



**UEM SAEML** au capital de 20 000 000 euros  
 2, place du Pontiffroy - BP 20129 - 57014 METZ CEDEX 01  
[www.uem-metz.fr](http://www.uem-metz.fr)  
 RCS Metz 779 987 486 - SIREN : 779 987 486 - N° de TVA intracomm : FR 42 779 987 486

## Conditions de vente du service Dépann'Elec

### ARTICLE PRÉLIMINAIRE : DÉFINITIONS

**Client** : tout Client, personne physique ou morale, titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité d'une puissance inférieure ou égale à 108 kVA.

**Électricien** : personne physique ou morale intervenant au nom et pour le compte d'UEM chez le Client afin d'effectuer la prestation objet des présentes.

**Installation** : installation électrique intérieure du Client se trouvant sur le lieu d'intervention tel que défini aux présentes. La limite de l'installation électrique du Client se situe aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ou aux bornes d'entrée amont du disjoncteur de branchement pour une puissance comprise entre 36 et 108 kVA.

**Lieu d'intervention** : le lieu d'intervention se situe nécessairement sur le territoire où UEM est concessionnaire de la distribution d'électricité et concerne le point de livraison enregistré au jour de la souscription de la prestation dépannage.

Les parties communes d'immeubles ainsi que toute installation appartenant au domaine public ne sauraient être considérées comme lieu d'intervention au sens des présentes.

**Panne** : dysfonctionnement survenu sur l'Installation engendrant soit une interruption de la fourniture en électricité, soit mettant en cause la sécurité des personnes ou des biens.

Ne relèvent pas de la qualification de panne au sens des présentes :

- le remplacement de matériels tels que les ampoules, spots, prises et interrupteurs n'ayant pas entraîné le déclenchement du disjoncteur ;
- la réparation des appareils électriques ;
- le remplacement de matériels spécifiques à un process du Client et liés à l'élaboration d'un produit ;
- la modification du réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur correspondant à la puissance souscrite,
- la réparation ou mise en conformité de l'ensemble de l'Installation ;
- l'interruption de la fourniture justifiée par des impayés de facture.

### ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions de vente du service Dépann'Elec ont pour objet de définir les modalités d'exécution fournies par UEM à un Client titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité d'une puissance inférieure ou égale à 108 kVA.

Elles s'appliquent, ainsi que leurs versions ultérieures, de plein droit à l'ensemble des contrats en cours, dès qu'elles auront été portées à la connaissance du Client par tout moyen. Ce dernier peut toutefois en refuser l'application en procédant à la résiliation du contrat de service Dépann'Elec, conformément à l'article 8, dans un délai de 15 jours suivant la prise de connaissance par le Client de la modification des présentes. Elles seront modifiées de plein droit et sans aucune autre formalité dès lors que de nouvelles dispositions législatives ou réglementaires trouvent à s'appliquer.

### ARTICLE 2 : OBJET DU CONTRAT

Le service Dépann'Elec fourni au titre des présentes comprend d'une part une **intervention téléphonique** auprès du Client et, d'autre part, une **intervention par un Électricien** sur l'Installation électrique.

**L'intervention téléphonique** auprès du Client consiste en l'établissement d'un diagnostic et, autant que faire se peut, en la résolution de la Panne par ce mode de communication.

Si l'intervention téléphonique ne permet pas de sécuriser et de remettre en service, au moins partiellement, l'Installation, un Électricien intervient dans les conditions d'intervention définies aux présentes.

**L'intervention de l'Électricien** a également pour objectif la sécurisation et la remise en service au moins partielle de l'Installation.

Le service Dépann'Elec n'est pas une activité d'assistance telle que prévue au Code des assurances.

Le bénéfice du service Dépann'Elec est incessible.

### ARTICLE 3 : DURÉE DU CONTRAT

Le contrat de service Dépann'Elec est conclu pour une durée d'un (1) an, renouvelable par tacite reconduction.

### ARTICLE 4 : DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client dispose d'un droit de rétractation lorsque le contrat est conclu à distance, par téléphone notamment.

Le Client dispose d'un délai de sept (7) 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.

### ARTICLE 5 : PRIX

Le prix mensuel est indiqué sur les supports de vente fournis par UEM au Client lors de sa souscription, à l'exclusion de tout frais de souscription ou de résiliation.

Une telle information pourra également être obtenue par téléphone ou en se rendant à l'accueil, 2, place du Pontiffroy à METZ.

### ARTICLE 6 : FACTURATION

En principe, la facturation sera effectuée trimestriellement à terme échu, sauf mise en place d'une mensualisation.

En cas de souscription ou de résiliation du service Dépann'Elec en cours de mois, la facturation est effectuée prorata temporis.

### ARTICLE 7 : CONDITIONS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Le paiement des sommes dues aura lieu à termes échus par trimestre ou par mois en fonction de la facturation prévue à l'article 6.

Si le Client est titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité auprès d'UEM, le paiement de la prestation dépannage sera effectué dans les mêmes conditions que pour la fourniture

d'électricité et les éventuelles autres services souscrits par le Client.

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu aux présentes, UEM est en droit de réclamer des pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux d'intérêt légal appliqué au montant TTC de la créance à compter d'une mise en demeure restée infructueuse pendant plus de dix (10) jours.

Les factures sont par ailleurs majorées de plein droit des frais de relance.

### **ARTICLE 8 : CONDITIONS D'INTERVENTION**

Le Client bénéficie tout d'abord d'une **intervention téléphonique** effectuée vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) et tous les jours de l'année.

Le Client peut en outre bénéficier d'une **intervention d'un Électricien** lorsque l'intervention téléphonique ne permet pas la résolution de la Panne. Seule une Panne au sens de l'article préliminaire des présentes ouvre droit pour le Client à l'intervention d'un Électricien.

La qualification de Panne relève de la seule compétence d'UEM. L'intervention de l'Électricien intervient dans les deux heures suivant la fin de l'intervention téléphonique. Les frais de déplacement, la main-d'œuvre d'une durée maximale de deux (2) heures pour les particuliers et de trois (3) heures pour les professionnels, ainsi que la prise en charge des éventuels frais de remplacement de matériel électrique pour un montant maximum de trente-cinq (35) euros toutes taxes comprises pour les particuliers et de soixante (60) euros hors taxes pour les professionnels, sont compris dans l'objet des présentes.

En cas de non-respect par UEM de ce délai, le Client pourra exiger le paiement d'une indemnité forfaitaire équivalente à une année de souscription au service Dépann'Elec, à l'exclusion de toute autre indemnisation.

En présence d'un cas de force majeure (guerre, mobilisation, grève, incendie, inondation, orage, fait d'un tiers, événement extérieur exceptionnel entraînant un nombre exceptionnel d'appels...) tel que défini par la jurisprudence française, ayant empêché l'intervention téléphonique ou celle d'un Électricien, UEM ne saurait être tenue pour responsable.

L'intervention d'un Électricien ne saurait avoir lieu lorsque :

- l'Installation n'a pas obtenu le Consuel ;
- la Panne est provoquée intentionnellement par le Client ;
- la Panne est causée par une catastrophe naturelle ou est couverte par l'assurance construction obligatoire ;
- des obstacles physiques et/ou techniques tels que déplacement de mobilier lourd, démontage de faux plafonds, cloisons... rendant l'Intervention impossible.

En cas de non-intervention de l'Électricien dans le cadre des présentes, ce dernier peut proposer d'effectuer les travaux, ceux-ci étant alors intégralement à la charge du Client, frais de déplacement et de remplacement des pièces compris.

### **ARTICLE 9 : INTERVENTION DE L'ÉLECTRICIEN**

Lors de l'Intervention, l'Électricien procède à :

- un diagnostic visuel de l'Installation,
- la recherche de la Panne,
- la vérification que la Panne entre dans le périmètre d'intervention,
- une mise en sécurité de l'Installation,
- l'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de l'appareil électrique défectueux pour permettre si possible une utilisation normale du reste de l'Installation.

S'il s'avère que l'état général de l'Installation ne peut assurer une sécurité satisfaisante en matière de risque pour les personnes

ou les biens, l'Électricien peut limiter son Intervention et mettre tout ou partie de l'Installation hors service de façon provisoire.

S'il le juge nécessaire, l'Électricien remplace le matériel défectueux jusqu'à concurrence du montant fixé à l'article 2. Tout dépassement de ce montant sera facturé au Client.

Les pièces pouvant être remplacées sont les suivantes : fusibles et porte-fusibles, appareillage(s) de base (interrupteur de commande(s), prise(s), fiche(s) monophasées et câbles dans la limite de 10 mètres), disjoncteur divisionnaire, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel.

Le remplacement du matériel se fera au moyen de pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation du Client.

L'Intervention donnera lieu à la rédaction d'un bon d'intervention signé obligatoirement par le Client à qui un exemplaire sera remis. Le bon d'intervention comportera impérativement l'heure d'arrivée de l'Électricien et la durée d'intervention, le diagnostic de la Panne, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les pièces défectueuses éventuellement remplacées.

À l'issue de l'Intervention, l'Électricien facture au Client les éventuels suppléments qui ne sont pas compris dans le prix prévu à l'article 5. Le Client s'acquitte de la facture auprès de l'Électricien.

### **ARTICLE 10 : RESPONSABILITÉ D'UEM**

UEM s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la résolution de la Panne dans les délais prévus aux présentes. La responsabilité d'UEM ne peut être engagée dans le cadre de l'exécution du service Dépann'Elec que pour les seuls dommages directs, personnels et certains subis par le Client à l'exclusion des dommages immatériels.

### **ARTICLE 11 : RÉSILIATION**

Le Client peut résilier son contrat de service Dépann'Elec à tout moment à l'issue de la durée d'un an prévue à l'article 3 des présentes, ainsi que dans le cas prévu à l'article 1.

UEM peut également résilier le contrat de service Dépann'Elec en cas de :

- non-respect par le Client de ses obligations ;
- décision administrative ou juridictionnelle imposant à UEM l'arrêt de la prestation dépannage
- interventions répétées pour la même cause, signalée par l'Électricien et non réparée par le Client notamment si l'Installation du Client n'est pas raccordée à un réseau de terre ou à une prise de terre, n'est pas conforme aux normes en vigueur et/ou en mauvais état d'entretien ; en cas de non-conformité de l'Installation aux normes de sécurité relatives à la protection contre les courts-circuits (absence de fusibles ou d'un disjoncteur) et les fuites de courant (absence d'un disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel).

### **ARTICLE 12 : ACCÈS AUX INFORMATIONS**

Les informations concernant le Client et contenues dans les fichiers informatiques d'UEM ne peuvent être transmises qu'aux services et organismes expressément habilités à les connaître, ainsi qu'aux Électriciens pour la bonne exécution des présentes. Le Client peut en demander communication et la rectification en adressant une demande écrite au siège social d'UEM, conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.