



FICHE D'INFORMATION – OFFRE ÉLECTRICITÉ VERTE TRV LLUM C5 CU/CU4 et MU/MU4

Clients résidentiels – 01/08/2024

Caractéristiques de l'offre et option incluses	<p>Fourniture d'électricité certifiée d'origine renouvelable et française. Pour tout contrat d'électricité souscrit, LLUM achète l'équivalent de la consommation du client, en électricité Garantie d'origine produite par des petits producteurs d'énergie hydraulique ou solaire.</p> <p>Services inclus : Espace client : espace personnel qui devra lui permettre de gérer son (ses) contrat(s), ses factures et d'effectuer un paiement, si besoin.</p> <p>Service client disponible par Chatbot, mail ou téléphone.</p>
Prix de l'offre	<p>Les prix de l'abonnement de l'énergie et des options sont définis dans les grilles tarifaires de LLUM disponibles sur le site www.llum.fr</p> <p>Ces prix se composent de :</p> <ul style="list-style-type: none">- Taxes de contributions obligatoires et TVA- Abonnement, dépendant de la puissance souscrite et de l'option tarifaire retenue par le client (partie fixe)- Consommation d'électricité (partie variable)- Le tarif d'acheminement et de fourniture. <p>Les tarifs en vigueur des prestations éventuellement réalisées par le GRD sont précisés dans le catalogue des Prestations sur www.enedis.fr ou le site du GRD en cas de Régie.</p>
Durée du contrat	<p>Le contrat lie les parties à compter de la date de prise d'effet du Contrat sous réserve de validation du GRD.</p> <p>La validation du bulletin de souscription sur le site internet www.llum.fr atteste de la volonté du client.</p> <p>Le contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de la date de prise d'effet de la validation du GRD et sans engagement.</p>
Facturation et modalités de paiement	<p>A la date d'activation du Contrat, le Fournisseur établit une première facture comprenant jusqu'au 20 du mois, l'abonnement du mois en cours.</p> <p>A compter du 20, il se verra facturer l'abonnement relatif au mois en cours et le suivant.</p> <p>La facture pourra également faire état du montant des prestations commandées par le Client. Cette facture est à régler selon le délai de règlement annoté. En ce qui concerne la part abonnement et acheminement, il est facturé un mois à l'avance et remboursé au prorata des jours échus en cas de résiliation.</p> <p>En cas de compteur communiquant ou d'Auto relève sur l'Espace client, le Client se voit facturer au réel de ses consommations. Les relèves réelles des compteurs Linky sont fournies chaque dernier jour du mois par ENEDIS.</p> <p>En cas de facture estimée, les estimations de consommations du Client pour la facturation sont réajustées au moins deux fois par an sur la base des consommations réelles relevées par le GRD ou transmises par le client à LLUM.</p> <p>Le client est facturé sur ses consommations selon le tarif indiqué sur la grille tarifaire en vigueur à la date de consommation. Lorsque la consommation du client est différente des volumes de consommations estimées, les corrections sont appliquées selon les profils de consommation GRD.</p> <p>Délais de paiement : 5 jours à compter de la date d'émission de la facture.</p> <p>Support : envoi électronique sur l'AEL (Espace client).</p> <p>Mode de paiement : les factures sont payables par prélèvement automatique, virement ou par chèque énergie. Possible régularisation par Carte Bancaire sur l'espace client.</p>
Conditions de révision des prix	<p>LLUM a la possibilité de réviser les prix de la part fourniture en fonction de l'évolution des coûts de production de l'électricité, en dehors de l'augmentation du TRV (Tarif réglementé de vente).</p> <p>Dans ce cas, LLUM communique au client sa nouvelle grille tarifaire un mois avant son application, par courrier électronique ou, à défaut, par voie postale. A date de réception de ce courrier, le client peut résilier le contrat sans pénalité. A défaut, la grille tarifaire est indexée sur l'évolution du TRV (Tarif réglementé de vente) et pourra suivre cette dernière sans préavis.</p> <p>En ce qui concerne les taxes et contributions, les modifications réglementaires seront appliquées sans préavis dès leurs entrées en vigueur (normalement chaque 1^{er} Janvier).</p> <p>En ce qui concerne l'acheminement, son évolution est liée au changement du TURPE (<i>Tarif d'Utilisation de Réseau Public d'Électricité</i>) par ENEDIS (normalement chaque 1^{er} Août) et sera automatiquement modifiée à cette date ou à n'importe quelle date, dès son entrée en vigueur.</p>
Condition de résiliation à l'initiative du client	<p>La résiliation du contrat est sans frais et s'effectue par courrier ou mail au moins quinze jours ouvrés avant la date de résiliation souhaitée.</p> <p>En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de la prise d'effet du nouveau contrat. C'est le nouveau fournisseur qui a la charge de la résiliation auprès de LLUM afin d'éviter d'éventuelles coupures.</p> <p>Dans d'autre cas la résiliation prend effet à la date souhaitée par le client et au plus tard 30 jours à compter de la notification de résiliation au fournisseur.</p> <p>Le client est redevable des sommes dues jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.</p>
Condition de résiliation à l'initiative du fournisseur	<p>En cas d'absence de paiement, LLUM peut résilier le contrat avant sa date d'échéance :</p> <ul style="list-style-type: none">- En cas de non-paiement des factures émises par le fournisseur ou des échéances de paiement convenues avec lui et après mise en demeure- En cas de manquement par le client à une obligation lui incombeant aux termes du contrat.- En cas de décès du client titulaire du contrat ; le fournisseur tentera de contacter les ayants droits du client dans un délai de 30 jours afin de déterminer la suite à donner. Sans réponse, le fournisseur pourra résilier le Contrat. Aucun remboursement des sommes payées jusqu'à la résiliation effective ne sera effectué.- En cas de résiliation du contrat GRD-F- En cas de suspension du contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un mois à compter de sa date de survenance. <p>Le fournisseur notifiera la résiliation au client par courrier électronique ou courrier postal.</p>
Service client et réclamations	<p>Service client : +33 (0) 411 960 119</p> <p>Courrier électronique : contact@llum.fr</p>

L'énergie est notre avenir, économisons-la !