

Fiche descriptive de l'offre Temps réel



OFFRE TEMPS REEL

Planète OUI électricité 100% renouvelable

Offre valable à partir du 1^{er} Janvier 2019.
Offre pour les clients particuliers.

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 un contrat à prix de marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure à nouveau un contrat au tarif réglementé.

1. CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE ET OPTIONS INCLUSES (articles 1 et 12 des CGV)

Tout client particulier ayant souscrit à l'offre "Temps réel Electricité 100% renouvelable" de Planète OUI bénéficie d'une fourniture d'électricité 100% renouvelable certifiée et garantie selon l'ordonnance n°2011-1105 du 14 septembre 2011 et de la directive européenne 2009/28/CE, directement issue de parcs hydrauliques.
L'offre est sans engagement.

Services inclus dans l'offre : Espace Client, Espace relève, Service Client Lundi au Vendredi / 9h à 19h

Le Client a la possibilité de souscrire aux options payantes suivantes : Correspondance éco-papier

2. PRIX DE L'OFFRE (article 16 des CGV)

Grille de prix **TTC** pour l'offre Temps réel indiquant le prix d'achat du kWh et le prix de l'abonnement indexé sur les prix du tarif réglementé.
(hors tarifs spéciaux : Tempo, EJP).

Fourniture d'électricité 100% renouvelable (en € TTC**/mois)							
Puissance souscrite	Option BASE			Option HP/HC (heures pleines, heures creuses)			
	Abonnement annuel	Abonnement mensuel	Prix du kWh	Abonnement annuel	Abonnement mensuel	Prix du kWh en Heures Pleines	Prix du kWh en Heures Creuses
3 kVA	103,68 € TTC /an *	soit 8,64 € TTC / mois *	0,1546 € TTC	-	-	-	-
6 kVA	124,56 € TTC /an *	soit 10,38 € TTC / mois *		138,96 € TTC / an *	soit 11,58 € TTC / mois *	0,1675 € TTC	0,1324 € TTC
9 kVA	146,64 € TTC /an *	soit 12,22 € TTC / mois *	169,92 € TTC / an *	soit 14,16 € TTC / mois *			
12 kVA	169,80 € TTC /an *	soit 14,15 € TTC / mois *	198,84 € TTC / an *	soit 16,57 € TTC / mois *			
15 kVA	192,12 € TTC /an *	soit 16,01 € TTC / mois *	225,60 € TTC / an *	soit 18,80 € TTC / mois *			
18 kVA	215,28 € TTC /an *	soit 17,94 € TTC / mois *	250,20 € TTC / an *	soit 20,85 € TTC / mois *			
24 kVA	267,12 € TTC /an *	soit 22,26 € TTC / mois *	307,08 € TTC / an *	soit 25,59 € TTC / mois *			
30 kVA	318,96 € TTC /an *	soit 26,58 € TTC / mois *	299,52 € TTC / an *	soit 24,96 € TTC / mois *			
36 kVA	359,52 € TTC /an *	soit 29,96 € TTC / mois *	337,56 € TTC / an *	soit 28,13 € TTC / mois *			

* Les prix indiqués peuvent évoluer en fonction de la TCFE, la TVA, la CSPE et la CTA**

Principe de tarification

Les prix TTC sont calculés à partir des prix HT du tarif régulé, en vigueur au 01/01/2019 et de la TCFE composée de la TCCFE (Taxe Communale sur la Consommation Finale d'Électricité, dont le produit est reversé aux communes, aux syndicats ou aux départements) et la TDCFE Taxe Départementale sur la Consommation Finale d'Électricité, dont le produit est reversé aux départements, de la TVA au taux de 5,5% pour l'abonnement plus les taxes s'y rapportant et de 20% pour les consommations plus les taxes s'y rapportant, de La CSPE(contribution au service public d'électricité : 22,5euros/MWh) et de la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement : 27,04% du montant HT de la partie fixe d'acheminement définie par le TURPE) incluses dans les prix présentés.

3. DUREE DU CONTRAT (article 15 des CGV)

Le contrat est un Contrat à Durée déterminée de 1 an. Le Client peut résilier son contrat à tout moment sans frais. La date de Prise d'effet correspond à la date de première fourniture d'électricité par Planète OUI.

4. FACTURATION ET MODALITES DE PAIEMENT (articles 17 à 19 des CGV)

Le mode de facturation dit « au forfait annuel » est intégré par défaut à l'offre Temps Réel et s'appuie sur des estimations établies pour l'année. Le calcul des estimations de consommation est ajusté à la demande du Client ou à l'initiative de Planète OUI si un écart notable est constaté entre la consommation réelle et la consommation estimée. Dans ce cas, une mise à jour de l'échéancier de paiement est envoyée au Client.

Une première facture est établie pour une période de 11 mois, au plus tôt, à la date de première fourniture d'électricité par Planète OUI. La facture est adressée par Planète OUI au client en début de mois. Cette facture comprend pour chaque point de livraison les 11 échéances de paiement prévues pour l'abonnement et les consommations ainsi que les options choisies.

Les estimations sont établies par point de livraison en fonction de la puissance souscrite, de l'option tarifaire, de la surface du logement et plus généralement de la déclaration des informations et des équipements du client lors de sa souscription, accessibles et modifiables sur son espace client.

Les estimations de consommation du client pour la facturation sont réajustées au moins une fois par an sur la base des consommations réelles relevées par le réseau de distribution.

Le client peut à tout moment modifier ses options payantes. Dans ce cas, une mise à jour de l'échéancier de paiement est également envoyée au Client.

Une facture de régularisation est établie une fois par an sur la base du relevé de consommation du gestionnaire de réseau de distribution. La régularisation porte sur l'écart entre l'estimation de consommation réalisée par Planète OUI et la consommation réelle relevée, selon le tarif indiqué sur la grille tarifaire en vigueur à la date de consommation.

La facturation intègre les prestations effectuées par le gestionnaire du réseau de distribution au prix fixé par ce dernier sans surcoût par Planète OUI. Les prix de ces prestations sont communiqués au client à sa demande et disponibles dans le catalogue des prestations du gestionnaire du réseau de distribution proposé aux clients et fournisseurs d'électricité en vigueur au moment de la prestation. Ce document est consultable sur le site web du gestionnaire du réseau de distribution. Enfin, la facturation intègre également les contributions et taxes correspondantes à la réglementation en vigueur.

L'intégralité du montant de chaque échéance de facture est due par le client et exigible le jour de l'échéance indiquée sur la facture. Le paiement de chaque échéance de facture est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire du fournisseur a été crédité de l'intégralité du montant du par échéance.

Le client peut payer son échéance de facture par prélèvement automatique ou par carte bancaire sur son espace client. Pour les paiements par chèque ou en espèce, le client effectue son paiement par mandat postal au bureau de poste de son choix.

Pour les paiements autre que le prélèvement automatique, le client bénéficie d'un délai de 15 jours après la date d'émission de la facture.

Si un contrat a été établi avec plusieurs clients co-titulaires, ils sont tenus solidairement au paiement des factures.

Pour un particulier, lorsque la facture établie en fonction de l'électricité consommée fait apparaître un trop-perçu par Planète OUI inférieur à 25 euros, le trop-perçu est reporté sur l'échéance de facture du mois suivant, sauf si le client demande son remboursement. Le remboursement est effectué dans un délai de quinze jours à compter de la demande du client. Au-delà de 25 euros, le trop-perçu est remboursé par le fournisseur dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du client.

A défaut de paiement de tout ou partie d'une échéance de facture dont le montant excéderait la somme de 50 euros TTC dans les quinze jours suivant l'émission de la facture, et sans préjudice de la faculté pour Planète OUI de notifier au client la résiliation ou la suspension du contrat, les sommes dues par le client peuvent être majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, d'une clause pénale égale à 7,5 euros TTC.

Aucuns frais liés au rejet de paiement ne peuvent être imputés aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels qui bénéficient de la tarification spéciale "produit de première nécessité" de l'électricité.

5. CONDITIONS DE REVISION DES PRIX (article 16 des CGV)

Les prix de l'abonnement, de l'énergie active et des options décrites dans ces conditions générales de ventes, sont définies dans la grille tarifaire de Planète OUI selon la puissance souscrite et l'option tarifaire indiquée par le client dans le bulletin de Souscription.

Les tarifs en vigueur des prestations éventuellement réalisées par le GRD sont précisés dans le catalogue des prestations techniques accessible sur le site internet de Planète OUI.

Les prix hors taxe de l'abonnement et de l'énergie active sont susceptibles d'évoluer à la hausse comme à la baisse en

suivant l'évolution des tarifs réglementés de vente d'électricité, Ces évolutions sont décidées par arrêté ministériel, après avis de la commission de régulation de l'énergie et publiées au journal officiel. Les nouveaux prix sont appliqués à partir du 1er du mois suivant la date d'entrée en vigueur de l'arrêté.

En cas de modification du calcul des contributions et taxes diverses ou de leur taux légal, Planète OUI les répercute de plein droit sur les factures à partir de la date à laquelle ce changement entre en vigueur.

6. CONDITIONS DE REDUCTION DE PUISSANCE (article 29 des CGV)

En conformité avec les dispositions réglementaires en vigueur, Planète OUI pourra être amenée à limiter ou suspendre l'accès au réseau de distribution du Client sans que celui-ci puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas de défaut de paiement d'une partie ou de l'intégralité des factures, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de vingt (20) jours.

La limitation ou la suspension de l'accès au réseau de distribution n'exonère pas le Client du paiement de l'intégralité des sommes dues, y compris les sommes relatives à l'interruption du service qui seront facturées par le GRD à Planète OUI. Ces sommes seront refacturées au client par Planète OUI sans commission.

Dès que les motifs ayant conduit à la suspension auront pris fin, Planète OUI demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues à cet effet. Les frais de rétablissement seront à la charge du client. L'accès au réseau public de distribution peut être suspendu à l'initiative du gestionnaire en cas d'impossibilité prolongée d'accès au compteur du client de plus d'un an.

7. CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT (article 22.1 des CGV)

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

Le client peut résilier le contrat relatif à l'Offre "Planète OUI électricité 100% renouvelable – Temps Réel" à tout moment en utilisant sa messagerie dédiée sur son espace client en indiquant la relève du compteur à la date de résiliation et le numéro de point de livraison.

Le client s'engage à informer préalablement Planète OUI, par messagerie dédiée, dans l'hypothèse où il déciderait de résilier le contrat en cas de changement de fournisseur, ou de cessation d'activité, de déménagement ou d'ouverture d'une procédure de liquidation judiciaire.

Le client reste redevable envers Planète OUI de toutes les sommes liées à l'exécution du présent contrat.

Dans tous les cas, si à compter de la date effective de la fin de son contrat, le client continue de consommer de l'électricité alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de fourniture d'électricité, il en supporte l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue par le GRD.

8. CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR (article 22.2 des CGV)

En cas de manquement à tout ou partie de ses obligations, notamment en cas de défaut de paiement des factures émises par le Fournisseur et à l'exception des obligations considérées comme mineures, le client sera mis en demeure de régulariser sa situation. A défaut de régularisation dans un délai de vingt (20) jours calendaires, la société Planète OUI pourra résilier de plein droit le Contrat.

9. SERVICE CLIENTS ET RECLAMMATIONS

Coordonnées du Service Commercial (souscription, information)

e-mail : infos@planete-oui.fr - **Fax** : 03 62 27 60 71 - **Web** : www.planete-oui.fr

Téléphone : **09 74 76 30 19** - Ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 hors jours fériés (appel non surtaxé, gratuit depuis votre box).

Espace client sur le site gratuit.

Adresse Postale : Planète OUI – Service Clients, Parc Euratechnologie, 2 rue HEGEL, 59160 LILLE/LOMME

Les prix mentionnés ci-dessus sont toutes taxes comprises : TVA, CSPE (contribution au service public de l'électricité), et TCFE. Ces taux peuvent varier en fonction des communes et des départements ; pour connaître ces taux, reportez-vous à votre facture d'électricité). Les heures creuses sont définies localement dans chaque département. Pour les connaître, reportez-vous au site internet du gestionnaire de réseau. Les clients démunis, sous conditions de ressources, sont en droit d'obtenir un tarif spécial « produit de première nécessité » auprès du fournisseur Planète OUI. Dans chaque département, le Fonds Solidarité Logement peut accorder une aide au cas par cas pour couvrir tout ou partie des dépenses de fourniture d'électricité.

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.

