

FICHE DESCRIPTIVE DES OFFRES DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ « PROVENCE CLASSIC » ET « PROVENCE CONTACT »

OFFRES RÉSERVÉES AUX CLIENTS PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS PUISSANCE ≤ 36kVA

Cette fiche, réalisée à la demande des associations de consommateurs, doit vous permettre de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs d'électricité.

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 (les conditions générales et particulières de l'offre).

Souscrire un contrat à prix de marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure à nouveau un contrat au tarif réglementé. Lorsque vous emménagez dans un logement (site), vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé (auprès du fournisseur historique) ou un contrat à prix de marché.

Caractéristiques de l'offre et options incluses

Article 3 des
Conditions Générales
de Vente (CGV) et CPV

- Service de fourniture d'**électricité 100% verte** sans engagement.
- L'électricité produite à partir de sources d'**énergies renouvelables françaises** (hydraulique, solaire, éolienne) est certifiée par le mécanisme des Garanties d'Origine ⁽¹⁾. Pour l'offre « Provence Contact » approvisionnement direct auprès de producteurs locaux d'électricité d'origine renouvelable.
- Un **espace client en ligne** accessible 24h/24, 7j/7.
- Un **service client basé en France**.

Prix de l'offre

Article 6 des CGV

- Prix de l'électricité indexé sur la base des tarifs réglementés de vente en vigueur (TRV) pour les clients résidentiels et professionnels (voir [grille tarifaire](#)) :
 - **Prix des consommations** : jusqu'à 10% de remise sur le prix du kWh HT au TRV,
 - **Prix de l'abonnement** : fixé par le fournisseur sur la base du TRV, soumis à ses évolutions.

Durée du contrat

Article 5 et 10 des CGV

- Contrat d'une **durée d'un an, renouvelable** tacitement par périodes d'un an.
- Le client Particulier peut **résilier son contrat à tout moment sans frais**.
- **La Prise d'effet du contrat** a lieu à l'issue du délai de rétractation ⁽²⁾ ou à la date de mise en service après renonciation par le client de ce dernier.
- Si le client particulier exerce son droit de rétractation ⁽²⁾, il restera redevable de l'énergie consommée, l'abonnement et les prestations réalisées jusqu'à la date de résiliation effective de son contrat.

Facturation et modalités de paiement

Articles 7 et 8 des CGV

- **Facture mensuelle ou bimestrielle** selon le rythme d'envoi des éléments par le gestionnaire de réseau de distribution (GRD).
- Envoi par défaut des **factures au format électronique** par mail et accessibles sur l'espace client en ligne.
- **Modes de règlement** : prélèvement automatique par défaut. Sur demande le client peut opter pour d'autres modalités de règlement. Chèques énergie ⁽³⁾ acceptés.
- **Délai de paiement** : 14 jours à compter de la date d'émission de la facture.
- **Défaut de paiement** : en cas de rejet de prélèvement bancaire, le client sera redevable des frais de dossier d'un montant de 7,50 € TTC.

- **En cas de retard de paiement** le client particulier sera redevable des intérêts de retard équivalents à 1,5 fois le taux d'intérêt légal sans pouvoir être inférieur à 7,50 € TTC et des frais de dossier d'un montant de 5,99 € TTC. Le client professionnel sera redevable des intérêts de retard équivalents à 3 fois le taux d'intérêt légal et une indemnité pour frais de recouvrement de 40 € TTC.
- **Modification structure tarifaire** hors souscription et résiliation: frais de gestion de 5,99€ TTC (15€ TTC pour les professionnels).
- **Trop perçu par Electricité de Provence** : si le trop perçu est de moins de 25€ (50€ pour les professionnels), le remboursement est par défaut reporté sur la facture suivante, si le montant est supérieur de 25€ (50€ pour les professionnels) le fournisseur remboursera dans un délai de 15 jours à compter de l'émission de la facture.

Conditions de révision des prix

Article 6 et 10 des CGV

- Les prix de l'abonnement et de l'énergie sont indexés sur les TRV et sont susceptibles d'évoluer à la hausse ou à la baisse selon l'évolution de ces prix.
- L'évolution du prix et sa date d'entrée en vigueur est communiquée au client au moins un mois avant application au contrat. Toute modification des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours.
- Electricité de Provence a la possibilité de réviser ses prix sous réserve de communiquer au client sa nouvelle grille tarifaire un mois avant son application. A défaut d'accord du Client il pourra résilier son contrat.

Conditions de résiliation à l'initiative du client

Article 10 des CGV

- Le **Client Particulier peut résilier son Contrat à tout moment par écrit** ou sur son espace client en ligne sans pénalités de sortie. Le Client Professionnel peut résilier son Contrat moyennant un préavis de 2 mois avant la date d'anniversaire du Contrat.
- En cas de **changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit** à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité. Dans tous les cas, la résiliation interviendra à la date souhaitée par le Client.

Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur

Article 8.3 et 16 des CGV

- Après en avoir informé le Client, le fournisseur peut résilier le contrat, en cas :
- d'impayés,
 - d'absence de versement du dépôt de garantie ou des informations sur le mandataire éventuel du Client,
 - Force majeure.

Service client et réclamations

Article 19 des CGV

- Téléphone : **04 88 70 02 34** (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h
- Email : **serviceclient@electriciteprovence.fr**
- Courrier : 3 rue racine, 83000 Toulon
- Espace Client : <https://espace-client.electriciteprovence.fr/connexion-espace-client>

- (1) Conformément à l'article L.314-14 du code de l'Énergie, Electricité de Provence s'engage à acheter la quantité de Garanties d'Origine correspondante à la consommation d'énergie du Client (en MWh). Ces GO attestent que le fournisseur injecte sur le réseau autant d'électricité d'origine renouvelable que la totalité de la consommation des clients.
- (2) Si le contrat est souscrit à distance ou démarchage, le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation. Les modalités d'exercice du droit de rétractation varient selon le mode de vente.
- (3) Les Clients particuliers démunis, sous conditions de ressources, sont en droit d'obtenir le chèque énergie (article R.124-1 du code de la consommation). Dans chaque département, le Fonds Solidarité Logement peut accorder une aide au cas par cas pour couvrir tout ou partie des dépenses de fourniture d'électricité.