

FICHE DESCRIPTIVE

DES OFFRES 100 % RENOUVELABLE

D'ENERCOOP AUX PARTICULIERS

Cette fiche, réalisée à la demande des associations de consommateurs, 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 autres 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. Vous pouvez retourner au tarif réglementé sans condition ni délai. Lorsque vous emménagez dans un logement (site), vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé ou un contrat au prix de marché.

Offre de marché non réglementée pour les consommateurs particuliers ayant souscrit une puissance inférieure ou égale à 36 kVA

Applicable au 4 juin 2025

Nous vous proposons **4 OFFRES D'ÉLECTRICITÉ** pour vous permettre d'optimiser vos factures en fonction de vos habitudes de consommation et de vos équipements. Selon l'offre choisie, les prix de votre électricité et de votre abonnement ne seront pas les mêmes et seront **plus avantageux si vous jouez le jeu des heures creuses**.

Description des offres	OFFRE BASE	OFFRE "BASE" L'offre propose un prix du kWh identique à toute heure de la journée, tous les jours de l'année.
	OFFRE FLEXIBILITÉ Heures creuses	FLEXIBILITÉ - HEURES CREUSES L'offre propose deux tarifs distincts selon les périodes de la journée : un tarif en heures pleines et un tarif en heures creuses. La répartition entre ces deux périodes est fixée par Enedis (le gestionnaire du réseau électrique) en fonction de votre adresse. Les horaires correspondants sont disponibles auprès de nos équipes.
	OFFRE FLEXIBILITÉ Nuit & Week-end	FLEXIBILITÉ - NUIT & WEEK-END L'offre propose deux tarifs distincts selon les périodes de la journée : un tarif en heures pleines et un tarif en heures creuses. La répartition entre ces deux périodes a été définie par Enercoop. En semaine, les heures creuses s'étendent de 23h à 6h du matin. Les week-end et les jours fériés sont intégralement considérés comme heures creuses.
	OFFRE FLEXIBILITÉ 2 saisons	FLEXIBILITÉ - 2 SAISONS L'offre propose quatre tarifs distincts, définis en fonction de la saison (hiver ou été) et de la période de la journée (heures pleines ou heures creuses). Les plages horaires ont été fixées par Enercoop et s'appuient sur une répartition saisonnière : "hiver" (novembre à mars) et "été" (avril à octobre). En hiver, les heures creuses s'étendent de 00h00 à 6h59 et de 13h00 à 15h59. En été, elles s'étendent de 11h à 16h59. Les week-ends et jours fériés sont considérés en heures creuses tout au long de l'année.

En plus, grâce à l'option "**Jour de Pointe**" de l'offre Flexibilité 2 saisons, vous pouvez aller plus loin en soutenant un modèle 100 % renouvelable, en réduisant votre consommation lors des forts déséquilibres entre consommation et production d'énergies renouvelables.

Description de l'option	OFFRE FLEXIBILITÉ 2 saisons - Pointe	OPTION "JOURS DE POINTE" Cette option, exclusivement liée à l'offre Flexibilité 2 saisons, introduit un tarif spécifique applicable jusqu'à 15 jours par an, appelés "jours de pointe". Ces journées sont définies, généralement en hiver, par Enercoop. En cas d'activation, les clients sont informés la veille avant 16h, par e-mail et/ou SMS. Durant ces jours, un tarif majoré s'applique pendant les heures pleines, selon le niveau défini dans la grille tarifaire sous l'intitulé « tarif pointe ». En contrepartie, le tarif applicable aux heures pleines d'hiver en dehors de ces jours est inférieur à celui de l'offre Flexibilité 2 saisons sans cette option. Cette option peut entraîner un impact financier notable si les consommations ne sont pas ajustées lors des jours de pointe. Il est recommandé de suivre les alertes transmises et, si possible, de décaler les usages pendant ces périodes pour limiter les surcoûts éventuels.
-------------------------	--	---

En tant que client d'Enercoop, vous pouvez changer d'offre directement sur votre espace client. Pour modifier l'option "jours de pointe", il vous faudra contacter le service client au 09 70 68 07 65, du lundi au vendredi de 9h à 18h (prix d'un appel local).

Les conditions évoquées ci-dessous sont applicables pour toutes les offres proposées par Enercoop.

Caractéristiques générales des offres Enercoop	Offre d'électricité produite 100 % à partir de sources renouvelables. Objectif d'approvisionnement direct auprès de producteurs d'électricité d'origine renouvelable. Composition du mix énergétique garantie d'origine : photovoltaïque, éolien, biogaz et hydraulique.
Prix de l'offre – Article 8 des Conditions Générales de Vente (CGV)	Les prix pour les clients particuliers ayant souscrit une puissance inférieure ou égale à 36 kVA sont indiqués dans les annexes tarifaires .
Souscription - Durée du contrat - Articles 3 et 5 des CGV	<u>Durée</u> : contrat à durée indéterminée. <u>Date de prise d'effet</u> : <u>En cas de changement de fournisseur</u> : le délai prévisionnel est de 21 jours au plus tard à compter de la demande du client, sous réserve que le dossier soit complet. <u>En cas de mise en service</u> : le délai prévisionnel est de 5 à 10 jours suivant la transmission de la demande au GRD.
Facturation et modalités de paiement - Articles 10 et 11 des CGV	<u>Modalités d'établissement de la facture – Périodicité</u> : Facturation tous les deux mois (bimestrielle) : la facture est établie sur une estimation de

	la consommation mais il est possible de transmettre des auto-relevés de consommation à des dates permettant la prise en compte de ces index via son espace client. À noter qu'un réajustement est effectué, au moins une fois par an, sur la base de la relève des consommations réelles par le GRD. La facture est communiquée tous les deux mois. <u>Mensualisation (facturation annuelle) :</u> Elle est possible sur demande et à la condition que le client ait souscrit au prélèvement automatique. Un échéancier mensuel est, alors, établi sur 10 mois. Une facture de régularisation est émise une fois par an. Supports : par défaut, l'expédition des factures se fait par courriel. L'envoi par courrier postal est effectué à la demande expresse du client. Délai de paiement : 14 jours à compter de la date d'émission de la facture. <u>Mode de paiement :</u> Le client a la possibilité d'opter pour le prélèvement automatique, le virement, le chèque, le mandat compte ou le Chèque Énergie. <u>Montant des frais ou des pénalités en cas d'impayés :</u> En cas de retard de paiement ou de paiement partiel de la part du client, les sommes restant dues sont majorées de plein droit pour le client particulier d'une pénalité de retard calculée sur le montant de la créance TTC, égale à 1,5 fois le taux d'intérêt légal sans que le montant de cette pénalité ne soit inférieur à 7,50 € TTC. Cette majoration s'élève à 3 fois le taux d'intérêt légal pour le client professionnel à laquelle s'ajoute une indemnité au titre des frais de traitement ne pouvant être inférieure à 40 euros. Le taux d'intérêt légal retenu sera celui du dernier jour du mois précédant l'émission de la facture.
Accès aux prestations d'ENEDIS	Pour accéder aux informations relatives à l'accès et à l'utilisation des réseaux publics de distribution, en particulier la liste des prestations techniques et leurs prix, les conditions d'indemnisation et les modalités de remboursement applicables dans l'hypothèse où le niveau de qualité de la fourniture d'énergie ou la continuité de la livraison ne sont pas atteints, il est possible de consulter ENEDIS en allant sur son site : www.enedis.fr
Conditions de révision des prix - Article 8.2 des CGV	Mécanisme d'évolution des prix : Enercoop a la possibilité de réviser ses prix sous réserve de communiquer au client sa nouvelle grille tarifaire (hors évolution de toutes taxes, tarifs ENEDIS et contributions). Pour les clients particuliers, cette communication se fait un (1) mois avant son application.
Dispositions sociales - Article 9 des CGV	Enercoop accepte les chèques énergie dont le dispositif remplace, depuis le 1er janvier 2018, le Tarif de Première Nécessité (TPN). En cas de difficultés de paiement, les clients démunis sont en droit de faire appel au Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) qui se trouve dans chaque département. Celui-ci peut accorder une aide au cas par cas pour couvrir tout ou partie des dépenses de fourniture d'électricité.
Conditions de suspension et de réduction de la puissance - Article 12.1 des CGV	<u>Moyen de prévenance :</u> En cas d'impayés, Enercoop envoie un courrier de relance après l'échéance du terme indiquant que le client a 15 jours pour régulariser sa situation. Si l'impayé persiste, alors, Enercoop envoie une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé réception au moins 20 jours avant la suspension ou la réduction de l'alimentation du site en électricité. Ce courrier mentionne la possibilité pour le client de saisir le Fonds de Solidarité

	pour le Logement (FSL) de son département afin d'y solliciter une aide financière conformément à l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.
Résiliation à l'initiative du client - Article 13.1 des CGV	<u>Résiliation en vue de suspendre l'alimentation du Point De Livraison :</u> le client adresse un courrier à Enercoop indiquant le ou les index de consommation relevés le jour de l'envoi du courrier pour l'émission de la facture de résiliation. La résiliation prend effet à la date indiquée par le consommateur ou, à défaut, 30 jours après la notification du courrier de résiliation au fournisseur. <u>Résiliation en vue de changer de fournisseur :</u> Le client souscrit auprès d'un autre fournisseur qui sera chargé de mettre en place le futur contrat de fourniture. Le changement est effectif à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du client. Montant des frais de résiliation : aucun.
Résiliation à l'initiative du fournisseur - Article 13.2 des CGV	En cas d'impayés, Enercoop pourra résilier le contrat après avoir suivi la procédure de mise en demeure prévue à l'article 12.1 des CGV En cas de non-respect de toute autre obligation, Enercoop pourra résilier le contrat 30 jours après avoir mis en demeure le client par lettre recommandée avec accusé de réception de régulariser sa situation. La résiliation est notifiée par courrier simple.
Rétractation - Article 4 des CGV	Le client particulier qui contracte à distance dispose d'un délai de 14 jours francs à compter de la date d'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation.
Service clients et réclamations	<u>Coordonnées du service clients Clients particuliers :</u> Téléphone : 09 70 68 07 65 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 9h à 18h Courriel : service-client.part@enercoop.fr <u>Coordonnées du service réclamation</u> Pour tout règlement amiable des litiges et pour les modalités de recouvrement ou de compensation en cas d'erreur ou de retard de facturation, merci de nous contacter : Courriel : reclamation@enercoop.fr Adresse postale : Enercoop TSA 60039 – 75927 PARIS CEDEX 19 Si aucun règlement amiable n'a été trouvé au litige, le client peut saisir le service du Médiateur de l'énergie (www.energie-mediateur.fr). <u>Sites d'information pour les consommateurs d'électricité</u> Conseiller en énergie : www.energie-info.fr