

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

### « OFFRE VERTE A PRIX FIXE 1 AN »

Applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025

Offre réservée aux particuliers

Proposée uniquement, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025, aux clients particuliers résidant sur le territoire de desserte des UME, ayant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

## OPTIONS TARIFAIRES

Deux options tarifaires sont proposées à la souscription :

1. **Option « Base »** : le prix de l'énergie est le même à tout moment de la journée et de l'année.
2. **Option « Heures Creuses »** : tous les jours, vous bénéficiez, pendant 8 heures de l'énergie à prix réduit.

1 - OPTION BASE			2 – OPTION HEURES CREUSES			
Puissances (kVA)	Abonnement (€ TTC/mois)	Prix des consommations (€ TTC/kWh)	Puissances (kVA)	Abonnement (€ TTC/mois)	Prix des consommations (€ TTC/kWh)	
					Heures Pleines	Heures Creuses
3	9,75	0,21419	6	13,47	0,22981	0,17598
6	12,80					
9	16,07					
12	19,41					
15	22,52					
18	25,62					
24	32,46					
30	38,31					
36	45,18					



### Option : **Electricité Verte 100% Régionale**

Les prix de l'abonnement affichés ci-dessus sont à majorer de **2,00 € TTC/mois**

Les prix hors toutes taxes comprises (TTC), tels qu'indiqués sur les grilles ci-dessus, comprennent :

- de la CTA (Contribution Tarifaire Acheminement) au taux de 21,93% du montant HT de l'abonnement acheminement,
- de la CSPE (Contribution au Service Public de l'Electricité) au taux de 0,021 €/kWh,
- de la TVA au taux de 5,5% pour l'abonnement et la taxe s'y rapportant (CTA),
- de la TVA au taux de 20% pour les consommations et la taxe s'y rapportant (CSPE).

Pour tout savoir sur ces taxes, rendez-vous sur [www.ume.fr](http://www.ume.fr)

Les prix, les délais d'intervention et la définition des prestations techniques fournies par le Gestionnaire de Réseaux de Distribution UME sont détaillés dans son catalogue de prestations accessible sur :

[www.ume.fr](http://www.ume.fr) / Gestionnaire de réseau / Documentation / Nos documents / Le catalogue de prestation : <https://www.ume.fr/nos-documents/>. Le prix de ces prestations s'ajoute aux prix ci-dessus.

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

### « OFFRE VERTE A PRIX FIXE 1 AN »

Applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025

Offre réservée aux particuliers

Proposée uniquement, à compter du **1<sup>er</sup> janvier 2025**, aux **clients particuliers résidant sur le territoire de desserte des UME**, ayant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

*Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Pour plus d'information, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre du fournisseur.*

*Souscrire un contrat à prix de marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure à nouveau un contrat au tarif réglementé : il vous suffit d'en faire la demande auprès de votre fournisseur historique.*

*Lorsque vous emménagez dans un logement, vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé (auprès de votre fournisseur historique) ou un contrat à prix de marché.*

## INFORMATIONS

<p><b>Caractéristiques de l'offre et services associés</b> <i>Article 7.4 des CGV</i></p>	<p><b>L'offre verte à prix fixe 1 an</b> (offre de marché) comprend la fourniture d'électricité et l'acheminement de l'électricité sur le réseau. Les UME s'engagent à ce qu'autant d'électricité d'origine renouvelable que la totalité de la consommation du Client soit produite en Europe et injectée sur le réseau conformément aux articles L.314-14 et suivants du Code de l'énergie.</p> <p><b>Services inclus :</b> Espace client: ce service permet au client de consulter ses données contractuelles, visualiser ses factures, payer en ligne, transmettre ses index de consommation, communiquer avec son conseiller clientèle.</p> <p><b>Services optionnels :</b> Facture électronique : plus de facture papier, les factures sont disponibles dans l'Espace client.</p>
<p><b>Prix de l'offre</b> <i>Article 7 des CGV</i></p>	<p><b>Les prix</b> sont présentés dans la fiche « <b>Grille de prix</b> » ci-avant.</p>
<p><b>Durée du contrat et date d'effet</b> <i>Article 4 des CGV</i></p>	<p><b>Durée du contrat :</b> Le contrat a une durée déterminée de un an avec tacite reconduction.</p> <p><b>Date de prise d'effet :</b> Le contrat prend effet à la date communiquée par le Distributeur aux UME. Cette date correspond à la date de mise en service fixée avec le client conformément au catalogue établi par le Distributeur, soit, en moyenne environ dix jours à compter de la date à laquelle les UME ont été informé par le client de son acceptation de l'offre (*). Le délai moyen peut être augmenté en fonction de la situation technique du Point de livraison du client. En cas de changement de fournisseur, le contrat prend effet dans un délai maximal de vingt et un jours à compter de la date à laquelle les UME ont été informé par le client de son acceptation de l'offre.</p> <p>(*). Si le contrat est souscrit à distance, hors établissement ou par démarchage, le client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation.</p>
<p><b>Facturation et modalités de règlement</b> <i>Article 10 et 11.1 des CGV</i></p>	<p><b>Modalités d'établissement de la facture :</b> Les UME adressent au client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an sous réserve de l'accès au compteur du client. Les autres factures dites « estimées » sont établies sur la base des consommations estimées du Client, c'est-à-dire sur la base de ses consommations antérieures pour une même période ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour le même tarif.</p> <p><b>Support de facturation :</b> Le client reçoit une facture papier par voie postale. Il a la possibilité de choisir la facture électronique.</p> <p><b>Périodicité de facturation :</b> La fourniture et l'acheminement de l'énergie électrique font l'objet d'une facturation tous les deux mois, sauf si le client a opté pour la mensualisation du règlement de ses facture, auquel cas il ne recevra qu'une facture annuelle.</p> <p><b>Délai de paiement :</b> Les factures doivent être payées dans un délai de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture.</p>

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

### « OFFRE VERTE A PRIX FIXE 1 AN »

Applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025

Offre réservée aux particuliers

<p><b>Facturation et modalités de règlement</b> <i>Article 10 et 11.1 des CGV</i></p>	<p><b>Modes de paiement :</b> Prélèvement automatique, carte bancaire, chèque, paiement en ligne sur l'Agence en Ligne des UME, par virement ou en espèce à l'accueil des UME.</p> <p><b>Retard de paiement :</b> A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les UME peuvent relancer le client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard dont le taux est égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par les UME.</p> <p><b>Trop perçu par les UME :</b> Si la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du client inférieur à 50€, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le client demande son remboursement. A partir de 50€, le trop-perçu est remboursé par les UME. Les UME remboursent ce montant dans un délai maximal de 15 jours à compter de la date d'émission de la facture ou de la demande du client. Afin de permettre ce remboursement, le Client devra communiquer aux UME un relevé d'identité bancaire. En cas de non-respect par les UME de ces délais, les sommes à rembourser seront majorées, de plein droit et sans qu'il y ait besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC.</p>
<p><b>Conditions d'évolution des prix</b> <i>Article 8 et 9 des CGV et CPV</i></p>	<p><b>Evolution du prix hors toutes taxes (HTT) :</b> Le prix de l'offre (hors toutes taxes) est fixe pour une durée de 1 an, tant dans sa partie fixe que dans sa partie variable. Il peut être modifié par les UME à chaque date anniversaire contractuelle, sous réserve d'un préavis de trois (3) mois.</p> <p><b>Evolution des taxes et contributions :</b> Toute modification et/ou évolution des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours.</p>
<p><b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b> <i>Article 14.1 des CGV</i></p>	<p>Le client peut résilier à tout moment son contrat sans pénalités.</p> <p>En cas de changement de fournisseur, le Contrat prend fin à la date de prise d'effet du contrat conclu par le Client avec le nouveau fournisseur.</p>
<p><b>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur</b> <i>Article 14.2 des CGV</i></p>	<p>Les UME peuvent notamment résilier le contrat dans les cas suivants (liste non-exhaustive) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En cas de non-paiement par le client des factures adressées par les UME,</li> <li>• En cas de manquement grave du client à une obligation du contrat.</li> </ul>
<p><b>Service client et règlement amiables et contentieux de litiges</b> <i>Article 18 des CGV</i></p>	<p>Le client peut contacter les UME de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• par <b>courrier</b> envoyé à l'adresse postale : SAEML UME 14A rue Jean-Georges Abry – BP 90060 - 67152 ERSTEIN Cedex</li> <li>• par <b>téléphone</b> : au 03 88 59 86 20 (prix d'un appel local) du lundi au jeudi de 8h à 12h et de 13h à 18h et le vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h.</li> <li>• par <b>mail</b> : à l'adresse <a href="mailto:ume@ume.fr">ume@ume.fr</a></li> <li>• en ses <b>locaux</b> 14A rue Jean-Georges Abry à Erstein.</li> </ul> <p>Les UME s'engagent à prendre en compte chaque demande / réclamation et à y répondre dans un délais de 8 jours ouvrés maximum.</p> <p>Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service Client, il peut saisir le Médiateur EDF :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Par le formulaire internet disponible sur le site <a href="http://mediateur.edf.fr">mediateur.edf.fr</a></li> <li>• Ou par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur d'EDF – TSA 50026, 75804 Paris Cedex 08</li> </ul> <p>Si dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation par les UME, aucune solution n'a été trouvée, le client dispose d'un délai de 2 mois pour saisir le Médiateur National de l'Energie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• à l'adresse : Médiateur National de l'Energie, Libre Réponse n° 59252, 75443 PARIS Cedex 09,</li> <li>• ou via le formulaire de saisine en ligne disponible sur le site du Médiateur National de l'Energie <a href="http://www.energie-mediateur.fr">www.energie-mediateur.fr</a></li> </ul>