



elmy
énergie

Fiche d'information standardisée

Particuliers – Electricité 100% renouvelable

Cette fiche, réalisée à la demande des associations de consommateurs, doit vous permettre de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs. Elle ne se substitue pas aux conditions générales de vente auxquelles vous devez vous reporter pour plus d'information.

Souscrire une offre de marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure à nouveau un contrat aux tarifs réglementés.



Caractéristiques de l'offre

Articles 1 et 11
des CGV

elmy assure un service de fourniture d'électricité et de gestion de l'accès au réseau.

Tout particulier souscrivant à notre offre bénéficie d'une **fourniture d'électricité 100% renouvelable, certifiée par le mécanisme européen des Garanties d'origine.**

elmy travaille en **contrat direct avec ses producteurs** partenaires (éolien, hydraulique, solaire et biomasse) pour son approvisionnement en électricité. C'est la notion « d'achat conjoint ».

Et si vous voulez en savoir plus, c'est ici : <https://elmy-energie.fr/energie>.

L'offre inclut plusieurs services :

- un Espace Client avec un suivi précis de sa consommation,
- un Service Client basé en France, du lundi au vendredi de 9h à 18h.



Prix de l'offre

Article 14
des CGV

Le prix est constitué d'un abonnement (en €/mois) et d'une consommation (en €/kWh). Il dépend de la puissance de son compteur (exprimée en kVA) et de l'option tarifaire choisie (base ou heures pleines / heures creuses).

Les prix HT de l'abonnement et de la consommation sont fixes pour une durée de 2 ans à compter de la date de souscription.

Le prix inclut bien entendu (et comme chez tous les fournisseurs) les taxes et contributions prévues par la réglementation (Taxe sur la Valeur Ajoutée, Taxe sur la Consommation Finale d'Electricité, et la contribution au service public de l'électricité) et l'acheminement (part qui revient aux gestionnaires de réseau ENEDIS et RTE), tous ces éléments étant susceptibles d'évoluer sur décision de l'Etat et de se répercuter sur votre facture.

Le client a accès au prix à tout moment à travers la [grille tarifaire](#) disponible sur le site web lors de sa souscription et sur l'espace client.



Durée du contrat

Article 13
des CGV

Le contrat est un Contrat à Durée Indéterminée, **sans engagement.**

La date de Prise d'effet correspond à la date de première fourniture d'électricité par elmy.

Le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la date d'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation.



Facturation et modalités de paiement

Articles 15, 16, 17 et 18 des CGV

Le client est facturé à travers un **échancier, établi sur 11 mensualités**, sur la base de :

- la puissance de son compteur, de son option tarifaire (base ou heures pleines / heures creuses) qui déterminent son abonnement
- une estimation de sa consommation annuelle.

Cette dernière est réalisée avec les données de consommation et de relève issues du gestionnaire de réseau Enedis, et à défaut sur déclaration du client au moment de sa souscription (basée sur ses consommations précédentes).

A l'issue de l'échancier, une régularisation est effectuée et fait l'objet d'une facture dédiée, payée le 12^e mois. Cette régularisation permet d'ajuster la consommation prise comme référence pour l'échancier suivant.

L'objectif est bien sûr d'avoir une estimation pour la plus fiable possible pour limiter le montant de la régularisation.

L'expédition des factures se fait par mail.

L'envoi par courrier peut être effectué à la demande du client.

Le client peut **payer sa facture par prélèvement automatique**, chèque ou chèque énergie. Pour les paiements autres que le prélèvement automatique, le client bénéficie d'un délai de paiement de 15 jours après l'émission de la facture.



Condition de révision des prix

Article 14 des CGV

Les prix HT de l'abonnement et de la consommation sont fixes pour une durée de 2 ans à compter de la date de souscription.

Toute modification du prix résultant d'une évolution de taxes, contributions et tarifs d'acheminements, imposée par la loi ou par un règlement, s'effectue cependant de plein droit à la date de la décision.

A la fin des 2 ans, les prix de l'offre évolueront. elmy informera le client, un mois avant la fin de l'offre, du nouveau prix proposé qui s'appliquera pour une nouvelle période contractuelle en cas de non-dénonciation du contrat par le client.



Conditions de résiliation

Article 22 des CGV

Le client peut résilier son contrat à tout moment sans frais.

Le contrat est également résilié à compter de la prise d'effet d'un contrat souscrit par le client avec un autre fournisseur que elmy. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le client.

Le client peut effectuer cette démarche de résiliation via son espace client ou en contactant le service client.



Incident de paiement

Articles 18 et 29 des CGV

En cas de non-paiement de la facture, le Client est redevable d'une pénalité d'un montant forfaitaire ne pouvant être inférieur à 7,50 € TTC.

En cas de défaut de paiement, elmy pourra être amené à limiter ou suspendre le contrat, à la suite d'une mise en demeure et d'un délai de vingt jours (20).



Service client et réclamations

Espace client sur le site : www.elmy-energie.fr

E-mail : client@elmy-energie.fr si vous êtes déjà client
ou infos@elmy-energie.fr si vous n'avez pas encore souscrit.

Téléphone : 09 80 80 20 31

Ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 hors jours fériés (appel gratuit)

Adresse postale : 23 Bd Jules Favre 69006 Lyon

Si aucun règlement amiable n'a été trouvé, le client peut saisir le service du Médiateur de l'énergie (www.energie-mediateur.fr).