








Proposée uniquement, à compter du 1^{er} février 2022, aux clients particuliers résidant sur le territoire de la RME, ayant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Pour plus d'information, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre du fournisseur. Souscrire un contrat à prix marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure à nouveau un contrat au tarif réglementé : il vous suffit d'en faire la demande auprès de votre fournisseur historique. Lorsque vous emménagez dans un logement, vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé (auprès de votre fournisseur historique) ou un contrat à prix de marché.



INFORMATIONS

<p>Caractéristiques de l'offre et services associé Article VIII des CGV</p>	<p>L'offre à prix fixe 3 ans (offre de marché) comprend la fourniture d'électricité et l'acheminement de l'électricité sur le réseau.</p> <p> Services inclus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espace client : ce service permet au client de consulter ses données contractuelles, visualiser ses factures, payer en ligne, changer de RIB • Conseil bon tarif : le conseiller clientèle réalise cette prestation lors de la souscription par téléphone. Le conseil bon tarif permet de déterminer la meilleure option tarifaire ainsi que les mensualités de paiement, dans le cas où le client a opté pour la mensualisation. • Bilan annuel : sur demande le client reçoit une fois par an un récapitulatif de ses consommations et des montants facturés. <p> Service optionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facture électronique : plus de facture papier, les factures sont disponibles dans l'Espace client.
<p>Prix de l'offre Article IX des CGV</p>	<p> Les prix sont présentés dans la fiche « Grille de prix » ci-après.</p>
<p>Durée du contrat et date d'effet Article IV et VI des CGV modifiés par les CPV</p>	<p>Durée du contrat : La durée du contrat est de trois ans avec tacite reconduction. Date de prise d'effet : Le contrat prend effet à la date communiquée par le Distributeur à la RME. Cette date correspond à la date de mise en service fixée avec le client conformément au catalogue établi par le Distributeur, soit, en moyenne environ dix jours à compter de la date à laquelle la RME a été informée par le client de son acceptation de l'offre. Le délai moyen peut être augmenté en fonction de la situation technique du Point de livraison du client. En cas de changement de fournisseur, le contrat prend effet dans un délai maximal de vingt et un jours à compter de la date à laquelle la RME a été informée par le client de son acceptation de l'offre.</p>

	<p>* Si le contrat est souscrit à distance, hors établissement ou par démarchage, le client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation</p>
<p>Facturation et modalités de règlement Article XII des CGV</p>	<p> Modalité d'établissement de la facture : la RME adresse au client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an sous réserve de l'accès au compteur du client. Les autres factures dites « estimées » sont établies sur la base des consommations estimées du Client, c'est-à-dire sur la base de ses consommations antérieures pour une même période ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour le même tarif.</p> <p>Support de facturation : Le client reçoit une facture papier par voie postale. Il a la possibilité de choisir la facture électronique.</p> <p>Périodicité de facturation : La fourniture et l'acheminement de l'énergie électrique font l'objet d'une facturation tous les trois mois, sauf si le client a opté pour la mensualisation du règlement de ses factures, auquel cas il ne recevra qu'une facture annuelle.</p> <p>Délai de paiement : Les factures doivent être payées dans un délai de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture.</p> <p>Modes de paiement : Prélèvement automatique, chèque, carte bancaire (aux services de la trésorerie de Cornimont), paiement en ligne sur le site internet www.rmelabresse.fr ou espèces aux services de la régie (montant < 300€).</p> <p>Retard de paiement : À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, la RME peut relancer le client par tout moyen approprié. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par la RME.</p> <p>Trop perçu par la RME : Si la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du client le trop-perçu est remboursé par la RME. La RME rembourse ce montant dans un délai maximal de 15 jours à compter de la date d'émission de la facture.</p>
<p>Conditions d'évolution des prix Article IX et X des CGV et CPV</p>	<p> Evolution du prix hors toutes taxes (HTT) : Le prix de l'offre (hors toutes taxes) est fixe pour une durée de 3 ans, tant dans sa partie fixe que dans sa partie variable. Il peut être modifié par la RME à chaque date anniversaire contractuelle, sous réserve d'un préavis de trois (3) mois.</p> <p>Evolution des taxes et contributions : Toute modification et/ou évolution des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours.</p>
<p>Conditions de résiliation à l'initiative du client Article XIV.1 et 3 des CGV</p>	<p> Le client peut résilier à tout moment son contrat sans pénalités par l'un des moyens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • téléphone ou courrier en utilisant respectivement le numéro de téléphone ou l'adresse indiqué(e) sur sa dernière facture ; • déplacement en agence ; <p>En cas de changement de fournisseur, le Contrat prend fin à la date de prise d'effet du contrat conclu par le Client avec le nouveau fournisseur.</p>
<p>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur Article XVI.2 et 3 des CGV et CPV</p>	<p> La RME peut notamment résilier le contrat dans les cas suivants (liste non-exhaustive) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en cas de non-paiement par le client des factures adressées par la RME. • en cas de manquement grave du client à une obligation du contrat.

**Service client et
règlements amiables
et contentieux de
litiges**

Article XVIII des CGV



Le client peut contacter la RME de la manière suivante

- par **courrier** envoyé à l'adresse postale :
RME – 18 rue du Hohneck
88250 La Bresse
- par **téléphone** au 03 29 25 54 00 (prix d'un appel local) : un conseiller clientèle se tient à disposition du Client du lundi au vendredi de 7h30 à 12h et de 13h30 à 17h
- par **mail**: depuis le site Internet www.rmelabresse.fr rubrique «Contact»
- à son **point d'accueil**:
RME – 18 rue du Hohneck 88250 La Bresse

La RME s'engage à prendre en compte chaque demande / réclamation et à y répondre dans un délai de 8 jours ouvrés maximum.

Si, dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation par la RME, aucune solution n'a été trouvée, le client dispose d'un délai de 2 mois pour saisir le Médiateur National de l'Énergie :

- à l'adresse « Médiateur National de l'Énergie, Libre Réponse n° 59252, 75443 PARIS Cedex 09 » ou via le formulaire de saisine en ligne disponible sur le site du Médiateur National de l'Énergie www.energie-mediateur.fr