars 2025

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 le Fournisseur, conformément aux dispositions de l'article L.224-3 du code de la consommation.

L'Information Client est complétée par les informations communiquées par le Fournisseur 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

énergem - 2, place du Pontiffroy - 57 000 Metz - Tél. 03 87 34 45 00

accueil-reception@energem.fr

Article 2 • AUTORISATION DE FOURNITURE

Conformément aux dispositions de l'article L.443-1 du code de l'énergie, le Fournisseur 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 appartient à la catégorie "Offre à prix fixe tout compris" définie par la Commission de Régulation de l'Energie. La définition de ces offres est consultable sur la page https://www.cre.fr/consommateurs/treize-lignes-directrices-pour-renforcer-la-protection-des-consommateurs.html.

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 le Fournisseur au Client.

Article 5 • ÉVOLUTION DES PRIX

Les prix du Gaz et de la prime fixe sont bloqués pendant toute la durée du Contrat.

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, à chaque échéance contractuelle, par tacite reconduction, sauf résiliation par l'une ou l'autre des Parties.

Article 7 • DROIT DE RÉTRACTATION

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

Article 8 • DÉLAI PRÉVISIONNEL DE FOURNITURE DE 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, 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 • MODALITES DE REGLEMENTS DES LITIGES

Le Contrat est soumis pour sa formation, son exécution et son interprétation au droit français.

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 du Fournisseur 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

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 bénéfice 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 du Fournisseur. 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/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel

Article 14 • 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.

Phixso Communication - 21 mars 2025

énergem
2 place du Pontiffroy - METZ
BP 20129 - 57014 METZ CEDEX 01
Tél. 03 87 54 34 34
energem.fr