

## FICHE DESCRIPTIVE DE L'OFFRE TARIF BLEU OPTION TEMPO

### FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AU TARIF RÉGLEMENTÉ (CLIENTS RESIDENTIELS)

Offre de fourniture d'électricité réservée aux clients résidentiels alimentés en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36kva.

La présente offre est le tarif réglementé de l'électricité dont les évolutions de prix sont fixées par les Pouvoirs Publics. 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.

En souscrivant une offre 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 de vente en électricité, si vous en faites la demande auprès du fournisseur historique.

#### CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE « TARIF BLEU OPTION BASE » ET SERVICES INCLUS

Article 4 des Conditions Générales de Vente (CGV)

#### Services et options inclus et gratuits (Article 8 et 9 des CGV)

Pour faciliter le règlement de votre facture

Prélèvement automatique, mensualisation, chèques, espèces, chèque énergie au sens de l'article L124-1 du Code de l'Énergie, carte bancaire (en agence, par téléphone, sur le site internet via l'agence en ligne)

Pour faciliter la relation clientèle

Numéro d'appel non surtaxé (prix d'un appel local) 03.27.75.60.08

#### PRIX DE L'OFFRE

Article 8.1 des CGV – Prix TTC en vigueur au 1<sup>er</sup> février 2025

### Tarif bleu option Tempo

Puissance en kVA	Abonnement annuel	Jours bleus		Jours blancs		Jours rouges	
		Prix du kWh Heures pleines	Prix du kWh Heures creuses	Prix du kWh Heures pleines	Prix du kWh Heures creuses	Prix du kWh Heures pleines	Prix du kWh Heures creuses
	en € TTC (TVA 5,5 %)	en c€ TTC (TVA 20 %)	en c€ TTC (TVA 20 %)	en c€ TTC (TVA 20 %)	en c€ TTC (TVA 20 %)	en c€ TTC (TVA 20 %)	en c€ TTC (TVA 20 %)
3							
6							
9	213,11	15,52	12,88	17,92	14,47	65,86	15,18
12	256,55	15,52	12,88	17,92	14,47	65,86	15,18
15	296,95	15,52	12,88	17,92	14,47	65,86	15,18
18	337,48	15,52	12,88	17,92	14,47	65,86	15,18
24	491,21	15,52	12,88	17,92	14,47	65,86	15,18
30	507,70	15,52	12,88	17,92	14,47	65,86	15,18
36	596,35	15,52	12,88	17,92	14,47	65,86	15,18

Les prix TTC comprennent :

L'accise sur l'électricité

La TVA au taux de 5,5 % pour l'abonnement et 20 % pour les consommations

La Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)

## **DUREE DU CONTRAT**

### **Article 3.3 des CGV**

Le contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de la date d'effet visée à l'article 3.1.2. Il est ensuite renouvelé par tacite reconduction, par période d'une année, jusqu'à sa résiliation par l'une des parties conformément aux dispositions des articles 3.4.1 et 3.4.2.

Par dérogation, des contrats temporaires ou provisoires peuvent être accordés aux cas particuliers tels que chantiers ou forains.

Dans le cas où le client souscrit à une offre de marché, la période d'un an ne s'applique pas.

## **FACTURATION ET MODALITES DE PAIEMENT**

### **Articles 8 et 9 des CGV**

#### **Modalités de facturation** (article 8.2 des CGV)

La SEM établit une facture sur la base de consommations réelles au moins une fois par an sous réserve d'une télérelève ou de l'accès au compteur. Des factures sur index estimés pourront également être adressées entre deux relevés consécutifs :

- lorsque l'importance des consommations le justifie (article 6 de l'ordonnance n° 58-881 du 24/09/58),
- si le compteur n'a pu être relevé ou télérelevé,
- si les index relevés apparaissent incohérents avec les consommations habituelles.

L'estimation des index est basée sur les consommations antérieures du client pour une même période ou à partir de consommations moyennes constatées pour le même tarif que le client tel qu'exposé au 7.6.

Lorsque le client souhaite que ses factures soient établies sur la base des consommations réelles, et s'il n'est pas équipé d'un compteur communicant opérationnel, il peut transmettre à la SEM les index qu'il relève lui-même. Chaque facture fait apparaître la date avant laquelle les index doivent être communiqués afin d'être pris en compte sur la facture suivante.

Des factures intermédiaires sur index réels pourront également être adressées en cas :

- D'index communiqués par le client,
- D'index relevés par un agent de la SEM lors d'interventions techniques sur le réseau ou les installations.

Un service dénommé "relevé confiance" permet au client de n'être facturé que sur la base de ses consommations. Avant chaque facturation qui sera basée sur des index estimés, le client reçoit une alerte par la SEM. Le client renseigne ses index sur son agence en ligne entre le 10 et le 15 du mois concerné. Si le client répond après cette date, il recevra une facture basée sur des index estimés.

Lorsque le client procède à une auto-relève de ses index, si le contrôle effectué par la SEM montre une incohérence avec les consommations antérieures habituelles ou avec le précédent relevé réel effectué par la SEM, celle-ci pourra établir la facture sur la base d'estimations.

Le paiement d'une facture à index estimés est exigible dans les mêmes conditions qu'une facture sur relève.

#### **Modalités de paiement** (article 9.1 des CGV)

Toute facture doit être payée au plus tard à la date d'échéance indiquée sauf conventions ou dispositions particulières (article 9.5).

A défaut de paiement intégral de la facture et/ou des échéanciers dans le délai prévu pour leur règlement, la SEM peut relancer par tout moyen approprié, y compris par SMS. Les sommes dues sont majorées de plein droit, sans qu'il soit besoin de mise en demeure, de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie pour les clients particuliers, ou trois fois pour les autres clients, le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 10 € TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de mise à disposition des fonds par le client à la SEM. Une indemnité complémentaire de 40 € est perçue pour les clients professionnels.

Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

#### **Modes de paiement** (article 9.2 des CGV)

Le client peut choisir de régler ses factures selon les modes suivants :

- Chèques, espèces (en agence),
- Chèque énergie au sens de l'article L124-1 du Code de l'énergie,

- Carte bancaire (en agence, par téléphone, sur le site internet via agence en ligne)
  - Virement : tout virement devra obligatoirement mentionner le numéro de la facture pour lequel il est émis. En cas d'omission, des frais de 10 € TTC seront appliqués
  - Prélèvement automatique : le client doit nous retourner le mandat SEPA fourni par la SEM complété, signé et accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire. Le client s'engage à approvisionner son compte afin de permettre l'exécution du prélèvement automatique. Le client s'engage à communiquer par écrit et avant le 20 du mois toute modification survenant sur le compte bancaire prélevé (notamment en cas de changement de coordonnées bancaires, des coordonnées du compte),
  - La notification préalable de chaque prélèvement sera portée sur les factures et/ou les échéanciers de paiement,
  - Toute demande de révocation ou modification de mandat SEPA doit préciser par écrit la référence unique de mandat (RUM) ainsi que le/les contrats impacté(s),
  - Mensualisation avec prélèvement automatique : au vu des consommations/facturations annuelles prévisionnelles selon le tarif choisi et les options souscrites, le client et la SEM fixent un échéancier de paiements mensuels identiques sur dix mois et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique (voir modalités ci-dessus). En cas d'observation d'une dérive entre les consommations prévues et les consommations constatées, une révision de l'échéancier est réalisée et adressée au client.
- La facture ou l'échéancier adressé au client sur la base de ses consommations réelles ou à défaut d'une estimation de ses consommations, à la fin de la période de mensualisation, indiquera la méthode d'apurement du compte soit par un ou deux prélèvements supplémentaires, soit par un virement/remboursement par chèque en cas de trop-perçu dans un délai de 15 jours.

### **CONDITIONS DE REVISION DE PRIX**

#### **Article 8.4 des CGV**

Le tarif applicable au contrat est susceptible d'évoluer suite à une décision des pouvoirs publics. Les modifications de prix sont applicables au cours du contrat et font l'objet d'une information générale. Sur la facture apparaît simultanément des consommations payables à l'ancien tarif et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire proportionnelle à la durée de chaque période écoulée.

### **CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT**

#### **Article 3.4.2 des CGV**

La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client qui ne peut être antérieure à la date de réception de la demande. Le Client est responsable de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées jusqu'à la résiliation.

Le client doit informer la SEM de la résiliation du contrat par tout moyen écrit (courrier, fiche résiliation, résiliation en ligne) en précisant le motif de la résiliation :

- si la résiliation a pour objet un changement de fournisseur, la SEM sera prévenue par le nouveau fournisseur. Les index de résiliation seront déterminés conformes aux règles de l'accès au réseau notamment devant satisfaire aux tests de cohérence conformément à la méthode publiée sur son site internet. Le cas échéant la résiliation intervient à la date d'effet du nouveau contrat conclu par le client.
- si la résiliation provient d'une non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par la SEM, le client communiquera la date de résiliation dans la limite de trois mois conformément à l'article 14 des présentes conditions.
- si la résiliation intervient pour un autre motif (en particulier déménagement), le client communiquera la date de résiliation souhaitée qui sera au maximum antérieure de 8 jours à la réception de sa demande, sous réserve des conditions de l'article 3.4.1.

### **CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR**

#### **Article 3.4.3 des CGV**

La SEM pourra résilier le contrat, sans formalité judiciaire préalable, en cas de manquement grave ou répété du client à une des obligations prévues au présent contrat.

Dans le cas particulier du non-paiement par le client des factures, la SEM peut résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 9.4 des présentes conditions.

La SEM notifiera au client cette résiliation par lettre recommandée avec avis de réception, dans le respect d'un délai de 30 jours à compter de la présentation du courrier.

## **SERVICE CLIENTS ET RECLAMATIONS**

### **Article 13 des CGV**

En cas de litige relatif à l'application du contrat, le client peut adresser une réclamation écrite au siège de la SEM, 11 Rue de la République – CS 40058 ROISEL – 80208 PERONNE CEDEX.

La SEM s'engage à répondre dans un délai d'un mois maximum.

Le client peut saisir le Directeur Général s'il n'obtient pas de réponse à sa première réclamation, qui s'engage à répondre dans un délai d'un mois maximum.

Dans le cas où le différend ne serait pas résolu, le client peut saisir le Médiateur National de l'Energie ([www.mediateur-energie.fr](http://www.mediateur-energie.fr)). Ces modes de réclamation sont facultatifs et le client peut soumettre le différend aux juridictions compétentes.