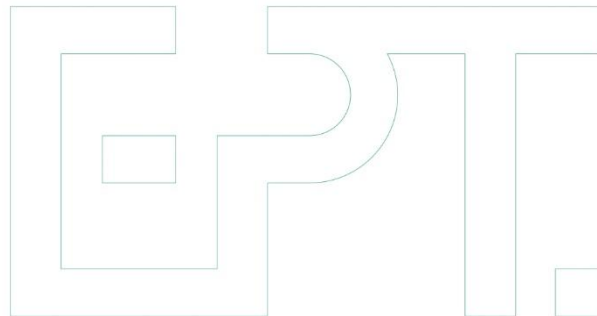




Fiche descriptive de l'offre de fourniture d'électricité au Tarif Règlementé de Vente

Catégorie de l'offre TRVE selon la typologie des offres définie par la CRE

Offre pour les clients particuliers raccordés au réseau public de distribution d'Energie
Pays Toy et ayant une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA

La présente fiche standardisée énonce les principaux éléments de la présente offre de fourniture, elle permet de comparer les offres commerciales de s 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 complètent sur le service figurent dans les documents constituant l'offre.

FICHE DESCRIPTIVE DE L'OFFRE

Caractéristiques de l'offre

- Description des caractéristiques

L'offre comprend la fourniture et l'acheminement de l'électricité sur le réseau basse tension du SIVOM d'Energie du Pays Toy, au tarif règlementé de vente.

- Services inclus dans l'offre

L'espace client : pour consulter vos factures, vos consommations, payer en ligne.

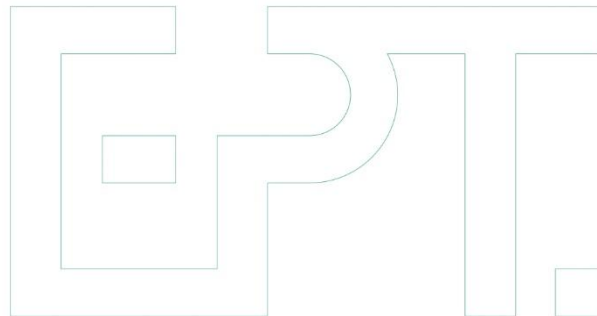
Conseils économies d'énergies et optimisation tarifaire.

Une facilité de paiement : prélèvement automatique à échéance ou mensualisation.

Facture en ligne : au choix du client, possibilité de recevoir une notification par mail de mise à disposition d'une nouvelle facture sur l'espace client.

Prix de l'offre	Le tarif réglementé est encadré par les pouvoirs publics, sa fixation et ses évolutions sont définies par l'Etat sur proposition de la Commission de Régulation de l'Energie. Les grilles de prix en vigueur sont consultables sur notre site internet disponible en accueil clientèle.
Conditions de révision des prix	Les tarifs réglementés de vente peuvent évoluer à la hausse ou à la baisse suivant les décisions prises par les pouvoirs publics. Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat. Les évolutions de prix ont traditionnellement lieu le 1er février et 1er août de chaque année, sous réserve des décisions des pouvoirs publics. Toute modification et/ou évolutions des taxes, impôts, charges, redevances ou contribution de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours.
Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation	Le contrat est conclu pour une durée d'un an. Le contrat est ensuite renouvelé tacitement par période d'un an. Vous avez la possibilité de résilier le contrat de fourniture, à tout moment, sans frais et sans préavis en effectuant votre demande par courrier, par mail, par téléphone au guichet de notre agence ou depuis votre espace en ligne. La résiliation prend effet à la date souhaitée, date postérieure à la demande de résiliation et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la demande de résiliation. En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié à la date de prise d'effet du contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur d'énergie. Le SIVOM d'Energie du Pays Toy peut résilier le contrat en cas de non-respect par le client d'une de ses obligations contractuelles et en cas de non-paiement des factures dans le délai imparti.
Informations de contact	<u>Accueil</u> : SIVOM d'Energie Pays Toy, 15 rue Soucastet 65120 Luz-Saint-Sauveur <u>Téléphone</u> : 05.62.92.80.59 <u>Horaires accueil et téléphone</u> : un conseiller clientèle se tient à votre disposition du lundi au jeudi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30 et le vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 16h30 <u>Courriel</u> : accueil@energiepaystoy.fr <u>Site internet</u> : www.energiepaystoy.fr Le SIVOM d'Energie du Pays Toy s'engage à prendre en compte chaque demande/réclamation et à y répondre dans un délai de 30 jours ouvrés maximum. Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service clientèle, il peut saisir le Médiateur national de l'énergie : En ligne : www.energie-mediateur.fr Par courrier : Libre réponse n°59252, 75443 PARIS Cedex 0

Facturation et modalités de paiement	Modalités d'établissement de la facture Sauf dans le cas où le client a opté pour une mensualisation de ses règlements, ses factures au réel lui sont adressées tous les mois ou au trimestre. En cas d'option pour mensualisation, le client ne recevra qu'une facture de régularisation annuelle. Le SIVOM d'Energie du Pays Toy adresse au client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an. • Support de facturation Le client peut opter pour la facture dans sa version papier ou électronique, selon son choix. • Rappel des délais de paiement Les factures doivent être payées dans un délai de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture • Modes de paiement - Prélèvement automatique, virement bancaire, paiement en ligne dans l'espace client, chèque, carte bancaire, espèces à notre agence, chèque énergie. • Montant des frais ou des pénalités en cas d'impayés A défaut de paiement intégral dans le délai prévu, le SIVOM d'Energie du Pays Toy peut relancer le client par tout moyen approprié. Aucun frais ou pénalité n'est imputé. • Modalités de gestion en cas de trop-perçu Pour les clients mensualisés, le trop perçu est remboursé par virement bancaire. Pour les clients facturés au réel, le trop perçu est mis en acompte sur la facture suivante.
---	--



Le chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, bénéficie pour la fourniture en électricité de sa résidence principale d'un chèque énergie conformément aux articles R.124- 1 et suivants du Code de l'Énergie.

Ces dispositifs font l'objet sur le site chequeenergie.gouv.fr et sur simple appel au : 0 805 204 805

Fonds de solidarité pour le logement (FSL)

Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'énergie, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité.

À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide.

Pour le client qui bénéficie du Chèque Energie ou qui a reçu une aide d'un fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour régler une facture auprès du fournisseur ou si sa situation relève de celles prévues dans les conventions FSL et qui n'a pas acquitté sa facture à l'expiration du premier délai de paiement, le second délai est porté à 30 jours.

➤ À défaut d'accord dans ce délai supplémentaire et en l'absence d'une demande d'aide déposée auprès du FSL par le client, le fournisseur avise au moins 20 jours à l'avance le client dans un second courrier qu'il peut procéder à la réduction de puissance ou à la coupure.

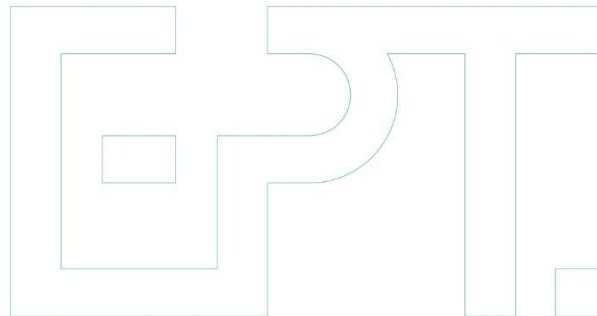
➤ À compter du dépôt d'un dossier auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de sa fourniture. A défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de 2 mois, le fournisseur avise au moins 20 jours à l'avance le client qu'il peut procéder à la réduction de puissance ou à la coupure.

Période minimale de fourniture d'électricité à la suite du non-paiement d'une facture

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 ou du fonds de solidarité pour le logement (FSL) et équipés d'un compteur communicant vous bénéficiez d'une période d'alimentation minimale en électricité de 1 kVA pendant une durée de 60 jours, avant qu'il soit possible de procéder à une coupure d'électricité totale en cas d'impayés.

Durant cette période de réduction de puissance, le SIVOM d'Énergie du Pays Toy vous contactera au moins deux fois, dont une fois par écrit et une fois oralement, pour trouver un accord sur le règlement de sa facture. Si le SIVOM d'Énergie du Pays Toy n'obtient pas de réponse ou d'accord avec le client, le SIVOM d'Énergie du Pays Toy pourra alors procéder à l'interruption de fourniture ou à la résiliation du contrat, sous réserve de prévenir le Client au moins 7 jours à l'avance par courrier.



Délai de rétractation

Si vous avez souscrit cette offre à distance ou par démarchage, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation. Lorsque le client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande dans les plus brefs délais auprès du SIVOM d'Énergie du Pays Toy, par tout moyen, par courriel, papier ou sur support durable dans les autres situations.

Dans ce cas d'exercice de son droit de rétractation, le client est redevable de l'abonnement, de l'énergie consommée et des prestations réalisées jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.