

Fiche information standardisée - Offre Objectif élec zen

La conclusion d'un contrat de l'offre all inclusive - pack zen a pour effet la perte du tarif réglementé pour le site concerné. Le client reconnaît donc et accepte que les prix proposés dans le cadre de ce contrat ne correspondent pas au tarif réglementé. Le client a la possibilité de revenir ou non sur son choix pour le site concerné dans les conditions énoncées à l'article 66 de la loi n°2005-781 du 13 juillet 2005.

PRIX OFFRE «Objectif élec» - Zen - valable à compter du 15 août 2010

Puissance souscrite en kVA	Zen Référence		Zen Double tarif		
	Abonnement	Energie	Abonnement	Energie HC	Energie HP
3	102,11 € TTC/an	0,10 cents TTC/kWh		//	//
6	114,85 € TTC/an	0,10 cents TTC/kWh	130,84 € TTC/an	0,0741 cents TTC/kWh	0,1166 cents TTC/kWh
9	127,98 € TTC/an	0,1062 cents TTC/kWh	149,81 € TTC/an		
12	181,31 € TTC/an		228,70 € TTC/an		
15	203,64 € TTC/an		262,84 € TTC/an		
18	259,16 € TTC/an		294,64 € TTC/an		
24	419,37 € TTC/an		613,00 € TTC/an		
30	555,33 € TTC/an		747,28 € TTC/an		
36	691,29 € TTC/an		860,38 € TTC/an		

L'offre Pack Zen s'applique aux clients ayant renoncé au tarif réglementé ou se trouvant sur un site raccordé au réseau URM ne pouvant plus bénéficier du tarif réglementé depuis le 1^{er} juillet 2007, et ce pour les sites alimentés en basse tension à une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. Cette offre propose deux services : référence avec un prix de l'énergie unique et permanence avec un prix de l'énergie heures pleines et un prix de l'énergie heures creuses.

Ces prix, toutes taxes comprises, sont calculés sous l'hypothèse d'une taxe départementale de 4%, et d'une taxe communale de 0%. Ces taxes locales s'appliquent à 80% du montant hors taxe de la facture d'électricité. Les prix toutes taxes comprises incluent la CSPE et la CTA. Le taux de TVA est de 5,5% sur la prime fixe, la CTA, les taxes locales afférentes et de 19,6% sur l'énergie, les taxes locales afférentes et la CSPE.

CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE OBJECTIF ELEC ZEN

(Article 3 des conditions générales)

L'offre inclut la fourniture d'électricité, la prestation de services d'acheminement de l'électricité ainsi que le service dépan'elec. L'offre peut à la demande du client être complétée par les prestations suivantes : un délai de paiement personnalisé et une location d'armoire.

L'énergie livrée en 2008 dans le cadre de l'offre Tarif Bleu était composée pour 66% de source nucléaire (contenu en déchets radioactifs : 10,1 mg/kWh pour les déchets de faible ou moyenne activité à vie courte et de 0,9 mg/kWh pour les déchets à vie longue - émission de 0 g de CO₂/kWh), pour 14,2% de source gaz (émission de 322 g de CO₂/kWh), pour 10% de source hydraulique (émission de 0 g de CO₂/kWh), pour 4,7% de source charbon (émission de 953 g de CO₂/kWh), pour 1,6% de déchets (émission de 0 g de CO₂/kWh), pour 1% de fioul (émission de 830 g de CO₂/kWh), pour 1% de source biogaz (émission de 0 g de CO₂/kWh), pour 1,3% d'autres sources renouvelables (émission de 0g de CO₂/kWh) et pour 0,2% d'autres sources non renouvelables, soit 12,3% d'énergie renouvelable.

Ces données sont déterminées annuellement. (Émissions : source DGEMP-DIDEME)

DUREE DU CONTRAT

(Article 7 des conditions générales et article 5 de l'information client)

Le contrat a une durée de 12 mois avec tacite reconduction pour une durée équivalente. Le délai prévisionnel de fourniture de l'électricité est de quatre jours ouvrés.

FACTURATION ET MODALITES DE PAIEMENT

(Articles 20 et 21 des conditions générales et article 4 de l'information client)

La période de facturation est de trois mois, sur la base des consommations réelles. Le client peut demander à bénéficier d'une mensualisation des paiements sur la base d'une facturation annuelle.

Les factures sont payables sans déduction dans les dix jours de leur réception, en espèces, chèques, carte de paiement, prélèvement bancaire, virement bancaire ou titre interbancaire de paiement. Le paiement, peut être effectué à l'accueil de notre siège, par voie postale ou par Internet.

CONDITIONS DE REVISION DES PRIX

(Article 23 des conditions générales et article 4 de l'information client)

Les modifications de plage horaires et de prix sont communiquées au client par voie postale, ou à sa demande par voie électronique, au moins trente jours avant la date d'application envisagée. UEM s'engage auprès du client à ce que le prix évolue en fonction des variations du tarif réglementé dans la limite du respect du délai d'information du client énoncé précédemment.

PRESTATIONS TECHNIQUES REALISEES PAR LE GESTIONNAIRE DE RESEAU DE DISTRIBUTION – valables à compter du 10 septembre 2009

code	Prestations	Prix TTC catalogue Fournisseur	
Mise en service / Résiliation du contrat	Première mise en service	44,99	
	Première mise en service contrat tpn	gratuit	
	Mise en service sur installation existante	25,21	
	Mise en service sur installation existante contrat tpn	gratuit	
	Mise sous tension dans la journée ou le samedi	92,63	
Modification contractuelle	Modification - intervention avec déplacement pour un appareil	33,92	
	Modification - intervention avec déplacement pour deux appareils	33,92	
	Modification - intervention avec déplacement pour trois appareils	33,92	
	Modification - intervention avec déplacement pour plus de trois appareils	33,92	
	Modification de comptage à lecture directe (injection uniquement)	33,92	
Interventions pour impayé	Intervention pour impayé - Coupure et rétablissement (dont 20 € HT en frais de relance)	47,90	
	Intervention pour impayé - Coupure et rétablissement contrat tpn (via frais de relance)	9,58	
	Rétablissement après coupure dans la journée (demande supérieur à 15h) ou le samedi	117,84	
Transmission de données de relève	Relevé spécial	28,41	
	Transmission de l'historique d'index	13,68	
Vérification et entretien d'appareils	Vérification métrologique du compteur	306,19	
	Vérification visuelle du compteur	33,92	
	Activation de la sortie "télé-information du client"	28,41	
	Remplacement du compteur	71,58	
Autres interventions	Intervention de courte durée	28,41	
	Intervention "express" (supplément pour rdv à heure fixe)	34,09	
	Annulation et report de rendez-vous	16,17	
	Déplacement en vain	28,41	
	Mise sous tension pour essais des installations électriques	144,96	hors frais de mise en service
	Mise hors tension suite à essais des installations électriques	92,83	
	Déconnexion ou reconnexion au potelet	381,78	
	Forfait agent "assermenté"	420,39	
	Duplicata de document (document du GRD)	13,68	
	Dépannage non lié à un défaut du réseau	68,17	
	Enquête pour fraude	28,41	
Branchements provisoires	Branchement provisoire pour chantier et non fixe de longue durée	173,80	hors frais de mise en service
	Branchement provisoire forain, marché, manifestations publiques - isolé	173,80	hors frais de mise en service
	Branchement provisoire forain, marché, manifestations publiques - groupé	114,70	hors frais de mise en service
	Location coffret équipé 1 à 7 jours	31,34	
	Location coffret équipé par jour supplémentaire	3,71	

Les prix des autres prestations techniques réalisées par le Gestionnaire de Réseau de Distribution figurent au catalogue de prestations du fournisseur.

CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

(Article 8 et 22 des conditions générales)

Le client peut résilier le présent contrat au cours de la première année d'exécution lorsqu'il n'occupe plus le local où se situe l'espace de livraison désigné aux conditions particulières en raison de la vente ou de la mise en location du local, du déménagement, du décès du titulaire désigné aux conditions particulières ou lorsqu'il fait l'objet de l'ouverture d'un redressement ou d'une liquidation judiciaire à l'encontre de ce dernier. Le client peut également résilier le contrat à tout moment au-delà de la première année d'exécution à condition qu'il en informe UEM par écrit.

Le client est responsable des consommations enregistrées et des primes fixes tant que le contrat n'a pas été résilié par lui par écrit, jusqu'à la date de relève fixée avec le client et dans la mesure où l'accès au compteur est possible.

Dans le cas où le client change de fournisseur, il est procédé à un relevé ou à une estimation et la résiliation prend effet à la date d'effet du changement de fournisseur communiquée au client et à UEM par le nouveau fournisseur.

CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR OU DU GRD

(Article 16 des conditions générales)

Conformément aux cahiers des charges de distribution et de fourniture publique d'électricité ou au règlement de service et aux dispositions réglementaires applicables et sans préjudice, le cas échéant, de tous dommages et intérêts, les gestionnaire de réseau de distribution ou UEM peuvent procéder à l'interruption ou refuser la fourniture d'électricité dans les cas suivants : injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble de l'ordre public, non justification de la conformité à la réglementation et aux normes en vigueur, danger grave et immédiat porté à la connaissance du gestionnaire de réseau de distribution ou UEM, modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le gestionnaire de réseau de distribution, quelle qu'en soit la cause, par mesure de sécurité lorsque les installations du client sont reconnues défectueuses, ou que celui-ci s'oppose à leur vérification, trouble causé par un client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie, usage illicite ou frauduleux de l'énergie, non-paiement des factures.

INCIDENTS DE PAIEMENT

(Article 21 des conditions générales)

Les factures seront payables sans déduction dans les dix jours de leur réception. A défaut de paiement intégral dans ce délai, UEM sera en droit de réclamer des pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demi le taux de l'intérêt légal appliqué au montant TTC de la créance à compter d'une mise en demeure restée infructueuse pendant plus de dix jours. Les factures seront par ailleurs majorées de plein droit de frais de relance et, le cas échéant, de coupures selon le barème en vigueur. Par ailleurs, à défaut de paiement, et après un rappel écrit resté infructueux, UEM aura le droit de suspendre la fourniture de courant sans autres formalités et sans préjudice de tous dommages et intérêts à son profit. Ainsi les frais de coupure, de relance et de rétablissement du courant sont à la charge du client. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

SERVICE CLIENTS ET RECLAMATIONS

UEM, SAEML au capital social de 20.000.000 d'euros

Numéro RCS (Metz) : 779 987 486

Identifiant SIREN : 779 987 486

Adresse postale : 2 place du Pontiffroy, 57000 METZ (réponse dans les 8 jours ouvrés)

Adresse courriel : accueil-reception@uem-metz.fr (réponse dans les 24 heures ouvrées)

Accueil téléphonique : 03 87 34 45 00 du lundi au vendredi de 7 h 35 à 18 heures (prix d'un appel local) (réponse immédiate)

Accès aux services clients : centre d'appel et accueil physique.