

Cette 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 (la CRE). 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.

1. Caractéristiques de l'offre et service inclus⁽¹⁾

L'offre tarif Bleu (tarif réglementé par les pouvoirs publics) comprend la fourniture d'électricité et l'acheminement de l'électricité sur le réseau.

Services inclus :

Espace client : ce service permet au client de consulter et gérer son contrat en ligne dans un espace sécurisé. Le Client peut ainsi accéder à ses factures électroniques, régler ses factures en ligne, accéder à son Bilan annuel.

2. Prix⁽²⁾

Les prix du « Tarif Réglementé de Vente / Tarif Bleu » sont définis par les pouvoirs publics. Ils évolueront à la hausse ou à la baisse selon une formule pré-définie. Les prix et les taxes sont présentés dans la fiche « grille tarifaire des TRV » présent sur le site internet <https://www.enes.fr>

L'énergie électrique est facturée conformément aux tarifs fixés par la réglementation en vigueur. Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer suite à l'adoption d'une décision des ministres chargés de l'économie et de l'énergie, après avis de la CRE, conformément à l'article L.337-4 du code de l'énergie.

3. Conditions de révision des prix⁽³⁾

Évolution du prix hors taxes (HTT) :

Les tarifs réglementés de vente peuvent évoluer à la hausse ou à la baisse selon une formule prédéfinie après décision des pouvoirs publics, conformément à l'article L.337-4 du code de l'énergie.

Seuls les Pouvoirs publics décident des évolutions des conditions de fourniture et des prix de vente du Tarif réglementé de vente. Énes Creutzwald vous informera de ces évolutions, notamment par le biais d'un message sur votre facture et d'une information sur son site internet <https://www.enes.fr>.

Évolution des taxes et contributions :

Toute modification et/ou évolution des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours.

4. Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation⁽⁴⁾

Type de contrat et durée :

Le contrat est conclu pour une durée d'un an minimum à compter de sa date de prise d'effet. Il est reconduit tacitement par périodes d'un an jusqu'à sa résiliation par le Client ou par Énes Creutzwald.

Le Contrat pourra être conclu pour une durée plus courte lorsque le Client demande un contrat de fourniture temporaire pour un besoin particulier (résidences secondaires ou étudiantes, chantiers de construction, etc.).

Conditions de renouvellement :

Le contrat est reconductible tacitement par période d'un an. (En cas de résiliation, le client sera responsable de la signature d'un nouveau contrat de fourniture d'électricité afin d'assurer la continuité de sa livraison en électricité).

Enes Creutzwald

Résiliation :

Vous avez la possibilité de résilier le contrat de fourniture, à tout moment, sans frais et sans préavis par tout moyen. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client, qui ne peut être antérieure à la demande. Le fournisseur ne peut résilier le contrat à son initiative qu'en cas de manquements contractuels (dont impayés, conformément à la réglementation), en fin de contrat sans renouvellement (moyennant un préavis de deux (2) mois) ou d'arrêt de son activité.

5. Informations de contact⁽⁵⁾

Le Client peut contacter Énes Creutzwald de la manière suivante :

- . Par téléphone : un conseiller clientèle à disposition du Client au 03 87 29 39 49
- . Par courrier postal : Enes Creutzwald, 132 rue de la Houve 57150 Creutzwald
- . Par courriel : depuis le site Internet <https://www.enes.fr/contact>
- . À son point d'accueil.

Coordonnées du Médiateur national de l'énergie :

Médiateur national de l'énergie
Libre Réponse n° 59252
75443 PARIS Cedex 09
<https://www.energie-mediateur.fr>

6. Facturation et modalités de paiement⁽⁶⁾

Modalités d'établissement de la facture :

Le client est facturé sur la base de tous les deux mois.

Support de facturation :

Le client reçoit une facture papier par voie postale ou il reçoit un courriel lui indiquant que sa facture électronique est disponible dans son espace client.

Délai de paiement :

Les factures doivent être payées dans un délai de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture.

Modes de paiement :

Prélèvement automatique, chèque, TIP (Titre Interbancaire de Paiement), virement, paiement en ligne sur le site internet <https://www.enes.fr> ou espèces aux bornes de paiement.

Pénalités en cas de retard de paiement et d'impayés :

En l'absence de paiement intégral du montant de la facture par le client dans les délais, Énes Creutzwald peut facturer au client des pénalités de retard égales à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible, calculées sur le nombre de jours de retard.

En cas de rejet de prélèvement automatique, Énes Creutzwald facturera des frais tels qu'indiqués dans le catalogue des services d'Énes Creutzwald.

Dispositions pour les clients en situation de précarité :

Le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret bénéficie pour la fourniture d'électricité principale d'un chèque énergie conformément aux articles R.124-1 et suivants du Code de l'énergie.

Une information sur ce dispositif est disponible sur le site <https://www.enes.fr> et sur le site <https://chequeenergie.gouv.fr>, ou sur simple appel au 0 805 204 805 (Service et appel gratuits).

Enes Creutzwald

Raison Sociale : Régie Municipale d'Electricité - 132 rue de la Houve - 57150 CREUTZWALD
Siret : 779 951 235 00026 - APE : 35.14Z - TVA : FR26 779 951 235
Tél : 03 87 29 39 49 - Fax : 03 87 29 39 40 - e-mail : contact@enes.fr

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide.

Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux (2) mois, Enes peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier

Enes peut demander au Distributeur de procéder à l'interruption de la fourniture ou à la réduction de la puissance du Client en cas de manquement contractuel ou en cas de non-paiement des factures conformément aux CGV.

Tout déplacement pour réduction de puissance ou suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les Clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds de Solidarité pour le Logement et les Clients bénéficiaires d'un chèque énergie.

Modalités de gestion en cas de trop-perçu :

Modalités de gestion en cas de trop-perçu :

En cours de contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu :

- Si le Client est mensualisé, il est remboursé sous quinze (15) jours, quel que soit le montant du trop-perçu,
- Si le Client n'est pas mensualisé, le Client est remboursé sous quinze (15) jours lorsque le trop-perçu est supérieur à 25 € TTC. S'il s'agit d'une somme inférieure, elle sera déduite de la prochaine facture du Client sauf si le Client fait une demande de remboursement à Énes Creutzwald, auquel cas il est remboursé sous quinze (15) jours à compter de sa demande.

En cas de résiliation du Contrat, si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, Énes Creutzwald rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

7. Existence d'un dépôt de garantie⁽⁷⁾

Énes Creutzwald ne demande pas de dépôt de garantie.

Du 1^{er} 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 vous bénéficiez du chèque énergie.

Si vous avez souscrit cette offre à distance ou par démarchage, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation.

Articles correspondants des Conditions Générales de Vente (CGV)

- (1) articles « Caractéristiques des tarifs réglementés » et « Prestations comprises dans le contrat sans donner lieu à une facturation complémentaire »
- (2) article « Caractéristiques des tarifs réglementés »
- (3) articles « Caractéristiques des tarifs réglementés » et « Évolutions législatives et/ou réglementaires »
- (4) articles « Entrée en vigueur, prise d'effet et rétractation », « Résiliation et cession » et « Modalités de facturation et de règlement »
- (5) article « Service client - règlements amiables et contentieux des Litiges »
- (6) article « Modalités de facturation et de règlement »
- (7) article « Modalités de facturation et de règlement »