Fiche descriptive de l'offre -50% sur les Heures Creuses

Offre réservée aux Particuliers

Tarifs en vigueur au 1er Novembre 2026

Catégorie d'offre selon la typologie définie par la CRE : "Offre à prix fixes"

Cette fiche 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 (CRE).

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Pour plus d'informations, vous devez vous reporter aux autres documents constituant l'offre du fournisseur Symphonics (conditions générales de vente, conditions particulières de vente, grille tarifaire).

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 d'EDF.

Caractéristique de l'offre et options incluses
Art. 2 des CGV
Art. 3 des CGV
Art. 4 des CGV
	• Service de gestion de l'accès au réseau public de distribution, de fourniture d'électricité et de rachat de surplus de votre production d'électricité
	• Offre à prix fixe pendant 12 mois (hors évolution des taxes et contributions réglementaires)
	• Offre sans engagement réservée :
	  ○ aux clients particuliers desservis par le réseau de distribution Enedis possédant un compteur Linky communiquant de niveau 2
	  ○ disposant d'un ou de plusieurs équipements de production, stockage ou de consommation pilotable par Symphonics
	• Structure tarifaire de l'offre :
	  ○ les prix de l'offre sont déterminés au moment de la souscription
	  ○ les prix des Heures Pleines et abonnement : identiques au prix HT des Heures Pleines
	  ○ les prix des Heures Creuses : remise de 50 % par rapport au prix HT des Heures Pleines à la date de souscription
	  ○ plage horaire des Heures Creuse : 00h-06h et 14h-16h
	• Electricité produite à partir de source 100% renouvelables certifiée par le mécanisme de Garantie d'Origine Européen
	• Services inclus :
	  ○ service client disponible par e-mail ou téléphone
	  ○ espace client accessible en ligne 24h/24, 7j/7
	  ○ suivi intelligent de la consommation et conseils personnalisés
	  ○ supervision de votre installation (alertes pannes…) et optimisation Heures Pleines/Heures Creuses

Prix de l'offre Art. 8 des CGV	Les prix de fourniture d'électricité proposés par Symphonics ne sont pas réglementés. Les prix sont composés : • d'un abonnement, exprimé en €/mois, dont le montant dépend de la puissance souscrite du compteur (en kVA) et de l'offre choisie par le Client • d'une part variable, exprimée en €/kWh, dont le montant dépend de la consommation d'électricité du Client. • d'un prix de rachat de votre électricité dépendant de la consommation injectée Le prix est ensuite augmenté de plein droit de toutes les taxes et contributions suivantes : • la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) • 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 accéder aux tarifs de l'offre applicables, veuillez consulter leur grille tarifaire disponible sur le site www.symphonics.fr
Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation Art. 6 des CGV Art. 11 des CGV	Le contrat est conclu à durée indéterminée, sans engagement. 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. Vous avez la possibilité de résilier le contrat de fourniture, à tout moment, sans frais et sans préavis. La résiliation prend effet à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat en cas de changement de fournisseur, ou à la date demandée par le client en cas de déménagement, sous réserve des délais techniques de traitement.

L'Énergie est notre avenir, protégeons-la !

© 20026 Symphonics, SAS RCS Tours 952 912 038 - Siège social : 1 impasse du Palais - 37 000 Tours
www.symphonics.fr

	Symphonics peut résilier le contrat uniquement dans les cas prévus par les Conditions Générales de Vente (notamment en cas d'impayés ou de manquement contractuel) Du 1er 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.
Conditions de révision des prix Art. 8.2.1 des CGV Art. 15 des CGV	Les prix de l'abonnement et de l'électricité sont **fixes pendant 12 mois à compter de la date de prise d'effet du contrat**, hors évolution des taxes et contributions réglementaires. À l'issue de cette période, Symphonics pourra proposer une nouvelle grille tarifaire. Le client sera informé **au moins un mois** avant l'entrée en vigueur des nouveaux prix. Le client pourra résilier son contrat s**ans pénalité dans un délai de trois mois** suivant cette information. Toute évolution des taxes, contributions ou tarifs d'acheminement décidée par les pouvoirs publics s'applique automatiquement aux contrats en cours.
Information de contact Art. 19 des CGV	Vous avez plusieurs possibilités pour joindre Symphonics : • **Par e-mail**, via formulaire dans l'espace client depuis notre site : www.symphonics.fr • **Par téléphone** au 01 59 06 99 42 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi hors jour férié de 9h à 19h. • **Par courrier adressé à** : Symphonics - 18 bis rue Molitor, 75016 Paris En cas de litige non résolu par le service client, il est possible de saisir **le CM2C** (Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice) par internet sur https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php, par téléphone au 01 89 47 00 14 ou par courrier à l'adresse suivante : CM2C - 49 rue de Ponthieu 75008 Paris Conformément à la réglementation applicable au secteur de l'énergie, vous pouvez également saisir **le Médiateur National de l'Energie** par internet sur https://www.energie-mediateur.fr ou par courrier sans affranchir à l'adresse suivante : Le Médiateur National de l'Energie - Libre réponse n°59252 - 75443 Paris Cedex 09

Facturation et modalités de paiement
Art. 9 des CGV
Art. 10 des CGV
	• **Fréquence :**
	  ○ **Mensualités estimées** : 11 mensualités basées sur une estimation de votre consommation.
	  ○ **Régularisation** : une facture de régularisation est émise au moins une fois par an selon la consommation réelle.
	  ○ **Ajustement possible** : Les mensualités peuvent être révisées en cours de contrat si la consommation réelle le justifie ou à la demande du client
	• **Support** : facture mise à disposition sur l'espace client
	• **Mode de paiement** : paiement mensuel par prélèvement automatique, mais le client peut à sa demande payer par carte bancaire, chèque ou chèque énergie à la date choisie par le client au moment de la souscription
	• **Délai de paiement** : payable à la date indiquée sur l'échéancier ou la facture
	• **Incident de paiement** : après mise en demeure restée infructueuse, les sommes dues sont majorées d'une pénalité dont le montant ne peut être inférieur à 7,50€ TTC
	• **Modalités de gestion en cas de trop-perçu** : en cas de trop-perçu inférieur à 25 €, le montant sera reporté au crédit de votre prochaine facture. Si le trop-perçu dépasse 25 €, il vous sera remboursé sous 15 jours à compter de la date d'émission de la facture
	• **Précarité énergétique** : Pour les clients en situation de précarité ou de défaut de paiement, possibilité de faire appel aux dispositifs mis en place par les pouvoirs publics, Chèque Energie, FSL, PAME, etc.

Existence de dépôt de garantie Art. 6.3 des CGV	Symphonics peut demander au client particulier le versement d'un dépôt de garantie dans certains cas, notamment : • Incidents de paiement sur un contrat précédent • Incidents de paiement constatés dans le cadre du contrat • Inscription sur le fichier des impayés de l'Association pour la Régulation des Paiements dans l'Énergie (ARPE) Les conditions et le montant du dépôt de garantie sont précisés dans les Conditions Générales de Vente.

© 20026 Symphonics, SAS RCS Tours 952 912 038 - Siège social : 1 impasse du Palais - 37 000 Tours
www.symphonics.fr