

Fiches descriptive de l'Offre

Offre de Marché

Clients résidentiels - Version en vigueur au 01/08/2023

Cette offre est valable pour les clients résidentiels ayant un point de consommation situé dans une commune dont la distribution de gaz naturel est assurée par le gestionnaire de réseau GAZELEC DE PERONNE.

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 de GAZELEC DE PERONNE.

Caractéristiques de l'offre et options incluses (Art 1 CGV)	L'offre comprend la fourniture du gaz naturel, l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution et la location de compteur(s). Services inclus : Espace client : ce service permet au client de consulter ses données contractuelles, visualiser ses factures, payer en ligne, changer de RIB et souscrire à des services payants. Conseil bon tarif : le conseiller clientèle réalise cette prestation lors de la souscription par téléphone. Le Conseil bon tarif permet de déterminer la meilleure option tarifaire ainsi que les mensualités de paiement, dans le cas où le client a opté pour la mensualisation. Bilan annuel : le client reçoit une fois par an un récapitulatif de ses consommations et des montants facturés. Relevé Confiance : ce service permet au client de recevoir une facture établie sur la base de l'index qu'il relève lui-même sur son compteur. Ce service n'est pas compatible avec la mensualisation. Services optionnels : Facture électronique : plus de facture papier, les factures sont disponibles dans l'Espace client.
Prix de l'offre (Art 4 des CGV)	Les prix de marché sont fixés librement par le fournisseur. Les barèmes de prix proposés par le fournisseur aux clients sont portés à leur connaissance préalablement à la conclusion du contrat de fourniture. Ils sont tenus à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Les prix sont valables jusqu'au 31/12/2024. Les taxes et acheminement sont susceptibles d'évoluer en fonction des décisions des pouvoirs publics.
Durée du contrat (Art 8 des CGV)	Le contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa date de prise d'effet, sans préjudice de l'exercice par le client de son droit de rétractation stipulé à l'article 2.3. Il prend effet à compter de la date de la mise à disposition du gaz par le GRD, ou à la date convenue entre les parties si le local concerné est déjà alimenté en gaz.
Facturation et modalités de paiement (Art 5 et 6 des CGV)	Le client s'engage au parfait paiement des factures émises par le fournisseur au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur chacune d'elles, sans escompte pour paiement comptant. Le paiement est réputé réalisé à la date où les fonds sont mis, par le client, à la disposition du fournisseur ou de son subrogé (art. L.441-3 du Code du commerce). Le fournisseur accepte les modes de paiements suivants : - Prélèvement sur compte bancaire, - Chèque, virement ou espèces au guichet de la Régie - Carte bancaire à l'accueil du fournisseur, par téléphone ou paiement en ligne - Chèque énergie conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie. Les rejets de prélèvements, chèques ou Carte bancaire pour provision insuffisante donnent lieu à la facturation de frais de rejet, dont le montant figure au barème des frais divers associés à la fourniture de gaz, les sommes restant dues par le client peuvent, après relance restée sans effet, être majorées, de plein droit et sans formalités, de pénalités de retard équivalentes à une fois et demie le taux d'intérêt légal. Tous les frais afférents au recouvrement forcé par voie de justice, sont à la charge du débiteur défaillant.
Conditions de révision des prix (art. 5.3 des CGV)	En cas d'évolution des prix prenant effet entre deux facturations, le relevé des consommations indique simultanément des consommations payables aux anciens et aux nouveaux prix. Le montant facturé est alors calculé en tenant compte du nombre de jours de chaque période.

Conditions de résiliation à l'initiative du client (art 9.1 des CGV)	Le client peut résilier le contrat à tout moment, sans frais. Toutefois, la résiliation du contrat ne peut avoir d'effet rétroactif. La résiliation est effective à la date de l'index, réel ou estimé transmis par le GRD ou validé par ce dernier pour un index auto-relevé. Le client reste responsable des consommations enregistrées par le compteur jusqu'à cette date et au complet paiement des factures correspondantes. Dans tous les cas, le fournisseur émet une facture de résiliation qui fait apparaître le solde dû par le client ou par le fournisseur. Toutefois, dans le cas d'une résiliation pour changement de fournisseur de gaz, le client n'est tenu à aucune démarche préalable auprès du fournisseur. Son contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture de gaz, cette date étant liée au délai d'exécution de la procédure de changement de fournisseur par le GRD.
Résiliation à L'initiative du fournisseur	Le fournisseur peut résilier le contrat avant terme, sans devoir aucune indemnité, en cas de non-respect par le client de l'une de ses obligations nées du contrat tel que : - risque sécurité technique de l'installation, - non-paiement des factures aboutissant à une interruption de fourniture pour non-paiement (Article 6.3), - courrier du GRD en LRAR resté sans réponse lié aux deux obligations précédentes, - à la demande d'un fournisseur dans le cadre d'une conclusion d'une offre de marché à la demande du client, sans préjudice des pénalités de retard qu'il pourrait facturer ou des procédures judiciaires qu'il pourrait engager à l'encontre du client défaillant. La résiliation prend effet trente jours après envoi au client défaillant d'une lettre de mise en demeure non suivie d'effet. Le client reste responsable des consommations enregistrées par le compteur jusqu'à la date de résiliation de son contrat de fourniture. Il reste donc tenu au complet paiement des factures émises pour toute consommation jusqu'à cette date.
Remarques (art 6.5)	Le Client Résidentiel peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L115-3 du Code de l'action sociale et des familles. Conformément à la réglementation en vigueur, le Client Résidentiel dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, bénéficie pour la fourniture de gaz, conformément aux articles R.124-1 et suivants du Code de l'énergie, d'un chèque énergie qui peut servir au paiement de ses factures de gaz naturel. Le dispositif du chèque énergie fait l'objet d'une information sur le site chequeenergie.gouv.fr et sur simple appel au : 0 805 204 805 (Service et appel gratuits). Fonds de solidarité pour le logement (FSL) Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client Résidentiel et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture de gaz naturel, il peut déposer auprès du fonds de solidarité pour le logement de son département une demande d'aide au paiement de ses factures de Gaz. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de Gaz auprès du FSL, le Client Résidentiel bénéficie du maintien de la fourniture de Gaz jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, la Régie peut procéder à la suspension de la fourniture de Gaz vingt jours après en avoir avisé le Client par courrier.
Service client et réclamations	E-Mail via le formulaire de contact https://www.gazelec.fr/contact/ / ou par Tél. : 03 22 73 31 31 (appel non surtaxé) / ou par courrier à l'adresse postale GAZELEC 32 Faubourg de Bretagne 80200 PERONNE En cas de litige non résolu par le service client, vous pouvez saisir le Médiateur National de l'Energie - soit via le formulaire de saisine en ligne disponible sur le site du médiateur national de l'énergie https://www.energie-mediateur.fr/ ou par courrier à l'adresse suivante : Le Médiateur National de l'Energie - Libre réponse - n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09.

L'énergie est notre avenir, économisons-la !