

Fiche descriptive de l'Offre de Marché à prix fixe - DOMGAZ

Clients résidentiels

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	<p>L'offre comprend la fourniture du gaz naturel à prix fixe, l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution et la location de compteur(s).</p> <p>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.</p> <p>Services optionnels : Facture électronique : plus de facture papier, les factures sont disponibles dans l'Espace client.</p>
Prix de l'offre (Art 4 des CGV)	<p>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 fixes et valables jusqu'au 31/12/2025. Les taxes et acheminement sont susceptibles d'évoluer en fonction des décisions des pouvoirs publics.</p>
Conditions de révision des prix (art. 4.3 des CGV)	<p>Les prix proposés sont valables jusqu'au 31/12/2025. Le client sera informé par courrier 45 jours avant le terme du contrat des nouvelles conditions tarifaires.</p> <p>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.</p>
Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation (Art 1, 8 et 9 des CGV)	<p>Les conditions générales ont pour objet de définir les modalités de vente de gaz naturel par la Régie GAZELEC de PERONNE, identifiée comme « le fournisseur », à une personne physique ou morale identifiée comme « le client », dans le cadre d'un contrat de fourniture. Elles s'appliquent aux consommateurs finals utilisant le gaz fourni à des fins domestiques.</p> <p>Le contrat de fourniture est constitué :</p> <ul style="list-style-type: none">- Des présentes conditions générales de vente,- De conditions particulières, précisant les modalités spécifiques de fourniture à chaque client (adresses(s) de livraison, prix appliqués, rythme de facturation...),- De conditions standard de livraison (régissant les aspects techniques de livraison et de comptage du gaz) établies par le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD), portées à la connaissance du client par le fournisseur et pour l'application desquelles ce dernier reste l'interlocuteur unique ; les conditions standard de livraison ne s'appliquent pas aux clients justifiant d'une situation ou de besoins techniques spécifiques (compteur autorisant un débit supérieur à 100 m³/h, pression de livraison particulière, prestations personnalisées, etc), lesquels doivent conclure directement un contrat de livraison avec le GRD (ou avec le gestionnaire du réseau de transport, dans le cas d'un raccordement sur le réseau de transport). <p>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.</p>

Résiliation à l'initiative du client

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 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,
- courrier du GRD en LRAR resté sans réponse lié aux deux obligations précédentes,

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.

Information de contact (Art. 14 des CGV)

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

Tout consommateur peut saisir le Médiateur national de l'énergie des litiges nés de l'exécution des contrats de fourniture de gaz dans les 2 années qui suivent le litige.

- 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'Énergie - Libre réponse Libre Réponse n° 59252
75443 PARIS Cedex 09

Facturation et modalités de paiement (Art 5 et 6 des CGV)

Les factures relatives à la fourniture de gaz sont établies selon une périodicité régulière fixée aux conditions particulières, en fonction du tarif, du mode de paiement ou de tout autre élément sur lesquels les parties se sont entendues. Elles sont calculées sur la base des quantités livrées mesurées ou, à défaut, estimées, selon des modalités figurant dans les conditions de livraison.

A défaut la facture est établie sur support papier. A la demande du client, elle peut être accessible sur son accès client et sera prévenu par messagerie électronique de sa mise à disposition.

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 (15 jours), 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 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 au taux d'intérêt légal.

En cours de Contrat, lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client Résidentiel, la Régie le remboursera au plus tard sur la facture suivante lorsque ce trop-perçu est inférieur à 25 euros sauf si le consommateur demande son remboursement. Au-delà de ce montant, le trop-perçu est remboursé par la Régie dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

Dépôt de garantie

Absence de la demande d'un dépôt de garantie

Remarques (art 6.5)	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>Fonds de solidarité pour le logement (FSL)</p> <p>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.</p>

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Tél : 03 22 73 31 31 Adresse mail : contact@gazelec.fr APE 3513Z RCS AMIENS N°TVA intra : FR 18 437 731 029 00017