Fiche descriptive de l'offre de fourniture d'électricité 100% verte

Offre à prix fixe 2 ans

Offre pour les clients particuliers

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.

⚡ **1. Caractéristiques de l'offre** Articles 1 et 11 des CGV	elmy assure un service de fourniture d'électricité et de gestion de l'accès au réseau. **L'offre :** Tout particulier souscrivant à notre offre bénéficie d'une **fourniture d'électricité 100% renouvelable, certifiée par le mécanisme européen des Garanties d'origine et par le label VertVolt de l'Ademe.** L'offre de fourniture d'électricité 100% verte est une offre à prix fixe, selon la typologie des offres définies par la CRE. **L'Achat conjoint :** elmy travaille en **contrat direct avec ses producteurs** partenaires (éolien, hydraulique, solaire et biomasse) pour son approvisionnement en électricité. C'est la notion « d'achat conjoint ». Plus d'informations sur le sujet ici : https://elmy.fr/energie. **Les services** : L'offre inclut plusieurs services : • un Espace Client avec un suivi précis de sa consommation, • un Service Client basé en France, du lundi au vendredi de 9h à 18h.
💶 **2. Prix de l'offre** Article 14 des CGV	**Le prix :** Le prix est constitué d'un abonnement (en €/mois) et d'une consommation (en €/kWh). Il dépend de la puissance du compteur (exprimée en kVA) et de l'option tarifaire choisie (base ou heures pleines / heures creuses). **Les prix HT et hors acheminement de l'abonnement et de la consommation sont fixes pour une durée de 2 ans à compter de la date de souscription.** **Les taxes :** Le prix inclut (comme chez tous les fournisseurs) les taxes et contributions prévues par la réglementation (Taxe sur la Valeur Ajoutée, Taxe sur la Consommation Finale d'Electricité, et la contribution au service public de l'électricité) et l'acheminement (part qui revient aux gestionnaires de réseau ENEDIS et RTE), tous ces éléments étant susceptibles d'évoluer sur décision de l'Etat et de se répercuter sur votre facture. **Grille tarifaire :** Le client a accès au prix à tout moment à travers la grille tarifaire

	disponible sur le site internet lors de sa souscription et sur son espace client.
📊 **3. Conditions de révision des prix** Article 14 des CGV	**Durée de l'offre :** Les prix HT et hors acheminement de l'abonnement et de la consommation sont fixes pour une durée de 2 ans à compter de la date de souscription. **Evolution des taxes :** Toute modification du prix résultant d'une évolution de taxes, contributions et tarifs d'acheminements, imposée par la loi ou par un règlement, s'effectue cependant de plein droit à la date de la décision. Celle-ci intervient généralement au 1er février ou et/ou au 1er août de chaque année. **Fin de l'offre :** A la fin des 2 ans, les prix de l'offre évolueront. elmy informera le client, un mois avant la fin de l'offre, du nouveau prix proposé qui s'appliquera pour une nouvelle période contractuelle en cas de non-dénonciation du contrat par le client.
📝 **4. Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation** Articles 13 et 22 des CGV	**Engagement :** Le contrat est un Contrat à Durée Indéterminée, **sans engagement**. La date de prise d'effet correspond à la date de souscription du contrat d'électricité chez elmy. Le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la date d'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation. **Résiliation :** **Le client a la possibilité résilier le contrat de fourniture, à tout moment, sans frais et sans préavis.** Le client peut effectuer la démarche de résiliation via son espace client ou en contactant le service client. Le contrat est également résilié à compter de la prise d'effet d'un contrat souscrit par le client avec un autre fournisseur que elmy. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le client. Le fournisseur ne peut résilier le contrat à son initiative qu'en cas de manquements contractuels (dont impayés), en fin de contrat sans renouvellement ou d'arrêt de son activité. Dans le cas d'un manquement contractuel tel qu'un impayé, le client sera prévenu par courrier de mise en demeure. elmy pourra résilier le contrat dans un délai de 20 jours après l'envoi du courrier si celui ci est resté sans effet. **Trêve hivernale :** Du 1er novembre au 31 mars, les fournisseurs n'ont pas le droit d'interrompre la fourniture d'électricité en cas d'impayé pour une résidence principale. En revanche, ils peuvent réduire la puissance du

	compteur, sauf si le client est bénéficiaire du chèque énergie ou du dispositif Fonds de Solidarité Logement.
 **5. Informations de contact** Article 34 des CGV	**Espace client sur le site :** www.elmy.fr **E-mail :** client@elmy.fr si vous êtes déjà client ou infos@elmy.fr si vous n'avez pas encore souscrit. **Téléphone :** 09 80 80 20 31 - *Ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 hors jours fériés (appel gratuit)* Accès gratuit au service client basé en France, et disponible du lundi au vendredi de 9h à 18h. **Adresse postale :** elmy TSA 13000 - 69451 Lyon Cedex 06 **SIRET :** 82088172000024 / 820 881 720 R.C.S Lyon *Si aucun règlement amiable n'a été trouvé, le client peut saisir le service du Médiateur de l'énergie (www.energie-mediateur.fr).*
 **6. Facturation et modalités de paiement** Articles 15, 16, 17, 18 et 29 des CGV	**Facturation :** Le client est facturé à travers un **échéancier, établi sur 11 mensualités**, sur la base de : • la puissance de son compteur et de son option tarifaire (base ou heures pleines / heures creuses) qui déterminent son abonnement • une estimation de sa consommation annuelle. Cette dernière est réalisée avec les données de consommation et de relève issues du gestionnaire de réseau Enedis, et à défaut sur déclaration du client au moment de sa souscription (basée sur ses consommations précédentes). elmy demande un paiement par carte bancaire le jour de la souscription. Le montant correspond au prorata des jours restants entre le jour de démarrage de l'alimentation par elmy et la fin du mois. Ce paiement couvre la consommation des premiers jours du contrat, avant le démarrage de l'échéancier le 05 du mois suivant. **Régularisation :** A l'issue de l'échéancier, une régularisation est effectuée et fait l'objet d'une facture dédiée, payée le 12e mois. Cette régularisation permet d'ajuster la consommation prise comme référence pour l'échéancier suivant. Une facture de régularisation anticipée peut également être envoyée à partir du 6eme mois de l'échéancier, s'il s'avère que la consommation annuelle du client a été surestimée ou sous-estimée. Dans ce cas, le client est prévenu par email et reçoit un nouvel échéancier avec une mensualité ajustée. **L'objectif est bien sûr d'avoir une estimation la plus fiable possible pour limiter le montant de la régularisation.**

	L'expédition des factures se fait par e-mail. L'envoi par courrier peut être effectué à la demande du client. Le client peut **payer sa facture par prélèvement automatique**, chèque ou chèque énergie. Pour les paiements autres que le prélèvement automatique, le client bénéficie d'un délai de paiement de 15 jours après l'émission de la facture. En cas de non-paiement de la facture dans un délai de 15 jours, le Client est redevable d'une pénalité d'un montant forfaitaire ne pouvant être inférieur à 7,50 € TTC. En cas de trop perçu de la part d'elmy : si le montant est inférieur à 25€, il est reporté sur la facture suivante. S'il est supérieur à 25€, il est remboursé au client dans un délai de 15 jours à compter de l'émission de la facture ou à la demande du client.
🏛 **7. Existence d'un dépôt de garantie**	elmy ne demande **pas de dépôt de garantie**.