

## Fiche descriptive de l'offre de fourniture d'électricité

### Tarif Réglementé de Vente : Tarif Bleu

#### Offre pour les clients résidentiels

Applicable au 1<sup>er</sup> septembre 2025

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.

<b>Caractéristiques de l'offre</b>	L'offre Tarif Bleu est un tarif réglementé de vente proposé pour les sites de consommation alimenté en basse tension à une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. L'offre inclut la fourniture d'électricité ainsi que l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution. L'offre peut, à la demande du client, être complétée par les prestations suivantes : le dépannage de l'installation intérieure, la mensualisation. L'offre n'est pas composée d'énergie d'origine renouvelable au titre des garanties d'origine.
<b>Prix de l'offre</b> Article 4.1 des Conditions générales de vente	L'ensemble des éléments tarifaires (prix de fourniture, part fixe et variable) sont déterminés et révisés par les Pouvoirs Publics. La grille tarifaire est disponible sur <a href="https://www.synelva.fr/">https://www.synelva.fr/</a> dans la rubrique « base documentaire ».
<b>Conditions de révision des prix</b> Articles 4.1,4.4 des conditions générales de vente	Une décision ministérielle fixe le prix des tarifs réglementés de vente, sur proposition de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE), habituellement deux fois par an. <a href="https://www.cre.fr/consommateurs/comprendre-les-tarifs-reglementes-de-vente-delectricite-trve.html">https://www.cre.fr/consommateurs/comprendre-les-tarifs-reglementes-de-vente-delectricite-trve.html</a> Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une publication au Journal Officiel de la République Française. Toute modification des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours.
<b>Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation</b> Article 3.4 des conditions générales de vente	<p><b>Durée du contrat</b> : A l'exception des contrats temporaires ou des alimentations provisoires liés à un besoin particulier du client, le contrat est conclu pour une durée minimale d'un an et renouvelé pour la même durée à chaque échéance contractuelle, par tacite reconduction jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.</p> <p>Le délai prévisionnel de fourniture est de 5 jours pour un raccordement existant, de 10 jours pour un nouveau raccordement et ne peut excéder 21 jours en cas de changement de fournisseur.</p> <p><b>Date d'effet</b> : le contrat prend effet à la date de mise en service de l'installation ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client. La mise en service est subordonnée au règlement des éventuels travaux de raccordement et/ou de branchement. La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au client.</p>

<b>Informations de contact</b>	<p><b>SYNELVA</b>          Place des Halles Pôle Administratif          28000 CHARTRES          02 37 91 80 00 Prix d'un appel gratuit  <a href="mailto:clientele@synelva.fr">clientele@synelva.fr</a>          Site Internet : <a href="https://www.synelva.fr/">https://www.synelva.fr/</a>  <b>Coordonnées du Médiateur national de l'énergie :</b>          n° vert 0 800 112 212 (Service et appel gratuits)  <a href="https://www.energie-info.fr/">https://www.energie-info.fr/</a></p>
<b>Facturation et modalités de paiement</b> Articles 8 et 9 des conditions générales de vente	<p><b>Mode de facturation</b> : le client est facturé sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an. Les autres factures sont établies sur la base de ses consommations estimées. Si le client souhaite que ses factures intermédiaires soient établies sur la base de ses consommations réelles, il peut transmettre à Synelva les index qu'il relève lui-même (auto-relevé). Le client peut également souscrire au service « Relevé Confiance », disponible gratuitement, qui lui permet de recevoir un avis l'invitant à retourner à Synelva le relevé de son compteur avant la date limite.</p> <p><b>Périodicité</b> : sauf s'il est mensualisé, le client reçoit une facture tous les deux ou trois mois. S'il est mensualisé avec un prélèvement automatique, l'échéancier prévoit dix mensualités identiques et une régularisation les 11 et 12ème mois. Cet échéancier fixé avec le client peut être révisé en cas de relève du GRD montrant un écart notable entre consommation réelle et estimée.</p> <p><b>Support</b> : le client peut choisir de recevoir une facture papier ou une facture électronique.</p> <p><b>Modes de paiement</b> : prélèvement automatique, mensualisation avec prélèvement automatique, télé-règlement, chèque, carte bancaire ou espèces.</p> <p><b>Retard de paiement</b> : Synelva peut facturer au client des frais de relance et d'impayés. Ces frais sont majorés du montant des taxes et impôts applicables au jour de leur facturation.</p> <p><b>Mesures prises en cas de non-paiement</b> : Synelva informe le client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur la facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. A défaut d'accord entre Synelva et le client, Synelva avise le client par courrier valant mise en demeure que : - en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue, - si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, Synelva pourra résilier le contrat.</p>
<b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b> Article 3.4 des conditions générales de vente	<p><b>Droit de résiliation par le consommateur</b> : Le consommateur peut résilier le contrat de fourniture à tout moment, sans frais ni préavis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si le client change de fournisseur, le contrat est résilié à la date de prise d'effet du contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur d'énergie. Le client n'a pas à informer Synelva de cette résiliation.</li> <li>- Dans les autres cas de résiliation, le client informe Synelva de sa demande de résiliation. Le contrat prend fin à la date souhaitée par le client.</li> <li>- Dans tous les cas de résiliation, Synelva ne facture au client aucun autre frais de résiliation que ceux prévus au catalogue des prestations du distributeur.</li> </ul> <p>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.</p>
<b>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur</b> Article 5.1 des conditions générales de vente	<p><b>Droit de résiliation par le fournisseur</b> : Synelva peut résilier le contrat en cas de non-respect par le Client d'une de ses obligations contractuelles, y compris en cas de non-respect du délai de règlement des factures dans le délai imparti.</p>
<b>Existence d'un dépôt de garantie</b>	Pas de dépôt de garantie

**Mode de règlement  
amiable des litiges**

Pour toute réclamation, le client pourra s'adresser par écrit au Service Clientèle de SYNELVA COLLECTIVITES, 12 rue du Président Kennedy - 28110 LUCE. Le client peut saisir le Médiateur National de l'énergie selon la procédure mise en place par la Commission de Régulation de l'Énergie.

<p><b>Facturation et modalités de paiement</b></p> <p>Articles 3.5,8.1 et 9 des conditions générales de vente</p>	<p><u>Modalités proposées</u> : Le client est facturé sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an. Chaque facture peut être composée d'une relève réelle et/ou d'une estimation.</p> <p>Les autres factures sont établies sur la base de ses consommations estimées. Si le client souhaite que ses factures intermédiaires soient établies sur la base de ses consommations réelles, il peut transmettre à Synelva les index qu'il relève lui-même (auto-relevé). Les factures sur index estimés sont exigibles dans les mêmes conditions que la facture consécutive à la relève.</p> <p><u>Périodicité</u> : Sauf s'il est mensualisé, le Client reçoit une facture tous les trois (3) mois. S'il est mensualisé avec un prélèvement automatique, l'échéancier prévoit dix mensualités identiques et une régularisation les 11ème et 12ème mois. Cet échéancier fixé avec le client peut être révisé en cas de relève montrant un écart notable entre consommation réelle et estimée.</p> <p><u>Support</u> : Le Client peut choisir de recevoir une facture électronique ou une facture papier</p> <p>Toute facture doit être payée au plus tard 14 jours après la date d'émission. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.</p> <p><u>Modes de paiement</u> : Prélèvement automatique à réception de facture, mensualisation par prélèvement automatique, chèque, virement, carte bleue (par téléphone ou sur notre agence en ligne) ou en espèces (auprès de notre agence).</p> <p><u>Mesures prises en cas de non-paiement</u> : Synelva informe le client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur la facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.</p> <p>A défaut d'accord entre SYNELVA et le Client, SYNELVA avise le client par courrier valant mise en demeure que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue,</li> <li>- Si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, SYNELVA pourra résilier le contrat.</li> </ul> <p><u>Trop perçu par SYNELVA</u> : si le client est prélevé, il est remboursé sous quatorze jours, quel que soit le montant du trop-perçu.</p> <p>Si le client n'est pas prélevé, il est remboursé sous quatorze jours lorsque le trop-perçu est supérieur à 25 € TTC. Si le trop-perçu est inférieur à 25 € TTC, il sera déduit de la facture suivante sauf si le client fait une demande de remboursement à SYNELVA, auquel cas il est remboursé sous quinze jours à compter de sa demande.</p>
<p><b>Existence d'un dépôt de garantie</b></p>	<p>Pas de dépôt de garantie</p>
<p><b>Mode de règlement amiable des litiges</b></p> <p>Article 10 des conditions générales de vente</p>	<p>Pour toute réclamation, le client pourra s'adresser par écrit au Service Clientèle de SYNELVA COLLECTIVITES, 12 rue du Président Kennedy - 28110 LUCE. Le client peut saisir le Médiateur National de l'énergie selon la procédure mise en place par la Commission de Régulation de l'Énergie.</p>