



## DESCRIPTIF DE L'OFFRE ELECTRICITE DOMELEC Offre réservée aux clients particuliers

Cette fiche est réalisée à la demande des associations de consommateurs. Elle doit vous permettre de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs et ne présente que quelques éléments descriptifs, l'intégralité de l'offre étant disponible dans les documents constituant l'offre d'Energies du Santerre. Souscrire un contrat à prix de marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure à nouveau un contrat au tarif réglementé (si votre puissance souscrite est inférieure à 36 KVA). Lorsque vous emménagez dans un logement, vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé (auprès du fournisseur historique) ou un contrat à prix de marché.

### 1- Caractéristiques de l'offre

Offre de marché, sans engagement.  
Facture papier  
Relève annuelle des consommations  
Règlement mensuel suivant échéancier

### 2- Prix de l'offre (Art 13 des CGV)

Offre de marché à prix fixe pendant toute la durée du contrat (hors évolution des impôts, taxes et contributions de toute nature, et acheminement).

Télécharger les tarifs DOMELEC

### 3- Durée du contrat

Contrat d'une durée de 12 à 36 mois, reconduit tacitement pour une durée indéterminée (voir Art 5 des CGV)  
Résiliation possible à tout moment sans frais (Voir Art 14 des CGV)  
La prise d'effet du contrat a lieu à la date de signature du bulletin de souscription par les parties (Voir l'article 4 des CGV)

### 4- Facturation et modalités de paiement

4-1/ Mode de facturation (voir l'article 10 des CGV)

Facture annuelle établie sur base d'un relevé réel, au moins une fois par an. Mensualités payables selon échéancier par prélèvement le 10 du mois, dont le montant est déterminé sur la base des estimations de consommation fournies par le GRD\*. Echancier sur 10 mois et régularisations sur les 2 mois restants. Factures envoyées gratuitement par courrier.

Facture bimestrielle

Les factures seront établies sur une estimation. Ces estimations seront régularisées à la réception d'un nouveau relevé (relève du GRD\* ou auto-relève valide du client) Délai de règlement d'une facture : 15 jours à émission de la facture.

4-2/ Défaut de paiement (voir l'article 10-5 des CGV)

Après une mise en demeure restée sans effet, une pénalité de retard sera redevable par le client. Cette pénalité sera égale aux taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage.

Aucune indemnité forfaitaire pour retard de paiement ne sera facturée.

#### 5- Conditions de révision des prix (art. 8-5 des CGV)

Les prix de l'offre électricité DOMELEC sont fixes.

En cas de modification des prix appliqués au client, celui-ci en sera informé au moins 1 mois avant l'application.

#### 6- Conditions de résiliation à l'initiative du client (art 14 des CGV)

Résiliation à tout moment, de plein droit et sans frais en cas de changement de fournisseur.

Le client informera Energies du Santerre par un simple courrier.

Le contrat sera alors résilié, sans frais pour le client et de plein droit, à compter de la date de début de livraison auprès du nouveau fournisseur. Energies du Santerre décline toute responsabilité en cas de retard dans le processus de changement de fournisseur qui incombe entièrement au client, au nouveau fournisseur ou au GRD\*.

Le contrat poursuivra ses effets jusqu'à la date de fourniture effective du PDL\*\* du client par le nouveau fournisseur, le client restant notamment redevable envers Energies du Santerre de toutes les sommes liées à l'exécution du contrat.

#### 7- Autres cas de résiliation

Pour les cas autres que celui de changement de fournisseur et notamment en cas de déménagement, le client informera Energies du Santerre de sa décision par lettre simple ou par mail, au moins quinze (15) jours ouvrés avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à Energies du Santerre de transmettre la demande au GRD\* préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD\* communiquera alors à Energies du Santerre la date effective de résiliation. Aucune résiliation rétroactive n'est possible. Le contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD\* et prend fin en tout état de cause au plus tard trente (30) jours calendaires à compter de la notification de la résiliation par le client à Energies du Santerre.

En cas de manquement par Energies du Santerre à tout ou partie des obligations lui incombant aux termes du contrat, le client pourra, après mise en demeure restée

sans effet à l'expiration d'un délai de trente (30) jours calendaires, résilier de plein droit le contrat, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels il pourra prétendre.

#### 8- Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur

Energies du Santerre se réserve le droit de résilier le contrat si le client ne remplit pas ses obligations et ce, après deux mises en demeure écrites restées sans suite après un délai de 15 puis 20 jours (voir article 14 des CGV)

#### 9- Remarques (art 8-3)

Les clients démunis, sous conditions de ressources, sont en droit d'obtenir une tarification spéciale, « produit de première nécessité » auprès du fournisseur historique. 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'énergies.

Quels que soient le lieu et le mode de conclusion du contrat, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat. Pour toute information, contactez-nous au 03 22 73 31 80 ou par mail

[contact@energiesdusanterre.fr](mailto:contact@energiesdusanterre.fr)

#### 10- Services client et réclamations

Par téléphone : 03 22 73 31 82

Du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et 14h00 à 16h00

Par courrier : Energies du Santerre – 32 Faubourg de Bretagne – 80200 PERONNE.

Votre demande sera traitée dans les 5 jours ouvrables.

Par mail : [contact@energiesdusanterre.fr](mailto:contact@energiesdusanterre.fr)

\* GRD : Gestionnaire du réseau de Distribution (ERDF)

\*\* PDL : Point De Livraison