

Fiche Descriptive de l'Offre

ELECTRICITE VERTE SERENITE – 12 MOIS

En vigueur à compter du 15 septembre 2025

Offre de marché réservée aux clients particuliers ayant une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA.

Catégorie d'offre selon la typologie définie par la CRE : « Offre fixe »

Cette fiche standardisée résume les principaux éléments de la présente offre de fourniture, elle permet de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs et est conforme aux 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 figurent dans d'autres documents.

1	Caractéristiques de l'offre & Options incluses CGV - Article 2	<ul style="list-style-type: none"> → Service de fourniture d'électricité et gestion de l'accès au réseau. → Offre sans engagement. → Electricité verte : 100% de garanties d'origine renouvelable.⁽²⁾ → Prix HT du kWh de l'électricité et de l'abonnement bloqué et garanti 12 mois à partir de la date de souscription.
2	Prix de l'offre CGV - Article 4	<ul style="list-style-type: none"> → Prix fixe et garanti du kWh HT.⁽³⁾ → Prix fixe et garanti de l'abonnement HT. → Pour accéder aux prix de l'offre, veuillez consulter la grille tarifaire sur le site : www.vattenfall.fr → TVA à taux normal de 20%.
3	Conditions de révision des prix CGV - Article 4.7	<ul style="list-style-type: none"> → Vattenfall informera le client, au moins un mois avant la fin de la période garantie, des conditions tarifaires proposées pour la poursuite du contrat. → En cas de modification du tarif par Vattenfall après la période garantie, le client en sera informé au moins un mois avant son application, sauf pour les modifications dues aux évolutions des composantes réglementées, taxes, TURPE. Conformément aux lignes directrices de la CRE, le mode de fixation du prix n'évolue pas pendant au moins la première année du contrat. → Le client pourra résilier son contrat sans frais dans les conditions prévues ci-dessous. → En cas de modification des taxes appliquées à la facturation du client ou de leur taux, ou des tarifs réglementés du transport et de la distribution (TURPE), cette modification sera appliquée aux contrats en cours au jour de l'entrée en vigueur de la décision réglementaire.
4	Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation CGV - Article 6	<ul style="list-style-type: none"> → Contrat à durée indéterminée, effectif jusqu'à sa résiliation par une des parties. → La prise d'effet du Contrat a lieu : <ul style="list-style-type: none"> • En cas de changement de fournisseur : entre 1 et 10 jours après la date de demande de changement de fournisseur transmise à Enedis par Vattenfall. • En cas de mise en service : à compter de la mise en service de la prestation. → Conditions de résiliation à l'initiative du client (résiliation possible à tout moment sans frais et sans préavis) : <ul style="list-style-type: none"> • Le client a la possibilité de résilier le contrat de fourniture, à tout moment, sans frais et sans préavis. Le client notifie la résiliation à Vattenfall par courrier, par mail ou dans son Espace Client. • En cas de changement de fournisseur d'électricité, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité. • Dans les autres cas (déménagement, refus d'une modification du contrat par le client, etc.), la résiliation prend effet à la date souhaitée par le client et au plus tard 30 jours à compter de la notification de la résiliation à Vattenfall. → Conditions de résiliation à l'initiative du Fournisseur : Le fournisseur ne peut résilier le contrat à son initiative qu'en cas de manquements contractuels (dont impayés), en fin de contrat sans renouvellement ou d'arrêt de son

		<p>activité. En cas de manquement par le client à tout ou partie de ses obligations aux termes du contrat et notamment en cas de non-paiement des factures par le client, Vattenfall pourra résilier de plein droit le contrat dans les conditions de l'article 5.5 des CGV sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.</p>
5	Information de contact CGV - Article 14	<p>→ Formulaire de contact sur : www.vattenfall.fr</p> <p>→ Par courrier : Vattenfall - Service Client Parc des Collines II - 6 avenue de Bruxelles - 68350 Didenheim</p> <p>→ En cas de litige non résolu > Médiateur National de l'Energie : www.energie-info.fr</p>
6	Facturation & Modalité de paiement CGV - Article 5	<p>→ Facture électronique</p> <p>→ Mode de paiement : prélèvement automatique</p> <p>→ Délai de paiement : 15 jours à compter de la date d'émission de la facture.</p> <p>→ Facturation annuelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La facturation annuelle se base sur 11 mensualités de paiement identiques dont le montant, supposé couvrir la consommation annuelle totale du client, est déterminé par Vattenfall en accord avec le client au moment où le client choisit ce mode de facturation. • Vattenfall adresse en début de période facturée au client un échéancier des mensualités précisant le montant et la date des prélèvements mensuels. • Une facture de régularisation sera adressée au client le douzième mois sur la base des consommations réelles relevées par Enedis. <p>→ Incidents de paiement ⁽⁴⁾ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et après mise en demeure restée infructueuse, les sommes dues sont majorées de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50€ TTC. • En cas de constat par le client du non-respect par Vattenfall de ses obligations contractuelles ne pouvant être directement imputées au GRD, Vattenfall sera redevable, à compter de la réception de la demande du client, d'une pénalité dont le montant ne peut être inférieur à 7,50€ TTC.
7	Existence d'un dépôt de garantie CGV - Article 3.4	<p>→ Un dépôt de garantie d'un montant de 250€ par PDL et par PCE pourra être réclamé au client dans le cas où le client a eu soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un ou plusieurs incidents de paiements dans les 12 mois précédant sa date de souscription, au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec Vattenfall ou un fournisseur membre de ARPE. • En cas d'incident de paiement dans le cadre de l'exécution du contrat. • S'il présente un risque avéré de défaut de paiement ou pour toute autre suspicion légitime. • Si un tel dépôt est prévu dans les conditions particulières de l'offre souscrite. <p>Si le dépôt de garantie est requis lors de la souscription, sa constitution doit être préalable à la livraison de l'énergie au client. Si le dépôt de garantie est requis en cours de contrat, le client dispose de 10 jours pour le constituer à compter de la demande de Vattenfall. À défaut, le contrat pourra être résilié.</p>

⁽²⁾ Electricité verte : Vattenfall s'engage à ce qu'un kWh d'énergie verte compense chaque kWh consommé par nos clients ayant souscrit à l'offre, en utilisant le mécanisme des garanties d'origine tel que défini par la réglementation.

⁽³⁾ Les prix sont hors TVA et taxes spécifiques à l'énergie, soit CTA et TICGN.

⁽⁴⁾ Aucune pénalité ne sera appliquée aux clients qui, sous conditions de ressources, sont en droit d'obtenir un « chèque énergie » (article L. 124-1 du Code de la consommation). Dans chaque département, le Fonds Solidarité Logement peut accorder une aide au cas par cas pour couvrir tout ou partie des dépenses de fourniture de gaz. Si le Contrat est souscrit à distance, 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.

L'ÉNERGIE EST NOTRE AVENIR, ÉCONOMISONS-LA !