



# Offre Electricité Classique

Offre de marché réservée aux particuliers dont la puissance souscrite est inférieure à 36 kVA  
Valable à compter du 15 février 2021

## Fiche Descriptive

Cette fiche doit vous permettre de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs. 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.

Souscrire un contrat à prix de marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure à nouveau un contrat au tarif réglementé en Electricité, si vous en faites la demande auprès du fournisseur historique (hors tarifs réglementé 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.

<p><b>Caractéristiques de l'offre et options incluses</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Services de fourniture d'électricité et gestion de l'accès au réseau au public de distribution.</li> <li>Offre sans engagement réservée aux clients équipés d'un compteur communicant Linky</li> <li>Offre personnalisable (choix de la part et de l'origine renouvelable de l'électricité, date de prélèvement choisie...)</li> <li>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 injecté dans les réseaux, grâce aux garanties d'origine émise par EEX.</li> <li>Modalités liées à l'offre:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Espace client accessible en ligne</li> <li>Facture et échéancier mis à disposition</li> <li>Paieement mensuel par prélèvement automatique</li> </ul> </li> <li>Un service client basé en France accessible par email et téléphone.</li> <li>L'espace client permet au Client :             <ul style="list-style-type: none"> <li>de gérer son(ses) contrat(s)</li> <li>de consulter ses factures et de mettre à jour son(ses) moyen(s) de paiement</li> <li>de suivre ses consommations, de l'aider à optimiser sa facture et à réaliser des économies d'énergie.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Prix de l'offre</b> Art.7 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prix de l'électricité indexés sur le prix du kWh HT du Tarif Réglementé d'Electricité en vigueur pour les clients domestiques pour une même puissance souscrite et une même option tarifaire.</li> <li>Prix de l'électricité :             <ul style="list-style-type: none"> <li>Prix de l'abonnement : identique aux Tarifs Réglementés de Vente d'Electricité.</li> <li>Prix des consommations : 10 % de remise sur le prix du kWh HT du Tarif Réglementé de Vente d'Electricité.</li> </ul> </li> <li>Pour accéder aux tarifs de cette offre, veuillez consulter la grille tarifaire disponible sur le site <a href="https://particuliers.alpiq.fr/">https://particuliers.alpiq.fr/</a></li> <li>Taux de TVA de 5,5% sur l'abonnement et 20% sur la consommation</li> </ul>
<p><b>Durée du contrat</b> Art. 6 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrat d'une durée d'un an, tacitement reconductible pour une durée indéterminée</li> <li>Prise d'effet à la date du 1<sup>er</sup> jour de fourniture d'électricité</li> <li>Résiliation possible à tout moment et sans frais.</li> </ul>
<p><b>Facturation et modalités de paiement</b> Art. 8 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facturation lissée avec la mensualisation (facture annuelle):             <ul style="list-style-type: none"> <li>Lissage des paiements avec 11 mensualités (payables par prélèvement) et une facture de régularisation</li> <li>Envoi de la facture récapitulative et de l'échéancier sous format électronique</li> <li>Ajustement des mensualités à la suite de la relève réelle</li> </ul> </li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mensualités modifiables sur simple appel au Service Clients</li> <li>- Modification du mode de facturation en cas de non-paiement d'une seule échéance après envoi d'un courrier de relance</li> <li>• Facturation au réel tous les mois (facture mensuelle): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factures sur consommation réelles ou calculées sur la base d'index transmis par Enedis.</li> <li>- Factures mise à disposition sur l'espace client</li> </ul> </li> <li>• Délai de paiement d'une facture : payable à la date indiquée sur la facture.</li> <li>• 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).</li> <li>• Les clients bénéficiaires du dispositif du Chèque Energie peuvent utiliser ce moyen de paiement pour régler tout ou partie des factures émises par ALPIQ.</li> <li>• 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 demi 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.</li> </ul>
<p><b>Conditions de révision des prix</b></p> <p>Art. 7 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prix de l'électricité indexés sur le prix du kWh HT des Tarifs Réglementés en vigueur pour les clients domestiques pour une même puissance souscrite et une même option tarifaire.</li> <li>• En cas de modification du tarif en vigueur, le client en sera informé au moins 30 jours avant application. Le client pourra résilier son contrat sans frais dans les conditions prévues ci-dessous.</li> <li>• 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.</li> </ul>
<p><b>Réduction ou interruption de la fourniture et de l'accès au Réseau Public de Distribution (RPD)</b></p> <p>Art. 13 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
<p><b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b></p> <p>Art. 14 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Le client est redevable des sommes dues jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.</li> <li>• Aucun frais de résiliation.</li> </ul>
<p><b>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur</b></p> <p>Art.14 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cas de manquement du Client à ses obligations, et sans préjudice des autres sanctions prévues au Contrat pour de tels manquements, ALPIQ mettra en demeure, le Client de régulariser cette situation. Après mise en œuvre de la procédure de l'article 9, ALPIQ pourra résilier de plein droit le Contrat.</li> </ul>
<p><b>Service client et Réclamations</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonnées du Service Client : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Téléphone : 09 78 46 85 75 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au vendredi de 9 h à 18h</li> <li>- Espace client : <a href="https://particuliers.alpiq.fr/">https://particuliers.alpiq.fr/</a></li> <li>- Adresse e-mail : <a href="mailto:serviceclients@alpiq.fr">serviceclients@alpiq.fr</a></li> <li>- Adresse postale : Alpiq Retail France - Service Clientèle - 27 rue des Poissonniers 92522 Neuilly-sur-Seine Cedex</li> </ul> </li> </ul>

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.

Version : FIS\_CLASSIQUE\_01\_20210215\_V1

