



Fiche descriptive de l'offre d'électricité

Offre Électricité Horizon

Offre à Prix Fixe de la part de l'électricité (selon la typologie des offres définie par la [CRE](#))

Offre de marché réservée aux consommateurs résidentiels dont la puissance souscrite est inférieure à 36 kVA

Valable à compter du 1 octobre 2026

Cette fiche 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. Pour plus d'informations, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre du fournisseur (conditions générales de vente, conditions particulières de vente, grille tarifaire).

En souscrivant à un contrat à prix de marché d'électricité, vous pouvez changer d'offre à tout moment sans frais et vous restez libre de revenir au tarif réglementé en Électricité, si vous en faites la demande auprès du fournisseur historique (hors tarifs réglementés en extinction). 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.

Caractéristiques de l'offre et options incluses Art. 3 des CGV	- Services de fourniture d'électricité et gestion de l'accès au réseau public de distribution - Offre personnalisable (choix de la part et de l'origine renouvelable de l'électricité, date de prélèvement choisie...) - Avec ALPIQ, vous avez la garantie qu'une quantité d'électricité produite à partir de sources d'énergies renouvelables (solaire, hydraulique, éolienne) équivalente à votre part d'énergie verte est injectée dans les réseaux, grâce aux garanties d'origine émises par EEX. - Modalités liées à l'offre : - Espace client accessible en ligne - Facture et échéancier mis à disposition - Païement mensuel par prélèvement automatique - Un service client basé en France accessible par email et téléphone. - L'espace client permet au Client : - de gérer son(ses) contrat(s) - de consulter ses factures et de mettre à jour son(ses) moyen(s) de paiement - de suivre ses consommations, de l'aider à optimiser sa facture et à réaliser des économies d'énergie.
Prix de l'offre Art. 7 des CGV	- Offre à Prix Fixe de la part de l'électricité - Prix de l'électricité : - Prix de l'abonnement : identique aux Tarifs Réglementés de Vente d'Electricité (ci-après « TRVE »). - Prix des consommations : Prix fixe jusqu'au 30 septembre 2029 (calculé sur la base d'une remise de 0,5% sur le prix du kWh HT par rapport aux Tarifs Réglementés en vigueur au 1 août 2026). A compter du 1 octobre 2029, le Client bénéficiera de l'offre Sérénité (cette offre comprend un abonnement identique au TRVE et un prix du kWh HT indexé au TRVE, garanti toujours inférieur au TRVE). - Pour accéder aux tarifs de cette offre avec le détail des prix et des taxes applicables, veuillez consulter la grille tarifaire disponible sur le site https://particuliers.alpiq.fr/
Conditions de révision des prix Art. 7 des CGV	- En cas de révision de prix indépendante des évolutions prévues aux alinéas précédents, le client sera informé, au plus tard 30 jours avant l'échéance contractuelle des nouveaux prix qui lui seront appliqués. Le Client pourra résilier dans les conditions prévues au Contrat. - En cas de modification des taxes appliquées à la facturation du client ou de leur taux, cette modification sera applicable aux contrats en cours au jour de l'entrée en vigueur de la décision réglementaire.
Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation	- Type et durée du contrat : Contrat valable jusqu'au 30 septembre 2027, tacitement reconductible pour une durée indéterminée - Prise d'effet à la date du 1^{er} jour de fourniture d'électricité



Art. 6 des CGV et Art. 14 des CGV	• Conditions de résiliation à l'initiative du client : - Résiliation possible à tout moment et sans frais. - En cas de changement de fournisseur : la résiliation du contrat est automatique et sans pénalité. Le client n'est pas obligé d'en informer ALPIQ. - Dans les autres cas (déménagement ...), le client doit en informer ALPIQ depuis son espace client ou par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR). La résiliation prendra effet à la date souhaitée par le client sous réserve de la disponibilité du Gestionnaire du Réseau de Distribution et, au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la notification de la demande de résiliation faite à ALPIQ. - Le client est redevable des sommes dues jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation. • Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur : - En cas de défaut de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues, ALPIQ informe le Client qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. A défaut d'accord sur les modalités de règlement dans le délai susvisé, ALPIQ avisera le Client par courrier recommandé valant mise en demeure, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de vingt (20) jours, il procédera à la réduction ou la suspension de la fourniture. Le délai supplémentaire de quinze (15) jours précités est porté à trente (30) jours pour les Clients visés à l'article 9.
Service client et Réclamations Art. 11 des CGV	• Coordonnées du Service Client : - Téléphone : 0 978 46 85 75 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au vendredi de 9 h à 18h - Espace client : https://particuliers.alpiq.fr/ - Adresse e-mail : serviceclients@alpiq.fr • Adresse postale : Alpiq Retail France - Service Clientèle – Tour Alto – 1 place Zaha Hadid – CS 20307 – 92062 Paris La Défense Cedex
Facturation et modalités de paiement Art. 8 des CGV	• Facturation lissée avec la mensualisation (facture annuelle): - Lissage des paiements avec 11 mensualités (payables par prélèvement) et une facture de régularisation - Envoi de la facture récapitulative et de l'échéancier sous format électronique - Ajustement des mensualités à la suite de la relève réelle - Mensualités modifiables sur simple appel au Service Clients - Modification du mode de facturation en cas de non-paiement d'une seule échéance après envoi d'un courrier de relance • Facturation au réel tous les mois (facture mensuelle): - Factures sur consommation réelles ou calculées sur la base d'index transmis par Enedis. - Factures mises à disposition sur l'espace client • Délai de paiement d'une facture : payable à la date indiquée sur la facture. • Paiement mensuel par prélèvement à la date choisie par le client. Le prélèvement intervient à la date choisie par le client. Sur simple demande, d'autres méthodes de paiement peuvent être proposées (chèque et mandat cash). • Les clients bénéficiaires du dispositif du Chèque Energie peuvent utiliser ce moyen de paiement pour régler tout ou partie des factures émises par ALPIQ. • Incidents de paiement : après mise en demeure restée infructueuse, les sommes dues sont majorées 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.
Dépôt de garantie Art. 8.5 des CGV	• Alpiq peut exiger du Client le versement d'un dépôt de garantie, lequel viendra en garantie des engagements pris par le Client. • Le dépôt de garantie est calculé sur la base de trois mois de facturation (comprenant l'abonnement, la livraison et la consommation contractuelle estimée) et ne peut excéder 600 € TTC. • Il est versé par le Client par carte bancaire.

Si le contrat est souscrit à distance ou par démarchage, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation. Les modalités d'exercice du droit de rétractation varient selon le mode de vente.

Du 1^{er} 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.

Les clients modestes, sous condition de ressources, peuvent payer une part de leur énergie avec le chèque énergie s'ils en sont bénéficiaires. 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'énergie.

Version : FIS_PRIX_HORIZON_01_01102026



L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Alpiq Retail France - SAS au capital de 56 800 € - RCS Nanterre 879 769 552 - N° TVA FR69879769552 - Tour Alto - 1 Place Zaha Hadid - CS 20307 - 92062 Paris La Défense Cedex