

# FICHE DESCRIPTIVE DE L'OFFRE **DYNEFF ÉLECTRICITÉ**

## « **MON CONTRAT PARTICULIER 100% WEB** »

### ■ OFFRE POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

Applicable au 18 avril 2024

Cette fiche, réalisée à la demande des associations de consommateurs, doit vous permettre de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs. Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Pour plus d'informations, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre Dyneff.

#### **1** Caractéristiques de l'offre et options incluses

- ▶ Articles 1 à 5 des Conditions Générales de Vente (CGV)

**L'offre « Mon contrat Electricité 100% Web »** : contrat de fourniture d'électricité à destination des clients particuliers sur les zones géographiques où DYNEFF a conclu un accord avec le GRD, bénéficiant d'un compteur C5 avec une puissance souscrite inférieure à 36 KVA. Le Client peut souscrire un Contrat en contactant DYNEFF uniquement sur le site [www.dyneff-gaz.fr](http://www.dyneff-gaz.fr).

- Service après-vente par téléphone et par email
- Facture électronique
- Paiement annuel par prélèvement automatique

#### **2** Prix de l'offre

- ▶ Article 5 ainsi que les CPV

Offre d'électricité à prix de marché. Pour accéder aux prix de cette offre, veuillez consulter la grille tarifaire disponible sur le site : <https://www.dyneff-gaz.fr/offres/offre-electricite-particulier/>.

**Le prix molécule exprimé en KWh est VARIABLE** : à partir de la souscription, le prix molécule hors acheminement est susceptible de varier, à la hausse ou à la baisse. Dyneff, devra **informer le client au moins un mois (30 jours) à l'avance** par e-mail de cette évolution du prix molécule hors acheminement. Le client peut résilier son contrat sans frais ni pénalité si cette évolution ne lui convenait pas.

**Le prix molécule** : Les prix sont présentés dans les Conditions Particulières de Vente.

**Le prix de l'abonnement** : porte uniquement l'acheminement part fixe et la Contribution Tarifaire d'Acheminement (ci-après « CTA »).

**Remise** : Le code BIENVENUE23 ou BIENVENUE24 vous permet de bénéficier d'une remise, son montant est déterminé dans votre CPV (ci-après la « Remise »). Remise éligible pour tout nouveau client à compter de la date d'activation de son offre Mon Contrat Electricité 100% Web consommant de l'énergie à minima douze (12) mois, (ci-après le « Délai »), de manière continue chez Dyneff Gaz Electricité. La Remise sera effective lors de l'édition de votre facture de régularisation au terme du Délai. Remise applicable une (1) seule fois par point de livraison.

#### **3** Durée du contrat

- ▶ Article 3 des CGV ainsi que les CPV

**Durée du contrat** : illimitée

**Date d'effet** : le contrat entre en vigueur à la date de signature par le Client et par Dyneff. La date de mise en service sera transmise au Client par écrit. La résiliation du contrat est possible à tout moment sans frais.

#### **4** Facturation et modalités de paiement

- ▶ Articles 6 et 7 des CGV ainsi que les CPV

**Mode de facturation : Facturation annuelle (mensualisation)** : le Client est facturé sur la base du relevé de ses consommations réelles ou à défaut, de ses consommations estimées par le GRD au moins une fois par an. Un échéancier sera établi sur la base de ses consommations estimées. L'échéancier prévoit onze mensualités identiques et une régularisation le 12ème mois. Cet échéancier fixé avec le Client peut être révisé en cas de relève montrant un écart notable entre consommation réelle et estimée. La facture de régularisation précise le montant des Abonnements, celui des consommations du Client et le cas échéant, celui de ses services, déduction faite des montants déjà réglés et indique le montant de l'échéance de régularisation. En cas de modification des taxes, des contributions de toute autre nature, les relevés effectués par le GRD ainsi que les estimations seront pris en compte pour la répartition des consommations sur la facture. Si le solde est en faveur de DYNEFF, un prélèvement automatique sera effectué à la date indiquée sur la facture. Si le solde est en faveur du Client, le trop- perçu sera déduit de la prochaine mensualité du nouvel échéancier ou sera remboursé dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de l'émission de la facture.

# OFFRE POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

## 5 Conditions de révision des prix

▶ Article 5 des CGV

## 6 Conditions de résiliation à l'initiative du client

▶ Articles 4 et 15 des CGV

## 7 Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur

▶ Articles 4, 9, 15 des CGV

## 8 Service clients et réclamations

▶ Articles 16 des CGV

**Support :** le Client recevra une facture en ligne. Il pourra les consulter sur l'espace client en ligne.

**Délai de paiement :** les délais de règlement sont prévus au plus tard, dans les quinze (15) jours calendaires suivants la date d'émission de la facture. Un nouvel échéancier de paiement sera adressé au Client avec sa facture annuelle.

**Modes de paiement : Facturation annuelle :** Mensualisation avec prélèvement automatique le 5 ou le 15 de chaque mois.

**Retard de paiement :** en cas de non-paiement intégral des factures par le Client dans les délais, Dyneff se réserve le droit de facturer au Client des pénalités de retard. Ces pénalités sont d'un montant de 7,50€ TTC.

**Mesures prises par Dyneff en cas de non-paiement :** A la souscription, Dyneff se réserve le droit de demander un dépôt de garantie dont le montant total ou partiel viendrait en déduction du montant dû en cas de non-paiement. DYNEFF, pourra refuser au Client (ou réduire la puissance souscrite du compteur à 1kVA) la fourniture d'électricité, en cas de non-paiement dès la première facture et après mise en demeure demeurée infructueuse pendant un délai de trente jours (30) jours calendaires à compter de sa réception par le Client sous réserve cependant de l'éventuelle application de l'article L115-3 du Code de l'action sociale et des familles, ainsi que du Décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

**Évolution des prix hors taxes :** à compter de la souscription, chacun des prix hors taxes (H.T) du Montant Variable de la Part Fourniture est susceptible d'évoluer à la hausse comme à la baisse. Cette évolution fait l'objet, au moins un mois avant la date d'application, d'une communication au Client. A défaut d'accord sur le ou les nouveau(x) prix, le Client peut résilier sans pénalité.

Le prix des Montants Fixe et Variable de la Part Acheminement sont indexés sur le TURPE, fixé par les pouvoirs publics, et évoluent dès leur application par le Distributeur.

**Évolution des taxes et contributions :** toute modification et/ou évolution des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours d'exécution.

Le Client peut résilier le contrat à tout moment et sans pénalité.

Si le Client change de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur d'énergie. Le Client n'est pas obligé d'en informer Dyneff.

Dans les autres cas de résiliation, le Client informe Dyneff par courrier de sa demande de résiliation au moins trente (30) jours ouvrés avant la date de résiliation souhaitée. Aucune résiliation rétroactive n'est possible. Le Contrat continue de s'appliquer jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD et prendra fin en tout état de cause au plus tard trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation à DYNEFF.

Dans tous les cas de résiliation, Dyneff ne facture au Client aucun frais de résiliation autre que les éventuels frais appliqués par le GRD.

Dyneff peut résilier le contrat en cas de :

- Manquement grave du Client à une de ses obligations contractuelles, notamment en cas de non-paiement par le Client des factures adressées par Dyneff (voir « Facturation et modalités de paiement)

- Résiliation des Conditions Standard de Livraison du GRD

- Suspension du contrat résultant d'un événement de force majeure

- Interruption de la fourniture d'électricité par Dyneff

Dans tous les cas de résiliation, Dyneff notifie au Client la résiliation par courrier recommandé moyennant un préavis de trente (30) jours, le cas échéant après une mise en demeure restée sans réponse. La résiliation ne sera effective que le premier jour du mois suivant la date de fin du préavis.

En cas de contestation relative à la fourniture d'électricité et/ou à l'accès et l'utilisation réseau public de distribution, le Client peut adresser une réclamation orale au 04 67 12 68 30 (coût d'un appel local selon opérateur) du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00, par e-mail à l'adresse : [serviceclient@dyneff.fr](mailto:serviceclient@dyneff.fr), ou par courrier à l'adresse suivante : DYNEFF SAS - Service gaz et Electricité - Parc du Millénaire - Stratégie Concept - Bât 5 -1300 Av. Albert Einstein - CS 76033 - 34060 Montpellier Cedex

Délai de rétractation : Conformément aux dispositions des articles L. 221-18 et s. Code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance ou hors établissement sans donner de motif. Si l'échéance de ce délai tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié, elle est reportée au premier jour ouvrable suivant.

L'énergie est notre avenir, économisons-la !