

## Conditions générales de vente du service

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

### 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 :

**Conditions Générales** : présentes dispositions applicables à l'ensemble des contrats de vente du service Dépann'Elec

**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 Conditions Générales de vente ont pour objet de définir les modalités d'exécution de la prestation de dépannage fournie 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 11, dans un délai de quinze (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 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 consommateur 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 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 ou 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 ou d'un courrier simple adressé au «Service Commercial» d'UEM sis 2 place du Pontiffroy, 57 000 Metz.

### Article 5 • PRIX

Le prix mensuel est indiqué sur les supports de vente fournis par UEM au Client lors de sa souscription. 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

Les factures sont payables dans les quinze (15) jours de leur réception. 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 éventuels autres services souscrits par le Client.

A 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 dix (10) euros.

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.

Lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu par UEM, 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 UEM de ces dispositions, les sommes à rembourser sont majorées de plein droit des mêmes indemnités ou pénalités que celles applicables au consommateur.

#### 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 (2) heures suivant la fin de l'intervention téléphonique n'ayant permis la résolution de la Panne.

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, etc. rendent l'intervention impossible.

En cas de non-intervention de l'Électricien, 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 8. 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

Après l'expiration de la durée initiale d'un an fixée à l'article 3, le Client peut résilier son contrat de service Dépann'Elec à tout moment et sans pénalité.

UEM peut également résilier le contrat en cas de :

- non-respect par le Client de ses obligations ;
- décision administrative ou juridictionnelle imposant à UEM l'arrêt du service Dépann'Elec ;
- 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 de disjoncteur) et les fuites de courant (absence de disjoncteur différentiel ou d'interrupteur différentiel).

#### Article 12 • 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 UEM 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 UEM de ses données à des fins de prospection commerciale, par téléphone ou via le formulaire de contact disponible sur le site internet d'UEM : [www.uem-metz.fr](http://www.uem-metz.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 d'UEM, par l'un des moyens suivants :
- en remplissant le formulaire de contact disponible sur le site internet d'UEM : [www.uem-metz.fr](http://www.uem-metz.fr), rubrique « Mes données personnelles » ;
  - en envoyant un mail à l'adresse suivante : [dpo@uem-metz.fr](mailto:dpo@uem-metz.fr)

#### Article 13 • 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.223-1 du code de la consommation.

#### Article 14 • LOI APPLICABLE

Le contrat est soumis à la législation française.

Les contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation du contrat seront, avant toute demande en justice, soumises à expertise amiable. En cas de désaccord, le Client pourra saisir les tribunaux compétents.

UEM  
2 place du Pontiffroy - METZ  
BP 20129 - 57014 METZ CEDEX 01  
Tél. 03 87 34 44 44  
[uem-metz.fr](http://uem-metz.fr)

