

# Fiche descriptive de l'offre PRUDENCE de fourniture d'électricité à prix fixes 1 an

Catégorie « **Offre à prix fixe** » (selon la nomenclature de la CRE)

Réservee aux nouveaux Clients Particuliers, puissance inférieure ou égale à 36kVA, applicable au 1<sup>er</sup> août 2025.



Le petit changement aux belles conséquences

La présente fiche standardisée énonce les principaux éléments de la présente offre de fourniture, elle permet de comparer les offres commerciales des 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 complètes sur le service figurent dans d'autres documents. En souscrivant une offre à prix de marché d'électricité, vous pouvez changer d'offre à tout moment sans frais et vous restez libre de revenir au tarif réglementé de vente en électricité, si vous en faites la demande auprès du fournisseur historique.

## Caractéristiques de l'offre PRUDENCE et options incluses

Article 3 des Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») complété par les Conditions Particulières de Vente (ci-après les « CPV »)

### Service de fourniture d'**électricité verte et française sans engagement de durée**.

- Classification de l'offre selon la CRE (*Commission de Régulation de l'Énergie*) : offre à prix fixe. Le prix de l'abonnement et de l'énergie est bloqué pendant la durée garantie par le fournisseur, sauf éventuelles baisses et hausses des taxes et de certaines composantes du prix (comme le tarif d'acheminement, le TURPE) en application de la loi ou de la réglementation.
- Service client disponible par téléphone, e-mail ou Messenger.
- Électricité produite à partir de sources d'énergies renouvelables françaises (*hydraulique, solaire, éolienne*) certifiée par le mécanisme des Garanties d'Origine.<sup>[1]</sup>
- Un espace client en ligne accessible 24h/24, 7j/7.**
- Un service client basé en France, à Toulon, au siège de la bellenergie.**

### Des options facultatives proposées

- à nos Clients pour aller plus loin dans le choix de leur mix énergétique :
- Pour le « **choix de la région de provenance** », la bellenergie s'engage à acheter auprès de producteurs de la région sélectionnée pour l'équivalent de la consommation annuelle de ses Clients ayant souscrit à cette option.
  - Pour le « **choix de la source d'énergie renouvelable** », la bellenergie s'engage à acheter auprès de producteurs français de la technologie sélectionnée l'équivalent de la consommation annuelle de ses Clients ayant souscrit à cette option.
  - Pour le « **choix d'un producteur EnR partenaire** », la bellenergie achète directement l'électricité renouvelable et les Garanties d'Origine correspondantes auprès des producteurs partenaires choisis par les Clients ayant souscrit à cette option. Cette démarche permet d'offrir de meilleures conditions de rémunération aux producteurs d'EnR contribuant ainsi à la pérennisation des installations.

## Prix de l'offre

Article 6 des CGV

Le prix d'une offre est constitué du prix de l'abonnement et du prix des consommations.

**L'offre PRUDENCE est une offre à prix fixe** : le prix de l'abonnement et de l'énergie est bloqué pendant la durée garantie de 1 an, sauf éventuelles baisses et hausses des taxes et de certaines composantes du prix (comme le tarif d'acheminement, le TURPE) en application de la loi ou de la réglementation. [Plus d'informations sur le TURPE](#).

Cette offre à prix fixe garantit le prix de l'abonnement et du kWh HTT, gelés au moment de la conclusion du contrat, pour une durée garantie, à l'exception du TURPE (Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité), inclus dans ce prix HTT.

Le prix est ensuite augmenté de plein droit de toutes les taxes et contributions suivantes :

- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) pour la part abonnement ;
- l'Accise sur l'électricité (ex TICFE/CSPE) ;
- la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

Les prix des options qui peuvent compléter l'offre.

Pour connaître plus spécifiquement le prix de l'offre PRUDENCE de la bellenergie, veuillez consulter [les grilles tarifaires disponibles sur le site](#).

## Conditions de révision des prix

Articles 6 et 11 des CGV

### L'offre PRUDENCE est une offre à prix fixes.

Les prix de l'abonnement et du kWh, à l'exclusion de toutes taxes et contributions appliquées dont le TURPE (*acheminement*), sont gelés au moment de la conclusion du Contrat pour une durée indéterminée avec une période garantie d'1 an pour l'offre PRUDENCE.

Après la fin de période garantie pendant laquelle les prix hors taxes et acheminement sont gelés, tout projet de modification du prix par le Fournisseur est communiqué au Client par voie électronique au moins un (1) mois avant leur application.

Le Client qui ne souhaite pas accepter cette modification contractuelle pourra résilier le Contrat sans frais et sans préavis (*voir le point suivant*).

Dans tous les cas, tout ajout, retrait, modification du taux ou du type de taxes ou contributions de toute nature dus au titre de l'acheminement de l'électricité, imposés par la loi ou un règlement, s'appliquera automatiquement au Contrat sans délai de prévenance.

## Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation

Durée du contrat  
Articles 5 et 10 des CGV  
Conditions de résiliation à l'initiative du Fournisseur  
Articles 5.5, 8.3, 10.2 et 15 des CGV

### Contrat à durée indéterminée qui garantit les prix du kWh et de l'abonnement hors taxes et contributions pour une durée de 1 an.

La Prise d'effet du Contrat a lieu à l'issue du délai de rétractation<sup>[2]</sup> ou à la date de mise en service après renonciation par le Client de ce dernier. Si le Client exerce son droit de rétractation<sup>[2]</sup>, il restera redevable de l'énergie consommée, l'abonnement et les prestations réalisées jusqu'à la date de résiliation effective de son Contrat.

Le Client Particulier peut résilier son Contrat à tout moment sans frais par voie dématérialisée via son espace client en remplissant le formulaire en ligne, ou par e-mail à : [serviceclient@labellenergie.fr](mailto:serviceclient@labellenergie.fr).

<b>Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation</b> Durée du contrat Articles 5 et 10 des CGV Conditions de résiliation à l'initiative du Fournisseur Articles 5.5, 8.3, 10.2 et 15 des CGV (suite)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Fournisseur ne peut résilier le contrat à son initiative, avec effet immédiat, qu'en cas de manquements contractuels (<i>dont impayés</i>). Le fournisseur peut en outre, à tout moment sans frais ni pénalité, résilier le contrat dans le cas où l'offre à laquelle le client a souscrit ne serait plus proposée à la vente, sous réserve du respect d'un préavis de 3 mois notifié par lettre recommandée. Dans le cas des offres à prix fixe garanti, la résiliation à l'initiative du Fournisseur ne pourra intervenir qu'à l'issue de la période pendant laquelle le prix a été garanti par le Fournisseur.</li> </ul>
<b>Service client et réclamation</b> Article 18 des CGV	<p>Le Client peut contacter la bellenergie (<i>Service et appel gratuits</i>) par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Téléphone : <b>04 84 80 2000</b> (prix d'un appel local) du <b>lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 et le samedi de 9h à 13h</b>.</li> <li>E-mail : <a href="mailto:serviceclient@labelleenergie.fr">serviceclient@labelleenergie.fr</a></li> <li>Courrier postal : <b>17, place de la Liberté 83000 Toulon</b></li> <li>Espace Client : <a href="http://espace-client.labelleenergie.fr">espace-client.labelleenergie.fr</a></li> </ul> <p>Le Médiateur National de l'Énergie peut être contacté du lundi au vendredi de 8h30 à 18h au n° vert <b>0 800 112 212</b> (<i>Service et appel gratuits</i>).</p>
<b>Facturation et modalités de paiement</b> Articles 7 et 8 des CGV	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Facturation au réel</b>, mensuelle ou bimestrielle, selon le rythme d'envoi des éléments par le gestionnaire de réseau de distribution (<i>GRD</i>).</li> <li><b>Facturation annuelle mensualisée</b> : la consommation est facturée au Client mensuellement sur 11 mois à partir d'un prévisionnel annuel. Le Client reçoit une facture annuelle le 12<sup>e</sup> mois. Cette facture comprend le montant des abonnements, les consommations réelles du Client et de ses services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de l'échéance de régularisation.</li> </ul> <p>Les estimations de mensualisations sont réalisées au plus près de la réalité et selon les informations récupérées auprès d'Enedis au moment de l'estimation, ou évaluées grâce à la complétion du calculateur de consommation par le client au moment de sa souscription. En tant que fournisseur, il est de notre devoir de proposer une estimation la plus juste à nos clients.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Envoy des factures</b> par défaut par voie électronique, ou par voie postale sur demande expresse au Service client par e-mail ou téléphone. La facture, une fois émise, est également consultable sur l'espace client.</li> <li><b>Délai de paiement</b> : 14 jours à compter de la date d'émission de la facture.</li> <li><b>Modes de règlement</b> : la bellenergie conseille le prélèvement automatique qui est proposé par défaut. Sur demande le client peut opter pour d'autres modalités de règlement. Les chèques énergie acceptés et à envoyer par voie postale.</li> <li><b>Défaut de paiement</b> : En cas de rejet de prélèvement bancaire, le Client sera redevable des frais de rejet bancaire d'un montant de 7,50€ TTC ainsi que des frais de dossier d'un montant de 5,99€ TTC.</li> <li><b>En cas de retard de paiement</b>, le Client sera redevable des intérêts de retard équivalents à 1,5 fois le taux d'intérêt légal sans pouvoir être inférieur à 7,50€ TTC et des frais de dossier d'un montant de 5,99€ TTC.</li> <li><b>Réduction ou suspension</b> de l'alimentation : À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement et hors cas d'échelonnement de paiement convenu entre les Parties, la bellenergie peut adresser au Client ou au tiers désigné comme payeur, des courriers l'informant que, faute de paiement, il s'expose à l'interruption de la fourniture d'électricité, voir à des poursuites amiables ou judiciaires.</li> <li><b>Trop perçu par la bellenergie</b> : si le trop-perçu est de moins de 25€, le remboursement est par défaut reporté sur la facture suivante ; si le montant est supérieur de 25€ le fournisseur remboursera le trop-perçu dans un délai de 15 jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande expresse du Client.</li> </ul>
<b>Dépôt de garantie éventuel</b> Articles 5.5 des CGV	<p>la bellenergie peut demander au Client un dépôt de garantie lors de la souscription du contrat ou au cours de son exécution, dont le montant et les modalités seront précisés dans les CPV et CGV. Ce dépôt ne pourra être inférieur au plus élevé des deux montants suivants : soit un montant équivalent à 2 mois de facturation, soit un montant minimum de 300€. En cas de modification tarifaire ou d'incohérence entre l'estimation et la consommation réelle, ce montant pourra être réévalué en accord avec le Client.</p> <p>Le dépôt de garantie peut être exigé si :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le Client a eu des incidents de paiement non régularisés ou est inscrit sur le registre de l'ARPE ;</li> <li>Le Client a été précédemment résilié par le Fournisseur ou un autre fournisseur ;</li> <li>Si un limiteur de puissance est installé ;</li> <li>Le Client présente un risque avéré de défaut de paiement ou suspicions légitimes déterminées.</li> <li>Le Client utilise un compte bancaire prépayé ou ne peut fournir un chèque ou RIB d'un pays de la zone SEPA.</li> </ul>
<b>Chèque énergie</b>	<p>Les Clients Particuliers démunis, sous conditions de ressources, sont en droit d'obtenir le chèque énergie (<i>article R.124-1 du code de la consommation</i>). 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.</p> <p><b>La période minimale d'alimentation en électricité (PAME)</b></p> <p>Du 1<sup>er</sup> 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 le client bénéficie du chèque énergie.</p>

<sup>(1)</sup> Conformément à l'article L314-14 du code de l'Énergie, la bellenergie s'engage à acheter la quantité de Garanties d'Origine (GO) correspondante à la consommation d'énergie du Client (en MWh). Ces GO attestent que le Fournisseur injecte sur le réseau autant d'électricité d'origine renouvelable que la totalité de la consommation des Clients.

<sup>(2)</sup> Si le Contrat est souscrit à distance ou démarchage, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation.

# Fiche descriptive de l'offre CONSTANCE de fourniture d'électricité à prix fixes 2 ans

Catégorie « **Offre à prix fixe** » (selon la nomenclature de la CRE)

Réservee aux nouveaux Clients Particuliers, puissance inférieure ou égale à 36kVA, applicable au 1<sup>er</sup> août 2025.



Le petit changement aux belles conséquences

La présente fiche standardisée énonce les principaux éléments de la présente offre de fourniture, elle permet de comparer les offres commerciales des 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 complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

En souscrivant une offre à prix de marché d'électricité, vous pouvez changer d'offre à tout moment sans frais et vous restez libre de revenir au tarif réglementé de vente en électricité, si vous en faites la demande auprès du fournisseur historique.

## Caractéristiques de l'offre CONSTANCE et options incluses

Article 3 des Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») complété par les Conditions Particulières de Vente (ci-après les « CPV »)

- Service de fourniture d'**électricité verte et française sans engagement de durée**.
- Classification de l'offre selon la CRE (*Commission de Régulation de l'Énergie*) : offre à prix fixe. Le prix de l'abonnement et de l'énergie est bloqué pendant la durée garantie par le fournisseur, sauf éventuelles baisses et hausses des taxes et de certaines composantes du prix (comme le tarif d'acheminement, le TURPE) en application de la loi ou de la réglementation.
- Service client disponible par téléphone, e-mail ou Messenger.
- Électricité produite à partir de sources d'énergies renouvelables françaises (*hydraulique, solaire, éolienne*) certifiée par le mécanisme des Garanties d'Origine.<sup>[1]</sup>
- **Un espace client en ligne accessible 24h/24, 7j/7.**
- **Un service client basé en France, à Toulon, au siège de la bellenergie.**

**Des options facultatives proposées** à nos Clients pour aller plus loin dans le choix de leur mix énergétique :

- Pour le « **choix de la région de provenance** », la bellenergie s'engage à acheter auprès de producteurs de la région sélectionnée pour l'équivalent de la consommation annuelle de ses Clients ayant souscrit à cette option.
- Pour le « **choix de la source d'énergie renouvelable** », la bellenergie s'engage à acheter auprès de producteurs français de la technologie sélectionnée l'équivalent de la consommation annuelle de ses Clients ayant souscrit à cette option.
- Pour le « **choix d'un producteur EnR partenaire** », la bellenergie achète directement l'électricité renouvelable et les Garanties d'Origine correspondantes auprès des producteurs partenaires choisis par les Clients ayant souscrit à cette option. Cette démarche permet d'offrir de meilleures conditions de rémunération aux producteurs d'EnR contribuant ainsi à la pérennisation des installations.

## Prix de l'offre

Article 6 des CGV

Le prix d'une offre est constitué du prix de l'abonnement et du prix des consommations.

**L'offre CONSTANCE est une offre à prix fixe** : le prix de l'abonnement et de l'énergie est bloqué pendant la durée garantie de 2 ans, sauf éventuelles baisses et hausses des taxes et de certaines composantes du prix (comme le tarif d'acheminement, le TURPE) en application de la loi ou de la réglementation. [Plus d'informations sur le TURPE](#).

Cette offre à prix fixe garantit le prix de l'abonnement et du kWh HTT, gelés au moment de la conclusion du contrat, pour une durée garantie, à l'exception du TURPE (Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité), inclus dans ce prix HTT.

Le prix est ensuite augmenté de plein droit de toutes les taxes et contributions suivantes :

- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) pour la part abonnement ;
- l'Accise sur l'électricité (ex TICFE/CSPE) ;
- la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

Les prix des options qui peuvent compléter l'offre.

Pour connaître plus spécifiquement le prix de l'offre CONSTANCE de la bellenergie, veuillez consulter [les grilles tarifaires disponibles sur le site](#).

## Conditions de révision des prix

Articles 6 et 11 des CGV

**L'offre CONSTANCE est une offre à prix fixe.**

Les prix de l'abonnement et du kWh, à l'exclusion de toutes taxes et contributions appliquées dont le TURPE (*acheminement*), sont gelés au moment de la conclusion du Contrat pour une durée indéterminée avec une période garantie de 2 ans pour l'offre CONSTANCE.

Après la fin de période garantie pendant laquelle les prix hors taxes et acheminement sont gelés, tout projet de modification du prix par le Fournisseur est communiqué au Client par voie électronique au moins un (1) mois avant leur application.

Le Client qui ne souhaite pas accepter cette modification contractuelle pourra résilier le Contrat sans frais et sans préavis (*voir le point suivant*).

Dans tous les cas, tout ajout, retrait, modification du taux ou du type de taxes ou contributions de toute nature dus au titre de l'acheminement de l'électricité, imposés par la loi ou un règlement, s'appliquera automatiquement au Contrat sans délai de prévention.

## Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation

• Durée du contrat  
Articles 5 et 10 des CGV  
• Conditions de résiliation à l'initiative du Fournisseur  
Articles 5.5, 8.3, 10.2 et 15 des CGV

**• Contrat à durée indéterminée qui garantit les prix du kWh et de l'abonnement hors taxes et contributions pour une durée de 2 ans.**

La Prise d'effet du Contrat a lieu à l'issue du délai de rétractation<sup>[2]</sup> ou à la date de mise en service après renonciation par le Client de ce dernier. Si le Client exerce son droit de rétractation,<sup>[2]</sup> il restera redevable de l'énergie consommée, l'abonnement et les prestations réalisées jusqu'à la date de résiliation effective de son Contrat.

Le Client Particulier peut résilier son Contrat à tout moment sans frais par voie dématérialisée via son espace client en remplissant le formulaire en ligne, ou par e-mail à : [serviceclient@labelleenergie.fr](mailto:serviceclient@labelleenergie.fr).

<b>Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation</b> Durée du contrat Articles 5 et 10 des CGV Conditions de résiliation à l'initiative du Fournisseur Articles 5.5, 8.3, 10.2 et 15 des CGV (suite)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Fournisseur ne peut résilier le contrat à son initiative, avec effet immédiat, qu'en cas de manquements contractuels (<i>dont impayés</i>). Le fournisseur peut en outre, à tout moment sans frais ni pénalité, résilier le contrat dans le cas où l'offre à laquelle le client a souscrit ne serait plus proposée à la vente, sous réserve du respect d'un préavis de 3 mois notifié par lettre recommandée. Dans le cas des offres à prix fixe garanti, la résiliation à l'initiative du Fournisseur ne pourra intervenir qu'à l'issue de la période pendant laquelle le prix a été garanti par le Fournisseur.</li> </ul>
<b>Service client et réclamation</b> Article 18 des CGV	<p>Le Client peut contacter la bellenergie (<i>Service et appel gratuits</i>) par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Téléphone : <b>04 84 80 2000</b> (prix d'un appel local) du <b>lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 et le samedi de 9h à 13h</b>.</li> <li>E-mail : <a href="mailto:serviceclient@labelleenergie.fr">serviceclient@labelleenergie.fr</a></li> <li>Courrier postal : <b>17, place de la Liberté 83000 Toulon</b></li> <li>Espace Client : <a href="http://espace-client.labelleenergie.fr">espace-client.labelleenergie.fr</a></li> </ul> <p>Le Médiateur National de l'Énergie peut être contacté du lundi au vendredi de 8h30 à 18h au n° vert <b>0 800 112 212</b> (<i>Service et appel gratuits</i>).</p>
<b>Facturation et modalités de paiement</b> Articles 7 et 8 des CGV	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Facturation au réel</b>, mensuelle ou bimestrielle, selon le rythme d'envoi des éléments par le gestionnaire de réseau de distribution (GRD).</li> <li><b>Facturation annuelle mensualisée</b> : la consommation est facturée au Client mensuellement sur 11 mois à partir d'un prévisionnel annuel. Le Client reçoit une facture annuelle le 12<sup>e</sup> mois. Cette facture comprend le montant des abonnements, les consommations réelles du Client et de ses services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de l'échéance de régularisation.</li> </ul> <p>Les estimations de mensualisations sont réalisées au plus près de la réalité et selon les informations récupérées auprès d'Enedis au moment de l'estimation, ou évaluées grâce à la complétion du calculateur de consommation par le client au moment de sa souscription. En tant que fournisseur, il est de notre devoir de proposer une estimation la plus juste à nos clients.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Envoy des factures</b> par défaut par voie électronique, ou par voie postale sur demande expresse au Service client par e-mail ou téléphone. La facture, une fois émise, est également consultable sur l'espace client.</li> <li><b>Délai de paiement</b> : 14 jours à compter de la date d'émission de la facture.</li> <li><b>Modes de règlement</b> : la bellenergie conseille le prélèvement automatique qui est proposé par défaut. Sur demande le client peut opter pour d'autres modalités de règlement. Les chèques énergie acceptés et à envoyer par voie postale.</li> <li><b>Défaut de paiement</b> : En cas de rejet de prélèvement bancaire, le Client sera redevable des frais de rejet bancaire d'un montant de 7,50€ TTC ainsi que des frais de dossier d'un montant de 5,99€ TTC.</li> <li><b>En cas de retard de paiement</b>, le Client sera redevable des intérêts de retard équivalents à 1,5 fois le taux d'intérêt légal sans pouvoir être inférieur à 7,50€ TTC et des frais de dossier d'un montant de 5,99€ TTC.</li> <li><b>Réduction ou suspension</b> de l'alimentation : À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement et hors cas d'échelonnement de paiement convenu entre les Parties, la bellenergie peut adresser au Client ou au tiers désigné comme payeur, des courriers l'informant que, faute de paiement, il s'expose à l'interruption de la fourniture d'électricité, voir à des poursuites amiables ou judiciaires.</li> <li><b>Trop perçu par la bellenergie</b> : si le trop-perçu est de moins de 25€, le remboursement est par défaut reporté sur la facture suivante ; si le montant est supérieur de 25€ le fournisseur remboursera le trop-perçu dans un délai de 15 jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande expresse du Client.</li> </ul>
<b>Dépôt de garantie éventuel</b> Articles 5.5 des CGV	<p>la bellenergie peut demander au Client un dépôt de garantie lors de la souscription du contrat ou au cours de son exécution, dont le montant et les modalités seront précisés dans les CPV et CGV. Ce dépôt ne pourra être inférieur au plus élevé des deux montants suivants : soit un montant équivalent à 2 mois de facturation, soit un montant minimum de 300€. En cas de modification tarifaire ou d'incohérence entre l'estimation et la consommation réelle, ce montant pourra être réévalué en accord avec le Client.</p> <p>Le dépôt de garantie peut être exigé si :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le Client a eu des incidents de paiement non régularisés ou est inscrit sur le registre de l'ARPE ;</li> <li>Le Client a été précédemment résilié par le Fournisseur ou un autre fournisseur ;</li> <li>Si un limiteur de puissance est installé ;</li> <li>Le Client présente un risque avéré de défaut de paiement ou suspicions légitimes déterminées.</li> <li>Le Client utilise un compte bancaire prépayé ou ne peut fournir un chèque ou RIB d'un pays de la zone SEPA.</li> </ul>
<b>Chèque énergie</b>	<p>Les Clients Particuliers démunis, sous conditions de ressources, sont en droit d'obtenir le chèque énergie (<i>article R.124-1 du code de la consommation</i>). 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.</p> <p><b>La période minimale d'alimentation en électricité (PAME)</b></p> <p>Du 1<sup>er</sup> 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 le client bénéficie du chèque énergie.</p>

<sup>(1)</sup> Conformément à l'article L314-14 du code de l'Énergie, la bellenergie s'engage à acheter la quantité de Garanties d'Origine (GO) correspondante à la consommation d'énergie du Client (en MWh). Ces GO attestent que le Fournisseur injecte sur le réseau autant d'électricité d'origine renouvelable que la totalité de la consommation des Clients.

<sup>(2)</sup> Si le Contrat est souscrit à distance ou démarchage, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation.

# Fiche descriptive de l'offre GARANCE de fourniture d'électricité à prix fixes 3 ans

Catégorie « **Offre à prix fixe** » (selon la nomenclature de la CRE)

Réservee aux nouveaux Clients Particuliers, puissance inférieure ou égale à 36kVA, applicable au 1<sup>er</sup> août 2025.



Le petit changement aux belles conséquences

La présente fiche standardisée énonce les principaux éléments de la présente offre de fourniture, elle permet de comparer les offres commerciales des 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 complètes sur le service figurent dans d'autres documents. En souscrivant une offre à prix de marché d'électricité, vous pouvez changer d'offre à tout moment sans frais et vous restez libre de revenir au tarif réglementé de vente en électricité, si vous en faites la demande auprès du fournisseur historique.

## Caractéristiques de l'offre GARANCE et options incluses

Article 3 des Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») complété par les Conditions Particulières de Vente (ci-après les « CPV »)

- Service de fourniture d'**électricité verte et française sans engagement de durée**.
- Classification de l'offre selon la CRE (*Commission de Régulation de l'Énergie*) : offre à prix fixe. Le prix de l'abonnement et de l'énergie est bloqué pendant la durée garantie par le fournisseur, sauf éventuelles baisses et hausses des taxes et de certaines composantes du prix (comme le tarif d'acheminement, le TURPE) en application de la loi ou de la réglementation.
- Service client disponible par téléphone, e-mail ou Messenger.
- Électricité produite à partir de sources d'énergies renouvelables françaises (*hydraulique, solaire, éolienne*) certifiée par le mécanisme des Garanties d'Origine.<sup>(1)</sup>
- **Un espace client en ligne accessible 24h/24, 7j/7.**
- **Un service client basé en France, à Toulon, au siège de la bellenergie.**

**Des options facultatives proposées** à nos Clients pour aller plus loin dans le choix de leur mix énergétique :

- Pour le « **choix de la région de provenance** », la bellenergie s'engage à acheter auprès de producteurs de la région sélectionnée pour l'équivalent de la consommation annuelle de ses Clients ayant souscrit à cette option.
- Pour le « **choix de la source d'énergie renouvelable** », la bellenergie s'engage à acheter auprès de producteurs français de la technologie sélectionnée l'équivalent de la consommation annuelle de ses Clients ayant souscrit à cette option.
- Pour le « **choix d'un producteur EnR partenaire** », la bellenergie achète directement l'électricité renouvelable et les Garanties d'Origine correspondantes auprès des producteurs partenaires choisis par les Clients ayant souscrit à cette option. Cette démarche permet d'offrir de meilleures conditions de rémunération aux producteurs d'EnR contribuant ainsi à la pérennisation des installations.

## Prix de l'offre

Article 6 des CGV

Le prix d'une offre est constitué du prix de l'abonnement et du prix des consommations.

**L'offre GARANCE est une offre à prix fixe** : le prix de l'abonnement et de l'énergie est bloqué pendant la durée garantie de 3 ans, sauf éventuelles baisses et hausses des taxes et de certaines composantes du prix (comme le tarif d'acheminement, le TURPE) en application de la loi ou de la réglementation. [Plus d'informations sur le TURPE](#).

Cette offre à prix fixe garantit le prix de l'abonnement et du kWh HTT, gelés au moment de la conclusion du contrat, pour une durée garantie, à l'exception du TURPE (Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité), inclus dans ce prix HTT.

Le prix est ensuite augmenté de plein droit de toutes les taxes et contributions suivantes :

- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) pour la part abonnement ;
- l'Accise sur l'électricité (ex TICFE/CSPE) ;
- la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

Les prix des options qui peuvent compléter l'offre.

Pour connaître plus spécifiquement le prix de l'offre GARANCE de la bellenergie, veuillez consulter [les grilles tarifaires disponibles sur le site](#).

## Conditions de révision des prix

Articles 6 et 11 des CGV

**L'offre GARANCE est une offre à prix fixe.**

Les prix de l'abonnement et du kWh, à l'exclusion de toutes taxes et contributions appliquées dont le TURPE (*acheminement*), sont gelés au moment de la conclusion du Contrat pour une durée indéterminée avec une période garantie de 3 ans pour l'offre GARANCE.

Après la fin de période garantie pendant laquelle les prix hors taxes et acheminement sont gelés, tout projet de modification du prix par le Fournisseur est communiqué au Client par voie électronique au moins un (1) mois avant leur application.

Le Client qui ne souhaite pas accepter cette modification contractuelle pourra résilier le Contrat sans frais et sans préavis (*voir le point suivant*).

Dans tous les cas, tout ajout, retrait, modification du taux ou du type de taxes ou contributions de toute nature dus au titre de l'acheminement de l'électricité, imposés par la loi ou un règlement, s'appliquera automatiquement au Contrat sans délai de prévenance.

## Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation

• Durée du contrat  
Articles 5 et 10 des CGV  
• Conditions de résiliation à l'initiative du Fournisseur  
Articles 5.5, 8.3, 10.2 et 15 des CGV

**• Contrat à durée indéterminée qui garantit les prix du kWh et de l'abonnement hors taxes et contributions pour une durée de 3 ans.**

La Prise d'effet du Contrat a lieu à l'issue du délai de rétractation<sup>(2)</sup> ou à la date de mise en service après renonciation par le Client de ce dernier. Si le Client exerce son droit de rétractation,<sup>(2)</sup> il restera redevable de l'énergie consommée, l'abonnement et les prestations réalisées jusqu'à la date de résiliation effective de son Contrat.

Le Client Particulier peut résilier son Contrat à tout moment sans frais par voie dématérialisée via son espace client en remplissant le formulaire en ligne, ou par e-mail à : [serviceclient@labellenergie.fr](mailto:serviceclient@labellenergie.fr).

<b>Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation</b> Durée du contrat Articles 5 et 10 des CGV Conditions de résiliation à l'initiative du Fournisseur Articles 5.5, 8.3, 10.2 et 15 des CGV (suite)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Fournisseur ne peut résilier le contrat à son initiative, avec effet immédiat, qu'en cas de manquements contractuels (<i>dont impayés</i>). Le fournisseur peut en outre, à tout moment sans frais ni pénalité, résilier le contrat dans le cas où l'offre à laquelle le client a souscrit ne serait plus proposée à la vente, sous réserve du respect d'un préavis de 3 mois notifié par lettre recommandée. Dans le cas des offres à prix fixe garanti, la résiliation à l'initiative du Fournisseur ne pourra intervenir qu'à l'issue de la période pendant laquelle le prix a été garanti par le Fournisseur.</li> </ul>
<b>Service client et réclamation</b> Article 18 des CGV	<p>Le Client peut contacter la bellenergie (<i>Service et appel gratuits</i>) par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Téléphone : <b>04 84 80 2000</b> (prix d'un appel local) du <b>lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 et le samedi de 9h à 13h</b>.</li> <li>E-mail : <a href="mailto:serviceclient@labelleenergie.fr">serviceclient@labelleenergie.fr</a></li> <li>Courrier postal : <b>17, place de la Liberté 83000 Toulon</b></li> <li>Espace Client : <a href="http://espace-client.labelleenergie.fr">espace-client.labelleenergie.fr</a></li> </ul> <p>Le Médiateur National de l'Énergie peut être contacté du lundi au vendredi de 8h30 à 18h au n° vert <b>0 800 112 212</b> (<i>Service et appel gratuits</i>).</p>
<b>Facturation et modalités de paiement</b> Articles 7 et 8 des CGV	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Facturation au réel</b>, mensuelle ou bimestrielle, selon le rythme d'envoi des éléments par le gestionnaire de réseau de distribution (GRD).</li> <li><b>Facturation annuelle mensualisée</b> : la consommation est facturée au Client mensuellement sur 11 mois à partir d'un prévisionnel annuel. Le Client reçoit une facture annuelle le 12<sup>e</sup> mois. Cette facture comprend le montant des abonnements, les consommations réelles du Client et de ses services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de l'échéance de régularisation.</li> </ul> <p>Les estimations de mensualisations sont réalisées au plus près de la réalité et selon les informations récupérées auprès d'Enedis au moment de l'estimation, ou évaluées grâce à la complétion du calculateur de consommation par le client au moment de sa souscription. En tant que fournisseur, il est de notre devoir de proposer une estimation la plus juste à nos clients.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Envoy des factures</b> par défaut par voie électronique, ou par voie postale sur demande expresse au Service client par e-mail ou téléphone. La facture, une fois émise, est également consultable sur l'espace client.</li> <li><b>Délai de paiement</b> : 14 jours à compter de la date d'émission de la facture.</li> <li><b>Modes de règlement</b> : la bellenergie conseille le prélèvement automatique qui est proposé par défaut. Sur demande le client peut opter pour d'autres modalités de règlement. Les chèques énergie acceptés et à envoyer par voie postale.</li> <li><b>Défaut de paiement</b> : En cas de rejet de prélèvement bancaire, le Client sera redevable des frais de rejet bancaire d'un montant de 7,50€ TTC ainsi que des frais de dossier d'un montant de 5,99€ TTC.</li> <li><b>En cas de retard de paiement</b>, le Client sera redevable des intérêts de retard équivalents à 1,5 fois le taux d'intérêt légal sans pouvoir être inférieur à 7,50€ TTC et des frais de dossier d'un montant de 5,99€ TTC.</li> <li><b>Réduction ou suspension</b> de l'alimentation : À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement et hors cas d'échelonnement de paiement convenu entre les Parties, la bellenergie peut adresser au Client ou au tiers désigné comme payeur, des courriers l'informant que, faute de paiement, il s'expose à l'interruption de la fourniture d'électricité, voir à des poursuites amiables ou judiciaires.</li> <li><b>Trop perçu par la bellenergie</b> : si le trop-perçu est de moins de 25€, le remboursement est par défaut reporté sur la facture suivante ; si le montant est supérieur de 25€ le fournisseur remboursera le trop-perçu dans un délai de 15 jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande expresse du Client.</li> </ul>
<b>Dépôt de garantie éventuel</b> Articles 5.5 des CGV	<p>la bellenergie peut demander au Client un dépôt de garantie lors de la souscription du contrat ou au cours de son exécution, dont le montant et les modalités seront précisés dans les CPV et CGV. Ce dépôt ne pourra être inférieur au plus élevé des deux montants suivants : soit un montant équivalent à 2 mois de facturation, soit un montant minimum de 300€. En cas de modification tarifaire ou d'incohérence entre l'estimation et la consommation réelle, ce montant pourra être réévalué en accord avec le Client.</p> <p>Le dépôt de garantie peut être exigé si :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le Client a eu des incidents de paiement non régularisés ou est inscrit sur le registre de l'ARPE ;</li> <li>Le Client a été précédemment résilié par le Fournisseur ou un autre fournisseur ;</li> <li>Si un limiteur de puissance est installé ;</li> <li>Le Client présente un risque avéré de défaut de paiement ou suspicions légitimes déterminées.</li> <li>Le Client utilise un compte bancaire prépayé ou ne peut fournir un chèque ou RIB d'un pays de la zone SEPA.</li> </ul>
<b>Chèque énergie</b>	<p>Les Clients Particuliers démunis, sous conditions de ressources, sont en droit d'obtenir le chèque énergie (<i>article R.124-1 du code de la consommation</i>). 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.</p> <p><b>La période minimale d'alimentation en électricité (PAME)</b></p> <p>Du 1<sup>er</sup> 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 le client bénéficie du chèque énergie.</p>

<sup>(1)</sup> Conformément à l'article L314-14 du code de l'Énergie, la bellenergie s'engage à acheter la quantité de Garanties d'Origine (GO) correspondante à la consommation d'énergie du Client (en MWh). Ces GO attestent que le Fournisseur injecte sur le réseau autant d'électricité d'origine renouvelable que la totalité de la consommation des Clients.

<sup>(2)</sup> Si le Contrat est souscrit à distance ou démarchage, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation.