

Fiche Pratique



Mon contrat d'électricité ou de gaz

L'essentiel

Avant de conclure un contrat avec un fournisseur d'énergie, je dois disposer d'informations détaillées me permettant de comparer les offres et de m'engager en toute connaissance.

Le code de la consommation indique les mentions obligatoires devant figurer dans une offre de fourniture d'électricité (article L. 224-3)* et dans le contrat (article L. 224-7)*.

Le contenu de l'offre précontractuelle et du contrat

Le fournisseur doit me présenter des informations détaillées, claires et compréhensibles.

Le contenu de l'offre précontractuelle

Les offres de fourniture d'électricité ou de gaz naturel doivent obligatoirement comporter 17 mentions définies par la loi ([article L. 224-3 du code de la consommation](#)) :

- 1 Identité du fournisseur, adresse de son siège social et numéro d'inscription au registre du commerce (ou équivalent).
- 2 Coordonnées téléphoniques et électroniques du fournisseur.
- 3 Description des produits, services proposés et niveaux de qualité associés.
- 4 Proportions de gaz naturel et de biométhane pour les offres de gaz.
- 5 Prix des produits et services au moment de l'offre, conditions d'évolution de ces prix et modalités d'information.
- 6 Caractère réglementé ou non des prix d'électricité, et possibilité de revenir au tarif réglementé le cas échéant.
- 7 Durée du contrat et conditions de renouvellement.

- 8 Durée de validité de l'offre.
- 9 Délai prévisionnel de fourniture d'énergie.
- 10 Modalités de facturation et moyens de paiement disponibles.
- 11 Accès aux informations techniques du réseau, prestations, tarifs et conditions d'indemnisation en cas de défaut de qualité.
- 12 Conditions d'interruption volontaire de la fourniture (hors cas sociaux).
- 13 Conditions de responsabilité du fournisseur et modalités de compensation en cas de dysfonctionnement.
- 14 Droit de rétractation et conditions d'exercice.
- 15 Modalités de résiliation du contrat.
- 16 Recours au médiateur national de l'énergie et modes de règlement des litiges.
- 17 Conditions d'usage du chèque énergie et lien vers le site d'information dédié aux consommateurs.

Le contenu du contrat

Le contrat doit reprendre les éléments de l'offre, complétés par les informations suivantes ([article L. 224-7 du code de la consommation](#)) :

- ✓ Date d'effet et date d'échéance pour les contrats à durée déterminée.
- ✓ Modalités d'exercice du droit de rétractation.
- ✓ Coordonnées du gestionnaire de réseau auquel le client est raccordé.
- ✓ Puissance ou débit souscrits et modalités de comptage.
- ✓ Principales obligations légales relatives aux installations intérieures.

Le fournisseur doit toujours proposer une offre commerciale avec une durée de contrat d'un an.

La conclusion du contrat

Peu importe le mode de souscription (en ligne, en boutique, par téléphone...), l'offre et le contrat doivent être mis à ma disposition sur support écrit ou durable ([article L221-16](#)).

Je ne suis engagé qu'après avoir signé le contrat, soit de manière manuscrite soit par voie électronique (double clic pour confirmer).

Lors d'un démarchage ou d'une vente à distance, je bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours après la souscription du contrat.

Pour plus d'informations :

- ✓ *Quels sont mes droits en cas de démarchage et de vente à distance ?*

✓ *J'ai une réclamation concernant un fournisseur dont je ne suis pas client*

La modification du contrat

Si mon fournisseur souhaite modifier le contrat (ex. augmentation du tarif), il doit m'en avertir au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification, en m'informant de mon droit de résiliation sans frais.

La résiliation du contrat

Je peux résilier mon contrat à tout moment, pour un déménagement ou un changement de fournisseur. Des frais peuvent être appliqués uniquement si cela est prévu dans l'offre initiale et si ces frais correspondent aux coûts réels engagés par le fournisseur auprès du gestionnaire de réseau.

Le changement de fournisseur ne peut jamais donner lieu à des frais de résiliation.



Pour tout savoir sur mes démarches et mes droits :

Je consulte le site internet www.energie-info.fr ou je contacte le

0 800 112 212

Service & appel
gratuits