

## FICHE DESCRIPTIVE DES OFFRES DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ VERTE

### 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).

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. Souscrire un contrat à prix de marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure ultérieurement un contrat au tarif réglementé.

<p><b>Caractéristiques de l'offre et options incluses</b> Article 3 des Conditions Générales de Vente (CGV) et CPV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service de fourniture d'<b>électricité 100% verte</b> sans engagement.</li> <li>• L'électricité produite à partir de sources d'<b>énergies renouvelables françaises</b> (hydraulique, solaire, éolienne) est certifiée par le mécanisme des Garanties d'Origine<sup>(1)</sup>. Pour l'option « Soutenir mon petit producteur d'énergie verte », nous avons développé des partenariats avec des petits producteurs d'énergies renouvelables dans une démarche éco-responsable en circuits courts afin d'accélérer la transition vers un paysage énergétique durable. Nous achetons ainsi directement l'électricité renouvelable et les Garanties d'Origine auprès de nos petits producteurs* partenaires comme la Centrale de Chagne et Rif-Bel. Cette démarche permet d'offrir de meilleures conditions de rémunération aux petits producteurs contribuant ainsi à la pérennisation des installations.</li> <li>• Un <b>espace client en ligne</b> accessible 24h/24, 7j/7.</li> <li>• Un <b>service client basé en France</b>, à Toulon, au siège d'Électricité de Provence.</li> </ul>
<p><b>Prix de l'offre</b> Article 6 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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) :       <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Prix des consommations</b> : jusqu'à 5% de remise sur le prix du kWh HT au TRV (hors option « Soutenir mon petit producteur d'énergie verte »),</li> <li>- <b>Prix de l'abonnement</b> : fixé librement par le fournisseur, comprenant notamment les coûts rétrocédés à l'opérateur du réseau pour l'entretien du réseau et de votre compteur, ainsi que la gestion de votre contrat par votre fournisseur.</li> </ul> </li> <li>• Les prix des options qui complètent l'offre ne sont pas indexés sur le TRV.</li> </ul>
<p><b>Durée du contrat</b> Articles 5 et 10 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrat d'une <b>durée d'un an, renouvelable</b> tacitement par périodes d'un an.</li> <li>• Le <b>Client Particulier comme Professionnel peut résilier son Contrat à tout moment</b> sans frais.</li> <li>• La <b>Prise d'effet du contrat</b> a lieu à l'issue du délai de rétractation<sup>(2)</sup> ou à la date de mise en service après renonciation par le client de ce dernier.</li> <li>• Si le Client Particulier exerce son droit de rétractation<sup>(2)</sup>, il restera redevable de l'énergie consommée, l'abonnement et les prestations réalisées jusqu'à la date de résiliation effective de son contrat.</li> </ul>
<p><b>Facturation et modalités de paiement</b> Articles 7 et 8 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Facture mensuelle ou bimestrielle</b> selon le rythme d'envoi des éléments par le gestionnaire de réseau de distribution (GRD).</li> <li>• <b>Envoi des factures au choix</b> : au format électronique par mail et accessibles sur l'espace client en ligne ou par voie postale. Une remise de 3€ TTC sur l'abonnement mensuel est accordé au Client en prélèvement automatique qui opte pour le Bonus zéro papier, démarche zéro papier pour la préservation de l'environnement. Votre service Client situé à Toulon reste joignable par téléphone.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Modes de règlement</b> : prélèvement automatique par défaut. Sur demande le client peut opter pour d'autres modalités de règlement. Chèques énergie<sup>(3)</sup> acceptés.</li> <li>• <b>Délai de paiement</b> : 14 jours à compter de la date d'émission de la facture.</li> <li>• <b>Défaut de paiement</b> : en cas de rejet de prélèvement bancaire, le Client sera redevable des frais de dossier d'un montant de 7,50€ TTC.</li> <li>• <b>En cas de retard de paiement</b>, 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.</li> <li>• <b>Modification structure tarifaire</b> hors souscription et résiliation: frais de gestion de 5,99€ TTC (15€ TTC pour les professionnels).</li> <li>• <b>Trop perçu par Électricité de Provence</b> : 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.</li> </ul>
<b>Conditions de révision des prix</b> Articles 6, 10 et 11 des CGV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les prix de l'énergie (ou prix du kWh) <b>sont indexés sur les TRV et sont susceptibles d'évoluer à la hausse ou à la baisse selon l'évolution de ces prix.</b> Le Client en sera informé, a minima sur la 1<sup>ère</sup> facture suivant la date de la modification.</li> <li>• Dans le cas de modifications du prix de l'abonnement, options et remises applicables au contrat <b>non imputables à une évolution du TRV</b>, Électricité de Provence communiquera la nouvelle <b>grille tarifaire applicable un mois avant son application.</b> En cas de désaccord du Client sur ces nouvelles conditions tarifaires, il pourra résilier son Contrat.</li> </ul>
<b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b> Article 10 des CGV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le <b>Client Particulier comme Professionnel peut résilier son Contrat à tout moment</b> par écrit ou sur son espace client en ligne sans pénalités de sortie.</li> <li>• En cas de <b>changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit</b> 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.</li> </ul>
<b>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur</b> Articles 8.3 et 16 des CGV	Après en avoir informé le Client, le fournisseur peut résilier le contrat, en cas : <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'impayés,</li> <li>- d'absence de versement du dépôt de garantie ou des informations sur le mandataire éventuel du Client,</li> <li>- force majeure.</li> </ul>
<b>Service client et réclamations</b> Article 19 des CGV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Téléphone : <b>04 88 70 02 34</b> (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 9h à 18h.</li> <li>• Email : <b>serviceclient@electriciteprovence.fr</b></li> <li>• Courrier : 1, rue Dr Jean Bertholet 83000 Toulon</li> <li>• Espace Client : <a href="https://espace-client.electriciteprovence.fr">https://espace-client.electriciteprovence.fr</a></li> </ul>

<sup>(1)</sup> Conformément à l'article L.314-14 du code de l'Énergie, Électricité 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.

<sup>(2)</sup> 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.

<sup>(3)</sup> 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.