

Fiche descriptive de l'offre

Mon électricité Heures Super Creuses

de fourniture d'électricité

Offre à prix fixe de la part de l'électricité

(selon la typologie des offres définie par la CRE)

Clients résidentiels ayant une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVa,

raccordé au réseau ENEDIS

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 *Article 2 des Conditions Générales de Vente*	L'offre Mon électricité Heures Super Creuses est une offre de fourniture d'électricité verte et locale : - Chaque unité d'électricité consommée par le client correspond à une unité acquise auprès d'un producteur d'énergie renouvelable local français. - L'origine renouvelable de l'énergie, injectée sur le réseau électrique français, est certifiée par le mécanisme des Garanties d'Origine. L'offre est accessible aux clients résidentiels vivant en maison individuelle, disposant d'une puissance compteur minimale de six (6) kVA. Le client doit autoriser Alterna énergie à demander, en son nom pour son compte, au gestionnaire du réseau (GRD) de collecter sa consommation toutes les 30 minutes. Cette offre inclut gratuitement plusieurs services pratiques, tels que : - Un espace client personnel sécurisé accessible via le site internet, où l'utilisateur peut consulter son contrat, ses factures et gérer ses informations. - Un service de suivi de consommation, disponible en ligne dans l'espace client, permettant à chaque utilisateur de surveiller et d'analyser sa consommation d'électricité. - Des solutions de paiement facilitant le règlement des factures, grâce à la mise en place du prélèvement automatique et à l'ajout d'un lien de paiement (QR code) directement sur les factures.

2. Prix de l'offre *Article 6 des Conditions Générales de Vente*	- Offre à prix fixe de la part de l'électricité *(selon la typologie des offres définies par la Commission de Régulation de l'Énergie)* - L'offre Mon électricité Heures Super Creuses garantit un prix fixe de l'abonnement et du kilowattheure (kWh) Hors Taxes (HT) pour une durée d'un (1) an à compter de la date d'activation du contrat. - Les modifications réglementaires et fiscales sont appliquées dès leur entrée en vigueur (impôts, taxes et contributions de toute nature incluant notamment le TURPE et les CEE).

Prix de l'offre (suite)

Article 6 des Conditions Générales de Vente

La grille tarifaire de l'offre repose sur deux (2) critères principaux : les saisons et les plages horaires :

	Été	Hiver
Périodes	du 1er avril au 31 octobre	du 1er novembre au 31 mars
Heures Pleines	de 7h à 11h et de 18h à 23h	de 7h à 11h et de 18h à 23h
Heures Creuses	de 23h à 7h	de 11h à 18h
Heures Super Creuses	de 11h à 18h	de 23h à 7h

La grille de prix et la description des taxes appliquées sont consultables sur notre site internet www.alterna-energie.fr.

3. Conditions de révision des prix

Articles 6.2, 6.3 et 9 des Conditions Générales de Vente

Le prix de l'offre (abonnement et kilowattheure) est fixe pendant une période d'un an. Ce prix ne peut évoluer que pour tenir compte, dès leur entrée en vigueur, des modifications réglementaires et fiscales (impôts, taxes et contributions de toute nature incluant notamment le TURPE qui évoluent historiquement au 1er février et au 1er août de chaque année).

Au moins un (1) mois avant la fin de la période d'application du prix fixe d'un (1) an, Alterna énergie informera le Client des nouveaux tarifs applicables.

4. Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation

Articles 3 et 10 des Conditions Générales de Vente

Le contrat proposé dans le cadre de l'offre **Mon électricité Heures Super Creuses** est conclu pour une durée indéterminée. Le prix de l'abonnement et du kilowattheure (kWh) Hors Taxes (HT) sont fixes pour une durée d'un (1) an à compter de la date d'activation du contrat hors variations réglementaires telles que prévues dans les Conditions Générales.

À compter du jour suivant la fin de la durée de l'application du prix fixe HT (1 an), Alterna énergie appliquera au Client les nouveaux tarifs de son offre. Cette évolution fait l'objet, au moins un (1) mois avant la date d'application, d'une communication au Client selon les modalités prévues à l'article 9 des CGV.

Le contrat est conclu à la date de sa signature sans préjudice de l'application du droit de rétractation prévu à l'article 3.4 des Conditions Générales de Vente.

Le client reste libre de résilier son contrat à tout moment et sans frais.

Alterna énergie ne peut résilier le contrat à son initiative qu'en cas de non-paiement des factures par le client conformément aux dispositions de l'article 10 des Conditions Générales de Vente, en cas de manquements contractuels et en cas de cessation de son activité.

5. Informations de contact

Article 12 dans Conditions Générales de Vente

Service souscription Alterna énergie :
78, avenue Jacques Cœur
CS 10 000 - 86068 POITIERS CEDEX 9
Ouvert du lundi au samedi de 9h à 20h
05 49 60 54 58 (numéro gratuit depuis un poste fixe)
souscrire@relationclient.alterna-energie.fr

Service client Alterna énergie :
78, avenue Jacques Cœur
CS 10 000 - 86068 POITIERS CEDEX 9
Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 18h
05 49 52 76 76 (numéro gratuit depuis un poste fixe)
jade@alterna-energie.fr

Médiateur national de l'énergie :
Libre réponse n° 59252
75443 PARIS CEDEX 09
https://www.sollen.fr

6. Facturation et modalités de paiement *Article 7 des Conditions Générales de Vente*	**Modalités de facturation :** Le client aura le choix entre 2 facturations : - **La facturation au réel**, est réalisée sur la base de la consommation réelle, mesurée chaque mois grâce au compteur communicant du client. Une facture est émise mensuellement et son montant est prélevé 14 jours après sa date d'émission. - **La facturation lissée (aussi appelée mensuelle)**, repose sur une estimation de la consommation annuelle du client, calculée en fonction de son historique de consommation ou des options tarifaires de son contrat. Un échéancier de paiement est établi et le client paie le même montant tous les mois pendant 11 mois. Le douzième (12ème) mois, une facture de régularisation est émise. Il peut changer de mode de facturation à tout moment en contactant le service Client. Les factures sont envoyées par Alterna énergie au Client par voie électronique. **Modes de paiement :** Le client peut payer ses factures, sans frais, par prélèvement automatique, chèque, espèces, virement bancaire, carte bancaire, chèque énergie ou par internet. **Délais de paiement :** Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa date d'émission. À défaut du paiement intégral de toute facture dans le délai prévu, des pénalités de retard s'appliquent, calculées à une fois et demie (1,5 fois) le taux d'intérêt légal, avec un minimum de sept euros et cinquante centimes (7,50 €) Toutes Taxes Comprises (TTC). **Contestation de facture :** En cas de contestation de facture, il sera possible pour le client, de ne régler que la partie non contestée de la ou des factures litigieuses, le temps que la contestation soit résolue. **Trop-perçu :** Si une facture constate un trop-perçu inférieur à vingt (20) euros, il est reporté sur la facture suivante sous forme d'avoir, sauf si le client demande son remboursement. Si le trop-perçu est supérieur à vingt (20) euros, il est remboursé par Alterna énergie. Le remboursement est effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date d'émission de la facture ou de la demande du client. En cas de résiliation du contrat, si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, Alterna énergie rembourse ce montant dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

7. Existence d'un dépôt de garantie *Article 7.8 des Conditions Générales de Vente*	Le Fournisseur peut demander au Client la constitution d'un dépôt de garantie allant jusqu'à 500 € (montant précisé sur les conditions particulières de vente du client) pour chaque Point de Livraison.

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 quatorze (14) jours pour exercer votre droit de rétractation.

L'énergie est notre avenir, économisons-la