

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} octobre 2024



La présente fiche standardisée énonce les principaux éléments de la présente offre de fourniture, elle permet de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs et est conforme à celle présentée dans les lignes directrices de la Commission de régulation de l'énergie. Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

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

Article 4, et 8.1 des GCV

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. L'offre est totalement composée d'électricité d'origine renouvelable (100% couvert par des Garanties d'Origine).

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

Article 9 des CGV

Les prix de l'abonnement et de l'énergie active sont indexés sur les Tarifs Réglementés de Vente (TRV). Il n'y a aucun frais supplémentaire.

Le prix facturé par le Fournisseur au Client inclut :

- le prix de l'abonnement (part fixe)
- le prix de l'électricité consommée (part variable) qui inclut les certificats de Garanties d'Origine attestant qu'une quantité équivalente à sa consommation est produite à partir d'énergie renouvelable et injectée sur le RPD
- le prix de l'Acheminement qui correspond au TURPE
- le prix des services souscrits par le Client.

Période d'engagement sur ces modalités de prix : aucune, 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.

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

La description des taxes appliquées est consultable [sur le site energie-info.fr](http://www.energie-info.fr).

Conditions de révision des prix

Article 9 des CGV

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

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).

Toute modification des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours.

Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation

Article 14, des CGV

Informations de contact

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.

Conditions de renouvellement :

Le contrat est renouvelé tacitement chaque année, jusqu'à ce que le client demande sa résiliation. En cas de renouvellement, aucun délai de prévenance n'est nécessaire.

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.

Coordonnées du service client Volterres (service et appel gratuit) :

Site internet : www.volterres.fr ou sur votre espace client dans l'onglet « Assistance »

Adresse email : clients@volterres.fr

Téléphone : 01 84 79 95 45

Adresse postale : 36 rue Brunel, 75017, Paris

Horaires Service Client : du lundi au vendredi, de 9h à 17h

Coordonnées du médiateur national de l'énergie (service et appel gratuit) :

Site internet : <https://www.energie-info.fr/>

Centre d'appel, numéro vert : 0 800 112 212

Horaires du médiateur national de l'énergie : du lundi au vendredi de 8h30 à 18h

Facturation et modalités de paiement

Article 10, 11 des CGV

Deux modalités de facturation au choix :

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.

Formats des factures :

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

Délais 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.

Modes 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.

Pénalités en cas d'impayé :

A défaut de paiement intégral dans le délai imparti, le Fournisseur peut relancer le Client par tout moyen approprié.

Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC. 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 le Fournisseur.

Chèque énergie :

Le Client bénéficiant du chèque énergie bénéficie de la mise à disposition gratuite de ses données de comptage ainsi que d'une offre gratuite de transmission des données de consommation, exprimées en euros, au moyen d'un dispositif déporté permettant un affichage en temps réel, à la condition que le Client soit équipé d'un dispositif de comptage mentionné au premier alinéa de l'article L. 341-4 du code de l'énergie.

Fonds de solidarité (FSL) :

A compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait reçu la réponse à sa demande d'aide. Cependant, à défaut de pouvoir justifier de l'attribution d'une aide dans un délai de deux (2) mois, le Client qui ne se serait pas acquitté de ses factures à cette date s'exposerait à une suspension de la fourniture vingt (20) jours après que le fournisseur l'en ait avisé par courrier. Dès lors que le Client bénéficie de l'un ou l'autre de ces dispositifs, le délai supplémentaire de quinze (15) jours, mentionné à l'article 13, est porté à trente (30) jours.

Modalités de gestion en cas de trop-perçu :

Lors du règlement de la dernière échéance annuelle, le Client recevra une facture de régularisation correspondant à la différence entre le montant de l'électricité effectivement consommée et le montant payé par le Client sur cette période.

Existence d'un dépôt de garantie

Non applicable

Du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'électricité n'ont pas le droit d'interrompre la fourniture d'électricité pour un impayé pour une résidence principale. En revanche, ils peuvent réduire la puissance du compteur, sauf si vous bénéficiez du chèque énergie. Si vous avez souscrit cette offre à distance ou par démarchage, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation.

Si vous avez souscrit cette offre à distance ou par démarchage, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation.