

Fiche descriptive

Electricité verte de Dohem

Offre ouverte aux particuliers riverains du parc éolien Vallée de l'Aa 2 Est
Version en vigueur au 1^{er} juin 2024



Cette fiche réalisée à la demande des associations de consommateurs doit vous permettre de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs. Elle ne se substitue pas aux Conditions Générales de Vente auxquelles vous devez vous reporter pour plus d'informations.

Elle concerne uniquement les sites dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA, situés dans les périmètres géographiques suivants : Communauté d'Agglomération du Pays de Saint-Omer, Communauté de communes du Pays de Lumbres, Communauté de communes du Haut Pays du Montreuillois (Département du Pas-de-Calais, Région Hauts-de-France).

Caractéristiques de l'offre et options incluses

Par le biais d'un contrat unique, Volterres assure à la fois un service de fourniture d'électricité et de gestion de l'accès au réseau de distribution.

L'offre « Electricité verte de Dohem » couvre l'intégralité des besoins en électricité du client, sans engagement, ni durée de consommation.

Services inclus dans l'offre : Espace client, Service Client, Outils numériques pour comprendre ses consommations et ses achats d'électricité verte.

Prix de l'offre

Les prix de l'abonnement et de l'énergie active sont indexés sur les Tarifs Réglementés de Vente (TRV) et sont susceptibles d'évoluer à la hausse ou à la baisse selon l'évolution de ces prix.

En cas d'évolution des grilles de prix du TRV, les nouveaux prix sont appliqués à partir du 1^{er} du mois suivant la date de mise à jour de ces tarifs par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE).

La grille tarifaire est consultable sur <https://volterres.fr/documentation/>

Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa prise d'effet qui correspond à la date à laquelle le client réalise la signature en ligne de son contrat.

Facturation et modalités de paiement

Deux modalités de facturation :

1- La facturation au réel se fait à partir de votre consommation mesurée ou estimée transmise par le GRD.

2- La facturation par échancier se base sur une estimation de votre consommation annuelle au moment de la souscription. Chaque mois, une fraction de cette estimation vous est facturée. Une fois la dernière échéance réglée, vous recevrez une facture de régularisation correspondant à la différence entre ce que vous avez réellement consommé et ce que vous avez déjà réglé.

Moyens de paiement :

Le prélèvement automatique est proposé lors de la phase de souscription en ligne. Toutefois, si le client souhaite payer ses factures par le biais d'un autre moyen de paiement, il convient de contacter le Service Client.

Modalités de paiement :

Si le client n'est pas en prélèvement automatique, il bénéficie d'un délai de 14 jours pour payer sa facture à partir de sa mise à disposition sur l'Espace Client ou après réception de celle-ci par voie postale.

Formats factures :

Les factures sont accessibles depuis l'Espace Client à l'adresse : <https://client.volterres.fr>

Conditions de résiliation

À l'initiative du client :

Le client a la possibilité de résilier son contrat à tout moment et sans frais depuis son Espace Client sous réserve d'un délai de préavis de 30 jours minimum.

En cas de changement de fournisseur, le contrat sera résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture, sans qu'il y ait de rupture de la fourniture d'électricité. Le nouveau fournisseur s'occupe de résilier le contrat auprès du précédent.

Dans les autres cas de résiliation (ex : déménagement du client, modification de la grille de prix du TRV), le client doit informer Volterres de la résiliation du contrat par tout moyen. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client, qui ne peut être antérieure à la demande, et au plus tard un mois à compter de la notification de la résiliation au Fournisseur.

Dans tous les cas, le client est redevable du paiement de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées jusqu'à la résiliation.

Les éventuels frais qui pourraient être facturés par le GRD au titre de la résiliation devront être assumés par le client.

À l'initiative du fournisseur :

Volterres peut résilier le contrat en cas de non-respect par le client de l'une de ses obligations prévues au contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations adressées au client et restée sans effet dans un délai de 30 jours.

Dans le cas particulier du non-paiement par le client des factures, Volterres peut résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 13 des CGV.

Service client

Adresse mail : clients@volterres.fr

Téléphone : 01 84 79 95 45

Adresse postale : 36 rue Brunel, 75017, Paris

Horaires Service Client : 9h – 17h