

LE GUIDE DE NOS ENERGIES

SOCIÉTÉ
MONÉGASQUE DE
L'ÉLECTRICITÉ
ET DU GAZ



Source d'énergies



L'énergie est indispensable à la vie de chacun d'entre nous. L'ensemble de l'activité humaine contribue à modifier le climat. Les principales sources utilisées dites "fossiles" existent en quantité limitée. Ceci implique de revoir notre façon de produire, de consommer, de nous déplacer, de construire nos bâtiments. L'énergie est notre avenir, économisons-la !

SOCIÉTÉ MONÉGASQUE DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ



Nous vous invitons à découvrir la nouvelle édition de votre guide. Vous y trouverez les conseils indispensables à une meilleure utilisation des énergies. **Il suffit de quelques gestes simples pour mieux consommer et dépenser moins.** Vous découvrirez également nos **offres** orientées développement durable, inscrites sous la bannière d'un label **e+, énergie positive** ainsi que **les bonnes pratiques à adopter dans l'usage de l'électricité et du gaz**, indispensables à votre sécurité et à votre confort d'utilisation.

"La plus performante des énergies est celle que l'on ne consomme pas".

Bonne lecture...

SOMMAIRE

4

1 ACHETER RESPONSABLE

L'étiquette énergétique 5

2 AGIR AU QUOTIDIEN

Petite visite guidée
d'un foyer éco-responsable 7
Dans toute la maison 7
Dans la cuisine 8
Dans le salon 9
Dans la salle de bains 10
Lors de vos déplacements 11

3 TRIER & RECYCLER

Triez et recyclez vos ampoules 12
Ramenez vos piles 12

4 MAÎTRISER SON ÉNERGIE

Choisissez votre tarif électricité 13
Choisissez votre tarif gaz 15

5 S'ENGAGER DURABLEMENT

Le label e+ énergie positive 17
eficio 18
egeo 19
eco₂ 20

6 VIVRE EN SÉCURITÉ

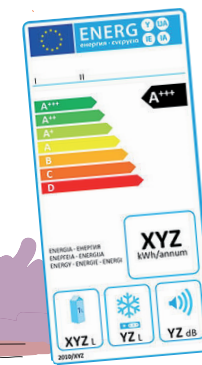
Les règles de sécurité
avec l'électricité 21
Les règles de sécurité
avec le gaz 24
Règles de sécurité pour éviter
les intoxications au monoxyde
de carbone 26
Sérenis, le diagnostic sécurité 27

7 BIEN S'INFORMER

Relevé de compteur
et mode de paiement 28
Qui contacter en cas de panne ? 29
Déménagez en toute tranquillité 29
L'agence en ligne e-smeg 30
La e-facture 31
Nous contacter 32

1 ACHETER RESPONSABLE

Nous apprécions tous les services et le confort offerts par nos équipements électroménagers. Des équipements de plus en plus performants sont disponibles sur le marché. **Préférez des appareils électroménagers de classe A ou de classe supérieure (A+, A++, A+++)** et faites des économies d'énergie.



Une aide précieuse : l'étiquette énergétique

L'évolution technologique encouragée par les mesures européennes a permis d'améliorer les performances de nos appareils électroménagers. **C'est pourquoi trois nouvelles classes sont apparues : A+, A++ et A+++.** Elles identifient les modèles dont l'efficacité énergétique est supérieure à A et vous permettent ainsi de mieux éclairer votre choix.

Progressivement, les appareils les moins performants seront retirés de la vente.

Cette étiquette renseigne également sur la capacité des appareils, la consommation d'eau, la classe d'efficacité de séchage ou d'essorage, ainsi que sur les émissions acoustiques. Enfin, elle comporte l'éco-label européen si celui-ci a été attribué à l'appareil.

5

BON À SAVOIR !

Le réfrigérateur et le congélateur sont les deux seuls appareils électroménagers qui fonctionnent en permanence. Il est donc d'autant plus important d'opter pour des appareils économes en énergie. **En passant d'un appareil de froid de classe C à A++, on peut diminuer sa consommation de 67%.**

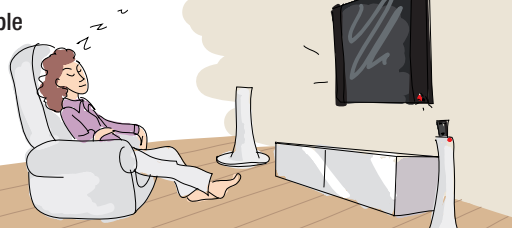
2 AGIR AU QUOTIDIEN

Aujourd'hui, l'épuisement des ressources fossiles (pétrole, gaz) est une réalité que nous devons tous prendre en compte dans notre vie quotidienne.

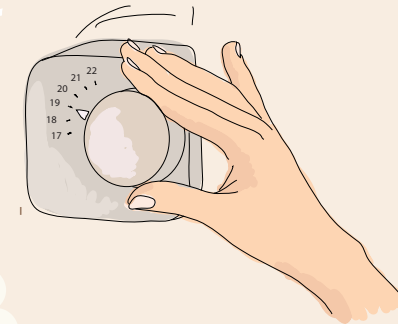
De nouvelles sources d'énergies émergent mais tous les gestes qui modèrent notre consommation et prennent en compte notre environnement restent le meilleur moyen de nous garantir un avenir durable et sûr :



- Soyez attentif **aux consommations de vos climatisations**.
- Renforcez votre **isolation thermique**.
- **Éteignez vos appareils**, ne les laissez pas en veille.
- **Achetez des équipements de classe A** ou d'une efficacité énergétique supérieure (A+, A++, A+++).
- **Éteignez les lumières** en quittant la maison.
- Préférez les ampoules à **faible consommation** d'énergie.
- **Prenez des douches** plutôt que des bains.
- Utilisez des **robinets à économiseur d'eau**.
- **Soyez vigilant** dans votre consommation d'eau chaude.
- **Préférez les transports publics** ou le **covoiturage** à votre voiture.



PETITE VISITE GUIDÉE D'UN FOYER ECO-RESPONSABLE...



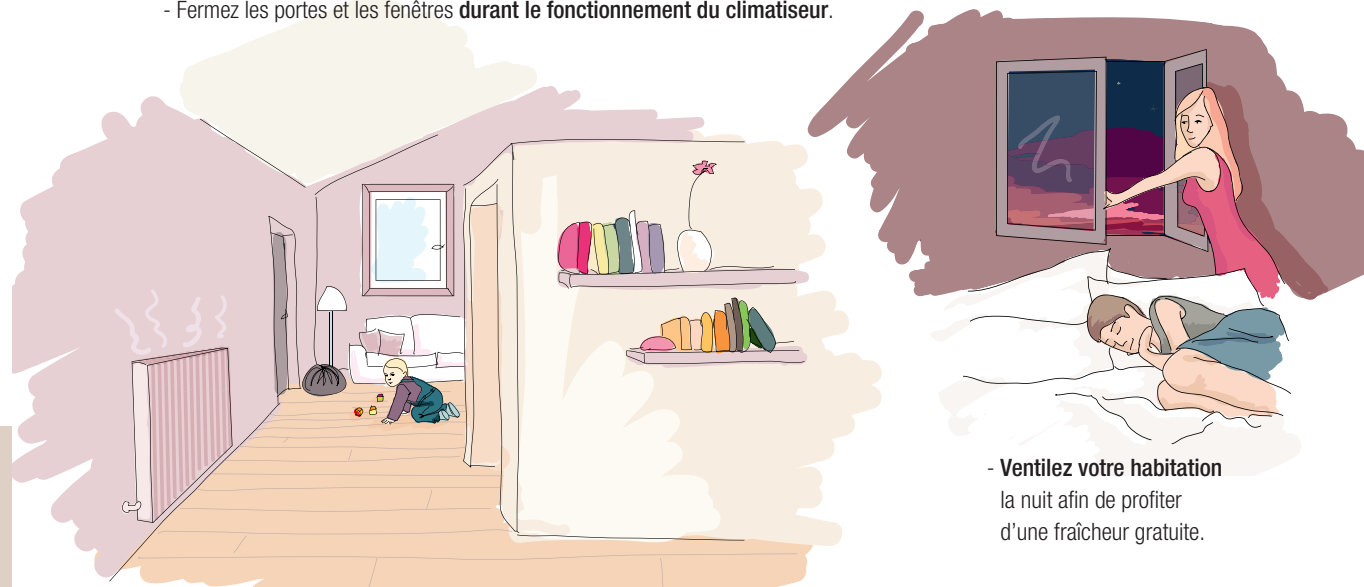
A DANS TOUTE LA MAISON

Pour la climatisation, il suffit d'une réduction de 3°C par rapport à l'extérieur pour rafraîchir votre intérieur.

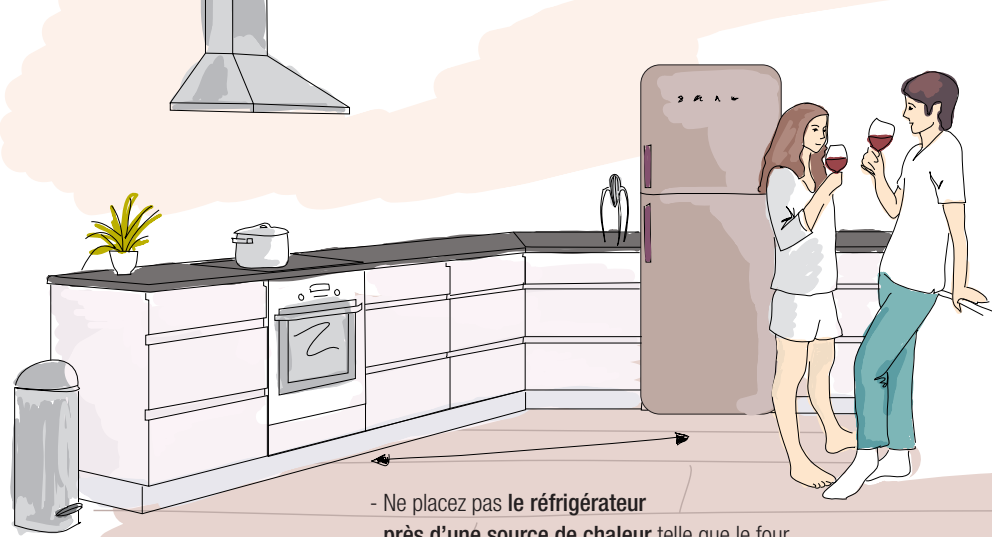
Pour le chauffage, une baisse de la température de 1°C représente une baisse de consommation d'énergie de 7%. Un entretien régulier du système de chauffage-climatisation diminue de 5 % la consommation d'énergie.

- **Préférez l'installation de protections solaires** (volets, pare-soleil...) à la climatisation.
- Fermez les portes et les fenêtres **durant le fonctionnement du climatiseur**.

- **L'hiver, positionnez le thermostat** de votre chauffage sur "**confort**" pour limiter la déperdition de chaleur.



- **Ventilez votre habitation** la nuit afin de profiter d'une fraîcheur gratuite.

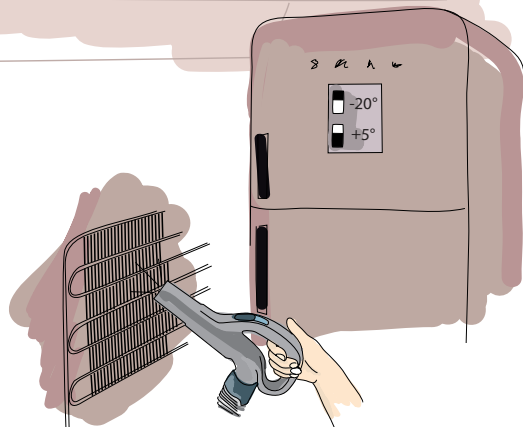


- Ne placez pas le réfrigérateur près d'une source de chaleur telle que le four.

B DANS LA CUISINE

LA CUISINIÈRE :

- Choisissez **des casseroles spéciales** plaques électriques pour ne pas perdre de chaleur.
- **Éteignez les plaques électriques** avant la fin de la cuisson. Pendant 15 min, la chaleur est encore émise sans l'utilisation d'électricité (sauf pour les plaques à induction).
- **Utilisez un couvercle** pendant la cuisson. Pour 2 litres d'eau c'est 4 fois moins d'énergie consommée.



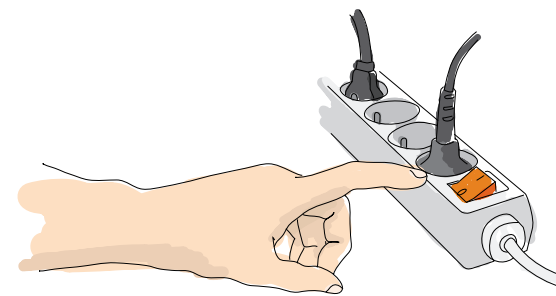
LE RÉFRIGÉRATEUR :

- **Attendez que les aliments soient froids** pour les mettre dans le réfrigérateur.
- **Dépoussiérez la grille d'aération** au dos du réfrigérateur au moins une fois par an.
- **Pensez à dégivrer le congélateur** de temps en temps (2 fois par an). 5 cm de givre correspondent à 2 fois plus de consommation électrique.

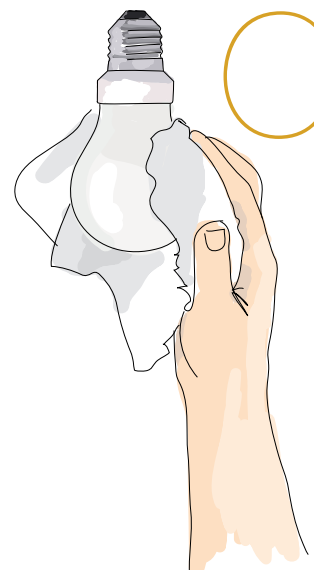
La consommation en veille d'un appareil électrique peut s'apparenter à une fuite d'eau.

Ces appareils sont très nombreux dans un logement et consomment 24h/24 et 365 jours par an.

Attention aux veilles sournoises : télévision, amplificateur d'antenne, ordinateur, box ADSL...



- Privilégiez l'extinction totale de vos appareils plutôt que les veilles sournoises.
- **Utilisez une multiprise munie d'un interrupteur.**



C DANS LE SALON

LA LUMIÈRE :

- **Privilégiez les ampoules à faible consommation** d'énergie, elles consomment 3 à 5 fois moins qu'une ampoule ordinaire.
- **Éteignez la lumière** dès que vous quittez une pièce.
- **Dépoussiérez régulièrement** les ampoules afin de gagner en flux lumineux.

- **Faites entrer le maximum de lumière naturelle** en dégagant les fenêtres et en privilégiant des murs clairs qui réfléchissent mieux la luminosité.

BON À SAVOIR !

- **Une ampoule fluocompacte** a une efficacité énergétique de 25% alors qu'une ampoule traditionnelle n'a une efficacité énergétique que de 5%. (25% de l'énergie électrique est transformé en lumière, le reste est perdu en chaleur).
- **Les lampes halogènes** à haute efficacité permettent de réaliser des économies d'énergie allant de 30 à 50%. Leur lumière est identique à celle des lampes à incandescence et leur allumage est instantané.
- **Les LEDs** permettent d'atteindre 50% d'économies et plus.
- **Attention : certaines ampoules contiennent des produits toxiques, elles doivent être recyclées !**



DANS LA SALLE DE BAINS

- Isolez thermiquement le ballon d'eau chaude et les canalisations s'ils sont dans un local non chauffé.
Les pertes peuvent atteindre 500 kWh par an.
- **Adaptez la puissance électrique souscrite** en fonction de la capacité du ballon d'eau chaude.

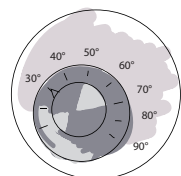
Choisissez la douche plutôt que le bain. Il faut 200 l. d'eau pour un bain contre 60 l. pour une douche.



E LORS DE VOS DÉPLACEMENTS

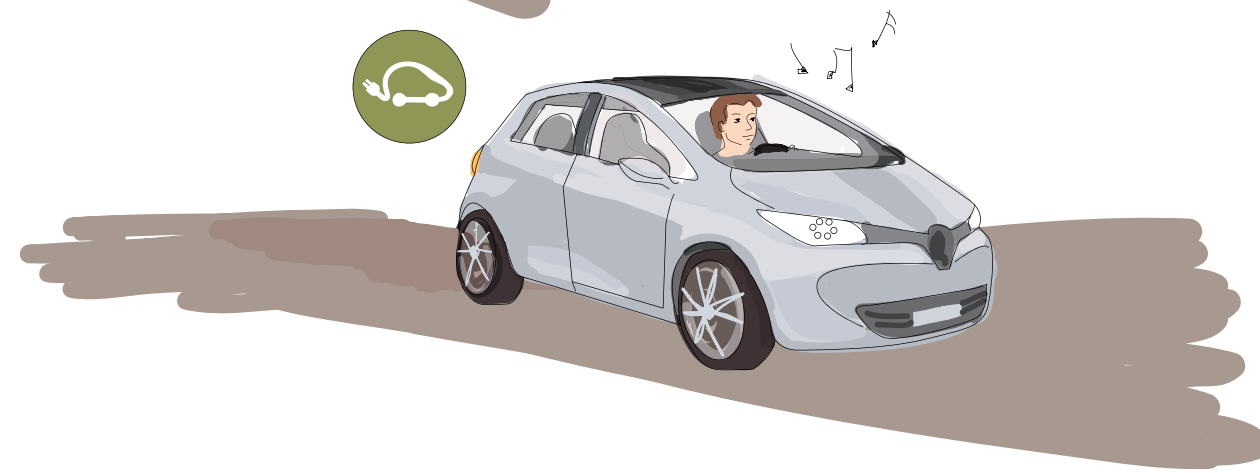
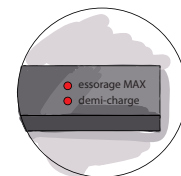
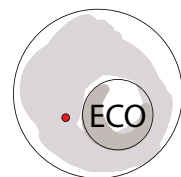
Les transports représentent près de 35 % des émissions de CO₂ et contribuent donc de manière importante à l'augmentation des gaz à effet de serre responsables du réchauffement de la planète.

- **Optez pour les transports en commun ou bien le covoiturage**, ce qui diminuera vos émissions en CO₂.
- Si votre voiture vous est indispensable, **adoptez les bons comportements** : levez le pied. Une conduite agressive peut **augmenter la consommation de carburant de 40%** soit autant de dépenses inutiles.
- **Privilégiez l'utilisation des véhicules électriques** pour vos déplacements (vélos à assistance électrique, voitures et scooters électriques...).



LE LAVE-LINGE :

- En évitant le pré-lavage, c'est 15% d'énergie économisée.
- **Privilégiez les lessives à 30°/40°** plutôt que celles à 60° qui consomment le double.
- **Le mode "éco" vous fera économiser de l'eau ainsi que 25% d'électricité.**
- Lorsque la cuve n'est pas pleine, **utilisez la touche "demi-charge"**, vous économiserez **jusqu'à 30%** du volume d'eau.
- **Préférez un essorage maximum** afin de limiter l'usage du sèche-linge. Celui-ci double la consommation d'électricité par rapport au lavage.



3 TRIER & RECYCLER

Sans vous, le recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) n'est pas possible, **adoptez les gestes qui font du bien à notre environnement.** N'oubliez pas que **les piles mais aussi certaines ampoules** ne doivent **jamais être jetées** avec vos déchets ménagers.

A. TRIEZ ET RECYCLEZ VOS AMPOULES !

Pour un meilleur bénéfice environnemental, **certaines ampoules doivent être recyclées.** Les trois types d'ampoules qui doivent être recyclées sont :

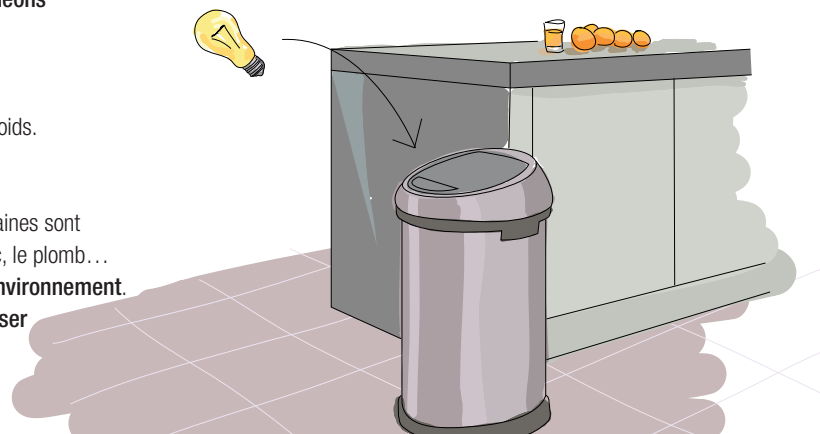
- Les tubes fluorescents aussi appelés "néons"
- Les lampes fluocompactes ou lampes basse consommation
- Les lampes à LED

Elles sont recyclées à plus de 90% de leur poids.

B. RAMENEZ VOS PILES !

Les piles sont des déchets toxiques. Certaines sont composées de métaux lourds tels que le zinc, le plomb... et sont donc **toxiques pour l'homme et l'environnement.** **Le recyclage des piles permet d'économiser de la matière première,** et de leur donner une seconde vie.

Attention, certaines ampoules sont classées comme déchets dangereux. Il ne faut ni les casser, ni les jeter à la poubelle mais les rapporter dans les magasins ou dans les points de collecte appropriés. Leurs composants (mercure, poudre fluorescente, aluminium et verre) peuvent être totalement recyclés.



4 MAÎTRISER SON ÉNERGIE

A CHOISISSEZ VOTRE TARIF ÉLECTRICITÉ

Le choix de votre tarif dépend de :

1. **La puissance dont vous avez besoin (en kVA*),** elle varie selon les appareils électriques que vous souhaitez utiliser en même temps.
2. **La façon dont vous souhaitez utiliser votre équipement** en fonction des heures de la journée, des jours de la semaine ou des saisons.

Si, en plus de l'éclairage, vous utilisez les appareils électroménagers courants (réfrigérateur, téléviseur, aspirateur...).

OPTION BASE

3 kVA



*kVA : kilovoltampère : produit de la tension (volt) par l'intensité (ampère).

DEUX OPTIONS TARIFAIRES VOUS SONT PROPOSÉES :

1. **L'option "Base"** comporte un seul prix du kWh quel que soit le moment où vous utilisez l'énergie électrique.
2. **L'option "Heures creuses"** (à partir de 6 kVA) comporte 2 prix de kWh différents selon vos horaires de consommation. Les consommations pendant les 8 heures de nuit sont enregistrées sur un cadran "heures creuses" et facturées à un prix plus faible. Votre compteur indique si vos consommations sont enregistrées en heures pleines ou en heures creuses.

BON À SAVOIR !



Si, en plus de l'éclairage et des appareils électroménagers courants, vous désirez faire fonctionner **un** appareil important à la fois (cuisinière ou lave-vaisselle).

choisissez
OPTION BASE

sans eau chaude ou avec
chauffe-eau peu utilisé.

ou **HEURES CREUSES**

en cas de chauffe-eau électrique de plus
de 100 litres utilisé régulièrement.

6 kVA

14

Si, en plus de l'éclairage et des appareils électroménagers courants, vous désirez faire fonctionner **deux** appareils importants en même temps (cuisinière et lave-linge ou lave-vaisselle).

choisissez
OPTION BASE
ou **HEURES CREUSES**

en cas de chauffage électrique
utilisé régulièrement avec
ou sans eau chaude.

9 kVA



Vous avez une habitation entièrement équipée à l'électricité (cuisine, eau chaude, chauffage) et/ou vous disposez d'appareils électriques nombreux et importants.

choisissez
OPTION BASE
ou **HEURES CREUSES**

en cas de chauffage
électrique utilisé régulièrement
avec ou sans eau chaude.

12 à
36 kVA

**AU-DELÀ D'UNE PUISSANCE
SUPÉRIEURE À 36 kVA,**

contactez notre Service Relations Clientèle au
92 05 05 00 ou par email : commercial@smeg.mc

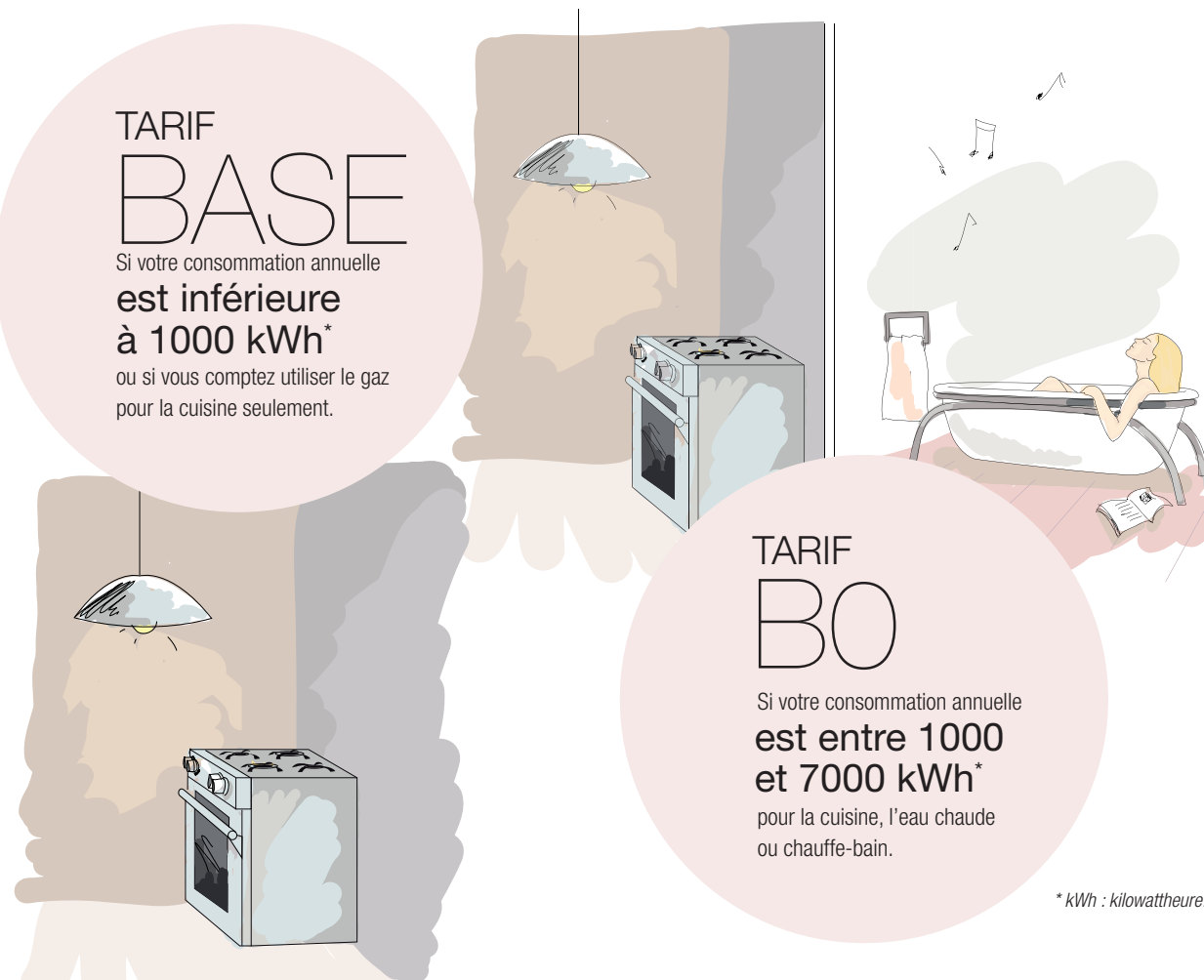
MAÎTRISER SON ÉNERGIE...

B CHOISISSEZ **VOTRE TARIF GAZ**

Le choix de votre tarif dépend de **votre consommation moyenne** en gaz naturel.

TARIF
BASE

Si votre consommation annuelle
**est inférieure
à 1000 kWh***
ou si vous comptez utiliser le gaz
pour la cuisine seulement.



TARIF
B0

Si votre consommation annuelle
**est entre 1000
et 7000 kWh***
pour la cuisine, l'eau chaude
ou chauffe-bain.

15

* kWh : kilowattheure.

- Pour le gaz naturel, le compteur enregistre la consommation **en mètre cube** (m³).
- Un **coefficient thermique** (voisin de 12) varie en fonction de la provenance du gaz naturel (Pays-Bas, Norvège, Algérie, Russie). Il permet de transformer les m³ en kWh*, unité de facturation.

TARIF B1

Si votre consommation annuelle est entre 7000 et 30 000 kWh* pour la cuisine, l'eau chaude, et le chauffage.

AU-DELÀ D'UNE PUISSANCE SUPÉRIEURE À 30 000 kWh*, contactez notre Service Relations Clientèle au 92 05 05 00 ou par email : commercial@smeg.mc

* kWh : kilowattheure.

5 S'ENGAGER DURABLEMENT

e+, LE LABEL ÉNERGIE POSITIVE


“L'énergie positive” fait référence aux apports naturels du soleil, de la force du vent ou des eaux. Sous ce label **e+, énergie positive**, la SMEG regroupe désormais ses services favorisant les **énergies renouvelables** et minimisant l'**impact** de la consommation d'énergie sur l'environnement.

Avec le label **e+**, la SMEG vous propose de :

- Choisir de l'électricité issue d'une production d'énergies d'origine renouvelable avec **egeo**
- Consommer efficacement avec **eficio**
- Minimiser votre empreinte carbone avec **eco2**

e+ EST RÉGI PAR UNE CHARTE “ÉNERGIE POSITIVE” ET VOUS OFFRE UNE GARANTIE D'AUTHENTICITÉ ET DE TOTALE TRANSPARENCE.

LE LABEL e+

Vous bénéficiez du droit d'utilisation du logo  afin de communiquer sur votre engagement en faveur de l'environnement.

Ce label e+ s'inscrit dans les objectifs fixés par le Plan Energie Climat de la Principauté de Monaco à l'horizon 2020 qui vise à :

- Améliorer l'efficacité énergétique de 20%.
- Consommer 20% d'énergie finale provenant de sources d'énergies renouvelables.
- Réduire ses émissions de gaz à effet de serre de 30% par rapport à celles de 1990.

eficio

NOTRE OFFRE DIAGNOSTIC ÉNERGÉTIQUE

Avec **eficio**, vous maîtrisez votre consommation d'énergie pour un niveau de confort inchangé. Pour les entreprises, cela permet de produire les mêmes biens et services tout en utilisant moins d'énergie.

18

IL COMPORTE 4 PHASES :

UN ÉTAT DES LIEUX,
UNE ANALYSE,
UNE VALIDATION,
DES RECOMMANDATIONS
& PROPOSITIONS

Avec **eficio**, la SMEG réalise un diagnostic de vos installations en 4 phases :

- **État des lieux** des équipements, matériels et installations.
- **Analyse** des consommations d'énergies.
- **Validation** les actions déjà entreprises.
- **Recommandations** et propositions concrètes.

Ces diagnostics portent sur toutes les installations existantes, qu'elles soient utilisées par des professionnels, des particuliers

ou par des services généraux de bâtiments. Ils proposent des solutions concrètes visant à maximiser la performance énergétique de votre habitation ou de votre local tout en conservant le même niveau de confort.

L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE EST UN ENGAGEMENT DE LA SMEG ET UN ENJEU ÉCONOMIQUE ET ÉCOLOGIQUE MAJEUR POUR LA PRINCIPAUTÉ DE MONACO.

egeo

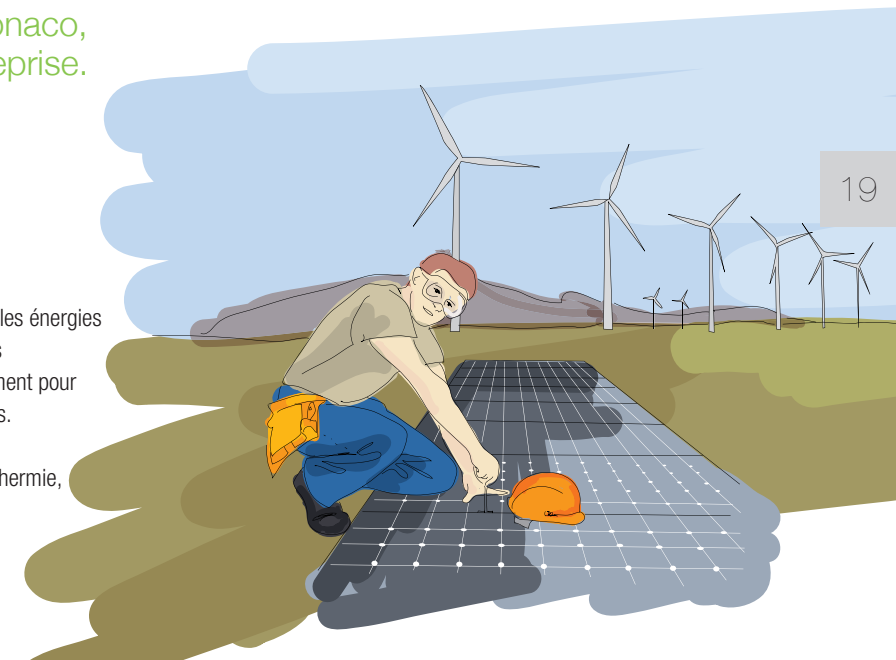
NOTRE OFFRE ÉNERGIE RENOUVELABLE

Avec **egeo**, vous vous engagez aux côtés de la SMEG à favoriser la production d'électricité d'origine renouvelable. Ainsi la SMEG vous certifie que des volumes équivalents à ceux que vous avez consommés ont été produits à partir d'une source d'énergie renouvelable. Cette offre s'adresse à tout consommateur en Principauté de Monaco, du particulier à l'entreprise.

LES SOURCES D'ÉNERGIES D'ORIGINE RENOUVELABLE :

Contrairement aux énergies fossiles, les énergies renouvelables sont issues de sources se renouvelant suffisamment rapidement pour être considérées comme inépuisables. Exemple : l'éolien, le solaire, l'aérothermie, la géothermie, l'hydrothermie, l'énergie marine et l'hydroélectricité, la biomasse, le gaz de décharge, le gaz des stations d'épuration d'eaux usées et le biogaz.

19



BON À SAVOIR !

La garantie d'Origine : Le Certificat d'Origine Renouvelable est une attestation émise par la SMEG déclarant que des volumes d'énergie électrique ont été produits à partir de sources d'énergie renouvelables, injectés sur le réseau électrique, et que les droits attachés à ces volumes d'énergie et liés à leur caractère renouvelable ont été affectés au bénéfice exclusif du client.

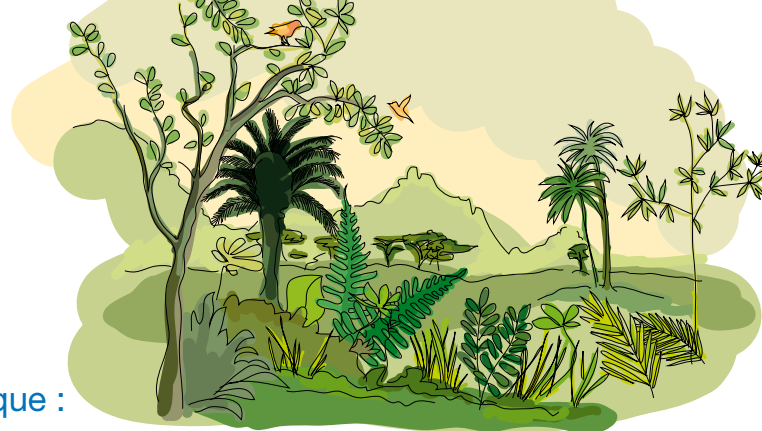
eco₂

NOTRE OFFRE COMPENSATION CARBONE

Le réchauffement climatique :

Certaines activités humaines, domestiques et industrielles, par la combustion des énergies fossiles (charbon, gaz, pétrole) augmentent de façon considérable les concentrations atmosphériques de gaz à effet de serre et principalement le CO₂* qui représente 70% des émissions. De nombreuses actions permettent d'en contrer les effets. **En souscrivant à eco₂, l'offre "compensation carbone" de la SMEG, vous y contribuez activement.**

Pour tout renseignement complémentaire, contactez le Service Relations Clientèle au 92 05 05 00 ou par e-mail à l'adresse suivante : commercial@smeg.mc.



Avec **eco₂**, vous compensez vos émissions de CO₂ dues à votre consommation de gaz naturel en finançant des projets d'aide à la réduction de gaz à effet de serre.

LE PRINCIPE :

- Nous calculons les émissions de CO₂ générées par votre consommation de gaz naturel en prenant en compte que la combustion de 5405 kWh* de gaz naturel émet 1 tonne de CO₂, soit un crédit carbone.
- Vous compensez intégralement les émissions de CO₂ liées à votre consommation de gaz naturel par l'achat de crédits carbone issus du programme Monaco Carbon Offsetting de la Fondation Prince Albert II de Monaco.



*CO₂ : dioxyde de carbone / *kWh : kilowattheure

The Madre de Dios Amazon redd Project

La Fondation Prince Albert II de Monaco a élaboré un programme de compensation volontaire, le **Monaco Carbon Offsetting**. La SMEG a signé un partenariat avec la Fondation qui lui permet d'acheter des crédits carbone issus du projet **REDD* Madre de Dios Amazon de lutte contre la déforestation et la dégradation de l'environnement** en Amazonie péruvienne. Les objectifs de ce projet sont de **conserver la biodiversité** de cette forêt tropicale, de préserver **des espèces sauvages menacées** d'extinction et de **contribuer au développement durable** des producteurs ruraux.

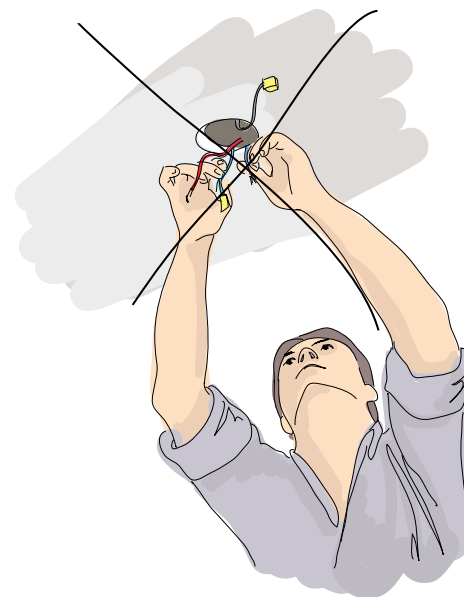
www.fpa2.com - www.greenox.com - madre-de-dios-project.com

*Reducing Emissions from Deforestation and Degradation Projects

6 VIVRE EN SÉCURITÉ

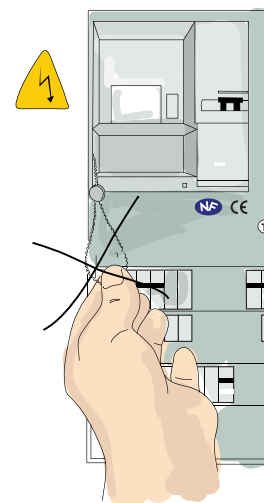
L'installation électrique intérieure située après le disjoncteur est placée sous votre responsabilité. Elle doit être conçue afin de vous assurer confort et sécurité. N'hésitez pas à faire réaliser un diagnostic sécurité par la SMEG ou par un organisme de contrôle.

A RÈGLES D'OR DE VOTRE SÉCURITÉ AVEC L'ÉLECTRICITÉ



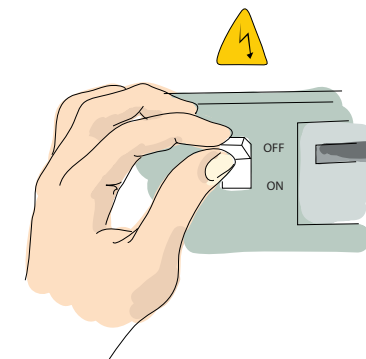
- Ne jamais toucher un fil dénudé.

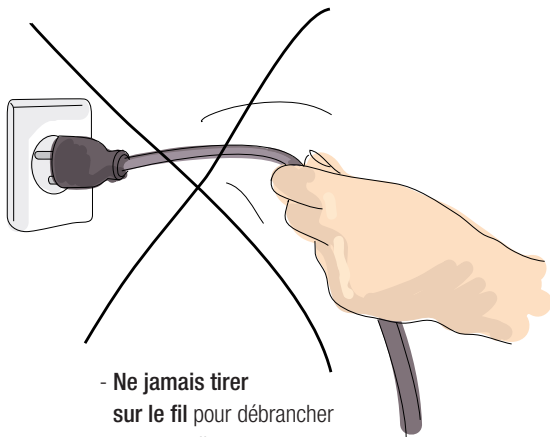
- Ne jamais déplomber son compteur ni son disjoncteur.



- Exiger une installation électrique et des matériels conformes à la réglementation en vigueur.

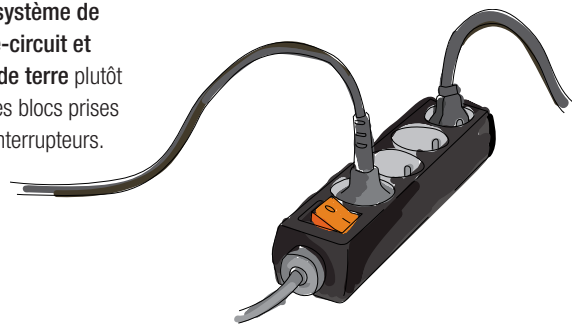
- Mettre le disjoncteur sur la position arrêt avant toute intervention sur l'installation électrique.





- Ne jamais tirer sur le fil pour débrancher un appareil.

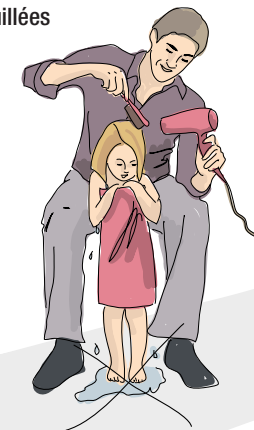
- Utiliser des blocs multiprises avec système de coupe-circuit et prise de terre plutôt que des blocs prises sans interrupteurs.



- Maintenir les appareils électriques éloignés de l'évier et de la cuisinière.
- Débrancher les appareils électriques sur les comptoirs après usage.



- Ne jamais utiliser d'appareils électriques les mains mouillées ou les pieds dans l'eau.



DANS LES PIÈCES D'EAU, VEILLENZ À :

- Débrancher après usage les petits appareils tels que sèche-cheveux, rasoir électrique, et s'assurer qu'ils ne sont pas utilisés à proximité du lavabo ou de la baignoire.

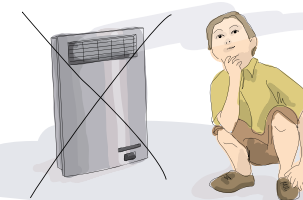
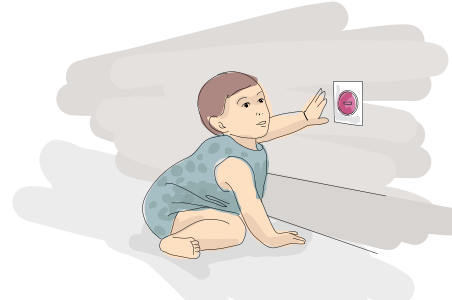
DANS TOUTE LA MAISON, VEILLENZ À :

- Toujours débrancher vos appareils avant de les nettoyer ou d'y effectuer une réparation.



PRÉSENCE D'ENFANTS SOYEZ ENCORE PLUS VIGILANT :

- Installez des caches sur les prises murales.



- Évitez les jouets qui se branchent directement à une prise électrique.



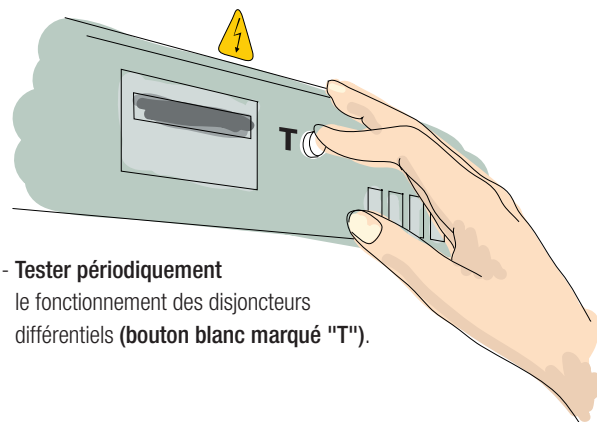
- Ne laissez jamais un enfant seul dans une pièce avec un appareil de chauffage d'appoint.

ATTENTION !

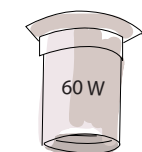
- Dans les locaux humides ou à sol conducteur (comme le carrelage ou le ciment), faites contrôler le raccordement à la terre des prises et de tous vos appareils électriques à enveloppe métallique.
- Vérifiez également que votre installation est protégée par des dispositifs différentiels appropriés.
- Un diagnostic peut être nécessaire pour vérifier la sécurité de votre installation intérieure.
- Faites appel à des professionnels pour établir un bilan exact de son état.

BON À SAVOIR !

- Tester périodiquement le fonctionnement des disjoncteurs différentiels (bouton blanc marqué "T").



- Utiliser des ampoules électriques de la taille et de la puissance recommandées par le fabricant afin d'éviter les risques de surchauffe.



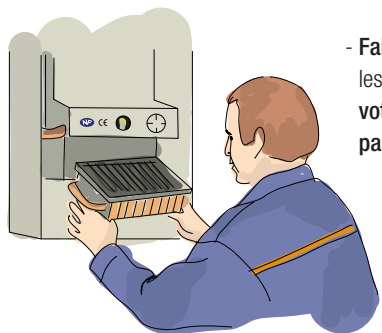
60 W



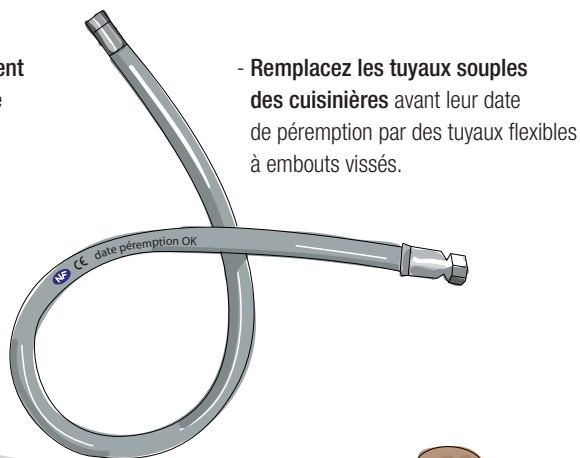
60 W

B RÈGLES D'OR DE VOTRE SÉCURITÉ AVEC LE GAZ

L'installation gaz intérieure commence après le compteur gaz. Elle est placée sous votre responsabilité. Elle doit être conçue afin de vous assurer confort et sécurité. N'hésitez pas à faire réaliser un diagnostic sécurité par la SMEG ou par un organisme de contrôle.



- Faites vérifier régulièrement les appareils à gaz ainsi que **votre installation** par un professionnel.



- Remplacez les tuyaux souples des cuisinières avant leur date de péremption par des tuyaux flexibles à embouts vissés.

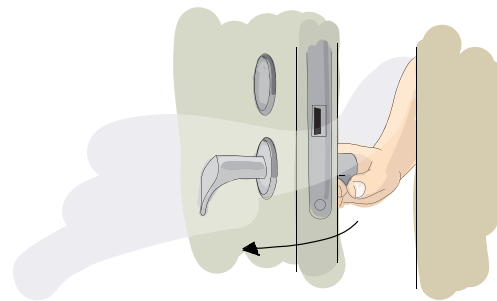


- Laissez les ventilations bien dégagées.

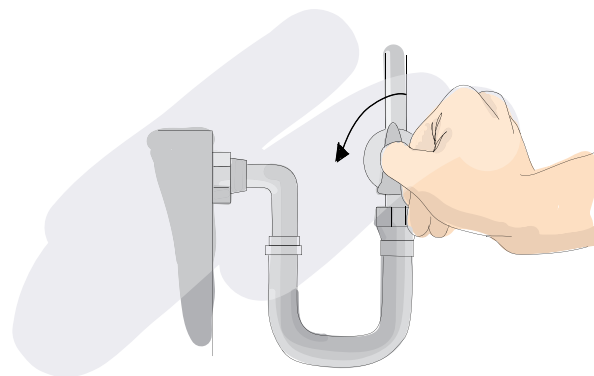
- Veillez à faire **entretenir** régulièrement les conduits de fumée au moins une fois par an.



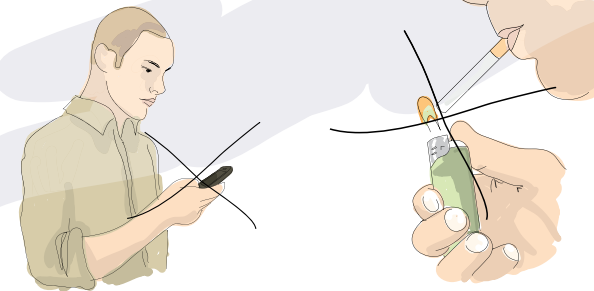
QUE FAIRE EN CAS D'ODEUR DE GAZ ?



- Ouvrez les portes et fenêtres afin de créer des courants d'air.



- Fermez votre arrivée du gaz.



- Ne provoquez **aucune flamme ni étincelle**.
- **Ne fumez pas**.
- Ne touchez pas aux **commandes d'appareils électriques** (interrupteur...), **y compris portables** (lampe de poche, téléphone, smartphone...)

- Prenez les dispositions pour **maintenir la porte de l'immeuble ouverte** si l'accès de celui-ci est réalisé à partir d'un boîtier électrique.

- **Contactez de l'extérieur le 18** (pompiers) ou la **SMEG au 92 05 05 05**.



BON À SAVOIR !

ATTENTION !

Avant d'effectuer des travaux dans vos locaux, faites vérifier votre installation gaz par un professionnel. En effet, si votre installation **n'est pas conforme à la réglementation**, il est **nécessaire d'exécuter les travaux de plomberie avant ceux de peinture et de décoration**. D'autre part, **décrivez à votre professionnel gaz les aménagements de décoration envisagés**, car ils peuvent nuire à la conformité de votre installation.

C RÈGLES DE SÉCURITÉ POUR ÉVITER LES INTOXICATIONS AU MONOXYDE DE CARBONE

Le monoxyde de carbone est un gaz invisible, non irritant, et inodore donc très difficile à détecter. Ce gaz toxique provient essentiellement du mauvais fonctionnement d'un appareil à combustion. Afin d'éviter l'intoxication au monoxyde de carbone, voici quelques conseils à respecter.



POUR LES APPAREILS À COMBUSTION, VEILLEZ À :

- **Ne jamais faire fonctionner les chauffages d'appoint continuellement** ; ils sont conçus pour une utilisation brève et par intermittence.
- **Respecter les consignes d'utilisation** des appareils à combustion, **en particulier les utilisations proscrites en lieux fermés.**
- **Ne jamais utiliser** pour vous chauffer, **d'appareils non prévus** pour cet usage.



QUE FAIRE EN CAS DE SUSPICION D'INTOXICATION ?

- Aérez immédiatement les locaux.
- Arrêtez les appareils en combustion.
- Évacuez les locaux au plus vite.
- Appelez les secours (18).
- **Ne réintégrez pas les lieux** avant l'avis d'un professionnel du chauffage ou des pompiers.
- **Ne négligez aucun symptôme physique** se manifestant particulièrement à votre domicile, tel que maux de tête, vertiges, malaises, nausées, troubles de la vision, de l'odorat ou du goût, troubles du sommeil.

D LE DIAGNOSTIC SÉCURITÉ *serenis*

Une installation défectueuse ou mal entretenue est souvent à l'origine d'accidents.

Avec l'offre *serenis*, nous vous proposons la vérification des points essentiels de la sécurité et de vos installations intérieures de gaz naturel et d'électricité afin d'évaluer les risques pouvant compromettre votre sécurité.



BON À SAVOIR !

Au-delà d'une vérification préventive volontaire, il est à noter qu'une installation intérieure d'électricité ou de gaz ne peut être remise en service après une interruption de fourniture de plus de trois mois qu'après que le futur titulaire

du contrat a produit une attestation de réalisation des contrôles sur les points de sécurité précisés dans l'Arrêté Ministériel n° 2010-530 du 22 octobre 2010. Pour plus d'informations, rendez-vous sur notre site www.smeg.mc ou contactez notre Service Relations Clientèle au 92 05 05 00 ou par email : commercial@smeg.mc

7 BIEN S'INFORMER

A RELEVÉ DE COMPTEUR ET MODE DE PAIEMENT

RELEVÉ DE COMPTEUR* :

- Vos compteurs sont relevés tous les 3 mois. Contactez-nous au **92 05 05 45** afin de connaître le jour de passage de nos agents.
- Vous êtes absent : effectuez vous-même le relevé de vos index et communiquez-les par téléphone au 92 05 05 45, par l'agence en ligne ou bien **par courrier**, en retournant gratuitement la carte T d'auto-relevé déposée à votre attention.
- Il est toutefois nécessaire **qu'au moins une fois par an**, un relevé soit effectué par nos soins.

* Si le compteur est à l'intérieur de votre local.

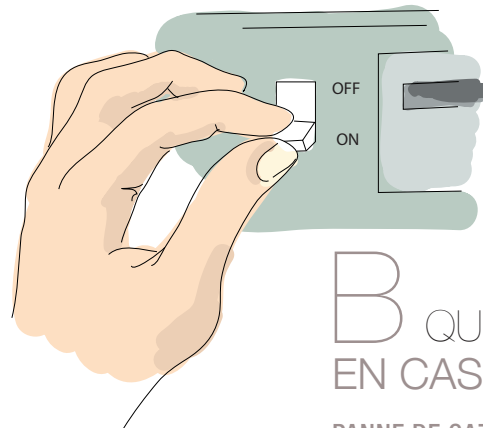
MODE DE PAIEMENT :

Plusieurs modes de paiement sont mis à votre disposition :

- **par prélèvement automatique** : ne courez plus le risque d'oubli, conservez la maîtrise totale du règlement, recevez votre facture environ 10 jours avant le prélèvement.
- **par l'agence en ligne,**
- **par chèque,**
- **par virement bancaire,**
- **par carte bancaire ou en espèce.**

RELEVÉ DE COMPTEUR TOUS LES 3 MOIS

UNE FOIS PAR AN PAR LA SMEG



SI LE COURANT NE REVIENT PAS :
- Il s'agit sans doute d'un défaut sur votre installation intérieure. **Appelez votre installateur électricien.**

Après avoir vérifié que votre installation n'est pas défectueuse comme indiqué ci-dessus, **téléphonez au 92 05 05 05**. Un interlocuteur est à votre service **24h/24 / 7j/7**, afin de vous aider à éliminer la cause de la panne. **Si une intervention est nécessaire, notre équipe de dépannage interviendra au plus vite.**

B QUI CONTACTER EN CAS DE PANNE ?

PANNE DE GAZ ?

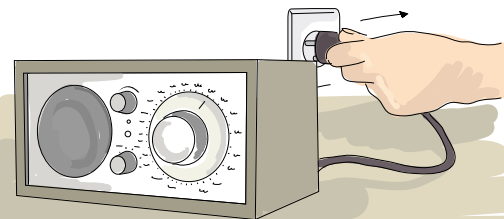
En cas de dysfonctionnement en gaz, **fermez votre arrivée du gaz et appelez immédiatement la SMEG au 92 05 05 05 ou un professionnel.**

PANNE D'ÉLECTRICITÉ ? EN GÉNÉRAL, SI VOTRE DISJONCTEUR SE DÉCLENCHE :

- **Débranchez les appareils** en fonction puis réenclenchez le disjoncteur.

SI LE COURANT REVIENT :

- **Un de vos appareils est en défaut**, ou bien une augmentation de puissance est nécessaire. Contactez votre installateur électricien.



BON À SAVOIR !

ATTENTION !
En cas de non résiliation de votre contrat, vous restez le seul responsable de l'utilisation de l'énergie qui pourrait être faite après votre départ ainsi que de l'installation intérieure.

C DÉMÉNAGEZ EN TOUTE TRANQUILLITÉ !

Dès que vous connaissez la date de votre déménagement, contactez-nous afin de nous permettre de **relever votre compteur à la date de votre départ**, d'arrêter les modalités de résiliation de votre contrat et éventuellement de souscrire le contrat de votre futur logement en Principauté.



e-smeg, L'AGENCE EN LIGNE

La **e-smeg** pour être encore plus proche de vous !
La SMEG met à votre disposition l'agence en ligne "**e-smeg**",
un accès aux contrats 7j/7, 24h/24, pour faciliter vos démarches.

L'INSCRIPTION À L'AGENCE EN LIGNE
EST ENTIÈREMENT GRATUITE ET PERMET
EN QUELQUES CLICS DE :

- Gérer ses contrats électricité et gaz naturel, mettre en place le **prélèvement automatique**, souscrire à un nouveau service.
- **Opter pour la facture électronique** en souscrivant **gratuitement** à la e-facture.
- Suivre ses consommations et consulter leur historique.
- **Consulter et payer en ligne ses factures**, éditer ses duplicatas de facture.
- Demander de la documentation ou des brochures **par un simple e-mail** ou **demandeur un rendez-vous** avec un agent commercial de la SMEG.
- **Créer ses propres alertes** et recevoir directement dans sa boîte e-mail **les informations sur sa prochaine facture**.
- Rester toujours informé.

L'AGENCE EN LIGNE
C'EST FACILE,
PRATIQUE ET ÉCOLOGIQUE.



AVEC LA SMEG, OPEZ POUR LA **e-facture**

e-ELECTRONIQUE

La **e-facture** est un service entièrement gratuit,
dédié aux clients résidentiels et prélevés.
En y souscrivant, vous ne recevez **plus de facture**
par la poste, mais vous pouvez la consulter
sur internet à tout moment sous forme de fichier pdf.

e-COLOGIQUE

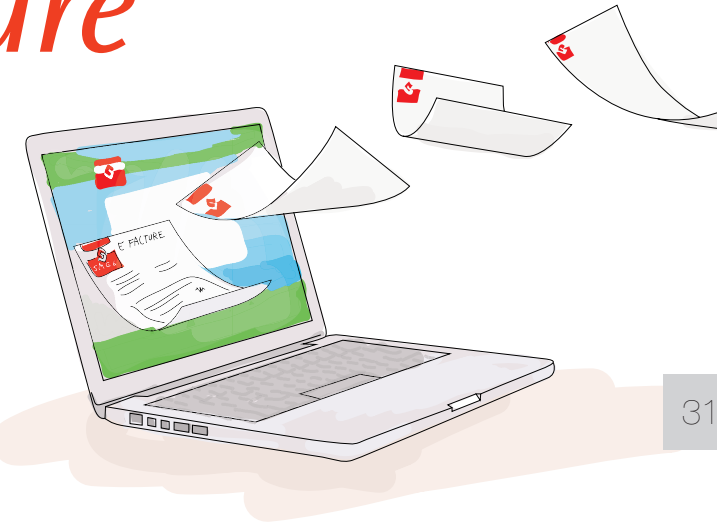
La souscription à la e-facture est gratuite.
Mais elle est payante pour l'environnement :
zéro papier, pas d'impression, plus d'envoi.

e-XPRESS

Un e-mail vous indique le **montant de la facture**
et la **date de prélèvement**. Si vous désirez consulter
l'intégralité de cette facture, comme des précédentes,
il vous suffit de cliquer sur un lien qui vous conduit
directement à **votre agence en ligne**.

e-EFFICACE

La e-facture est un original et a valeur de preuve :
elle est, par exemple, utilisable comme justificatif
de domicile.



Rapide et pratique,
l'agence en ligne
vous simplifie la vie.
Inscrivez-vous gratuitement
dès maintenant :
www.smeg.mc

Pour tout renseignement complémentaire,
contactez le Service Relations Clientèle au
92 05 05 00 ou par e-mail à l'adresse suivante :
commercial@smeg.mc

NOUS CONTACTER :

RENSEIGNEMENTS / RÉCLAMATIONS :

(+377) 92 05 05 00 (prix d'un appel local)
10, avenue de Fontvieille / BP 633 / 98013 MONACO Cedex
Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00
e-mail : smeg@smeg.mc / www.smeg.mc



facebook.com/smegmonaco

TELEPHONE D'URGENCE :

(+377) 92 05 05 05 / 7j/7 / 24h/24
COÛT D'UN APPEL LOCAL
Les communications sur cette ligne sont enregistrées.

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE ET MAÎTRISE DE L'ÉNERGIE :

(+377) 92 05 46 08 (PRIX D'UN APPEL LOCAL)

SERVICE RELATIONS CLIENTÈLE :

(+377) 92 05 05 00 / e-mail : commercial@smeg.mc



Source d'énergies