

Fiche information standardisée TTC – Offre Objectif Gaz - Particuliers

Offre Objectif Gaz – Clients Particuliers – tarif référent au 1^{er} janvier 2012

		Essentiel	Tranquillité	Bien-être
Prix de l'énergie (cents TTC/kWh)	Zone 1	9,508	8,097	5,478
	Zone 2	9,508	8,097	5,549
	Zone 3	9,508	8,097	5,621
	Zone 4	9,508	8,097	5,693
	Zone 5	9,508	8,097	5,765
	Zone 6	9,508	8,097	5,836
Prix de l'abonnement (euros TTC/mois)		3,80	5,04	15,84
Prix de l'abonnement (euros TTC/an)		45,62	60,56	190,07

L'offre Objectif Gaz propose trois services : **Essentiel**, pour une consommation annuelle inférieure à 1000 kWh, **Tranquillité** : pour une consommation annuelle comprise entre 1000 et 6000 kWh, et **Bien-être** : pour une consommation annuelle supérieure à 6 000 kWh (évaluation est basée sur de la Consommation Annuelle de Référence : CAR). Ces prix, toutes taxes comprises, sont calculés sous l'hypothèse d'une taxe départementale de 4%, et d'une taxe communale de 8%. Ces taxes locales s'appliquent à 80% du montant hors taxe de la facture de gaz. Les prix indiqués incluent la CTSSG, (Contribution au Tarif Spécial de Solidarité Gaz), et la TVA (5,5% sur l'abonnement et 19,6% sur l'énergie) et sont à majorer de la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement).

CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE OBJECTIF GAZ

(Article 2 de l'information client)

L'offre comporte la fourniture de Gaz ainsi que la prestation de services d'acheminement de Gaz. L'offre peut également, à la demande du Client, être complétée par des prestations telles que la mensualisation notamment

DUREE DU CONTRAT

(Article 6 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 Contrat prend effet à la date de mise en service ou de changement de fournisseur effectué par le gestionnaire de réseau de distribution conformément aux délais prévus dans son catalogue de prestations.

FACTURATION ET MODALITES DE PAIEMENT

(Article 18 et 19 des CG 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 21 des conditions générales et article 4 de l'information client)

UEM s'engage auprès du Client à ce que le prix du Gaz et de la prime fixe évoluent en fonction des variations du tarif réglementé. La Proposition commerciale faite au Client est une offre au prix de marché, le prix étant indexé sur le tarif réglementé de Gaz.

Code	Prestations	Prix € TTC catalogue Fournisseur
Mise en service		
	Mise en service	16,96
	Mise en service avec pose compteur >16m3	419,59
	Supplément express	37,47
	Supplément mise en service en urgence	113,64
Intervention pour impayé		
	Coupure pour impayé	95,78
	Coupure pour impayé TSS	19,16
	Prise de règlement	95,78
	Rétablissement en express	37,47
	Rétablissement en urgence	113,64
Relève spéciale		
	Relève spéciale	31,25
Vérification de données de comptage		
	Vérification sans déplacement	15,62
	Contrôle visuel du comptage	47,76
Enquête		
	Enquête	31,25
Frais de dédit		
	Frais de dédit pour annulation tardive avant intervention programmée	17,80
Déplacement vain		
	Déplacement sans intervention	31,25
Autres prestations		
	Frais liés au déplacement d'un agent assermenté	463,02
	Augmentation de la fréquence de relève	188,09

CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

(Articles 8 et 20 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 par le gestionnaire de réseau de distribution 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 un relevé ou à une estimation et la résiliation prend effet à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture.

CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR

(Articles 14 des conditions générales)

Conformément aux cahiers des charges de distribution publique de gaz dont relève le point de livraison du Client, consultable sur le site internet du gestionnaire de réseau de distribution, et aux dispositions réglementaires applicables et sans préjudice, le cas échéant, de tous dommages et intérêts, les gestionnaire de réseau de distribution peut procéder à l'interruption ou refuser l'accès au réseau public de distribution 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 des installations 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 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 la distribution d'énergie, usage illicite ou frauduleux de l'énergie, non-paiement des factures.

INCIDENTS DE PAIEMENT

(Articles 19 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, SA EML 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.