

# FICHE DESCRIPTIVE DE L'OFFRE A **PRIX FIXE**

## « **MON CONTRAT SEREIN** »

### ■ OFFRE POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

Applicable au 1er avril 2020

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'information, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre Dyneff.

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

- ▶ Articles 1 à 5, 16 et 17 des Conditions Générales de Vente (CGV)

**L'offre « Mon contrat Serein » :** contrat de fourniture de gaz naturel à destination des clients particuliers sur les zones géographiques où DYNEFF a conclu un accord avec le GRD. Le Client peut solliciter la souscription d'un Contrat en contactant DYNEFF par téléphone, par courrier postal ou électronique.

Options incluses :  
- Assistance téléphonique lors de la souscription  
- Service après-vente par téléphone et par email  
- Facture électronique  
- Paiement mensuel par prélèvement automatique

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

- ▶ Articles 15 et 17.2 des CGV ainsi que les CPV

**Le prix du gaz naturel :** - 14% par rapport au prix HT du kWh des tarifs réglementés. Prix applicable au jour de la proposition et durant la validité de l'offre. Ce prix sera fixe sur toute la durée du contrat sauf évolution des taxes ou contribution de toute autre nature.

**Le prix de l'abonnement :** Prix d'abonnement standard applicable au jour de la proposition, évolue proportionnellement aux tarifs régulés d'acheminement du gaz naturel et aux mêmes dates. Grille tarifaire : voir document en pièce jointe de l'offre. Taux de TVA de 5.5% sur l'abonnement et 20% sur la consommation. Prix de l'abonnement :

Consommation annuelle	de 0 à 6 000 kWh	de 6 001 à 50 000 kWh
Prix TTC de l'abonnement annuel	111,26€	262,88€

#### **3** Durée du contrat

- ▶ Articles 8 à 13 des CGV ainsi que les CPV

**Durée du contrat :** 2 ans renouvelables par tacite reconduction si le Client ne refuse pas expressément les nouvelles conditions proposées à chaque échéance.

**Date d'effet :** le contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le Client. 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 10, 16 et 17 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.

**Facturation bimestrielle :** le Client est facturé tous les deux (2) mois sur la base des quantités que DYNEFF a en sa possession. Au moins une facture de régularisation par an sera émise par DYNEFF à partir du relevé effectué par le GRD, tenant compte des quantités réellement livrées au Client.

Dans les deux cas, 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 remboursé.

**Support :** le Client pourra choisir de recevoir gratuitement une facture papier ou une facture en ligne.

**Délai de paiement :** les délais de règlement sont prévus au plus tard, quinze (15) jours calendaires 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.

# OFFRE POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

## 5 Conditions de révision des prix

► Articles 15 des CGV

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

► Articles 13 des CGV

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

► Articles 12 à 14 et 22 des CGV

## 8 Service clients et réclamations

► Articles 24 des CGV

**Facturation bimestrielle** : prélèvement automatique le 5 de chaque mois de facturation, ou sur demande paiement par virement, par chèque, Lettre de Change Relevé (LCR) ou par paiement en ligne.

**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, calculées sur la base d'une fois et demi le taux d'intérêt légal appliqué au montant TTC de la créance. 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 suspendre) la fourniture de Gaz, 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.

Les prix hors taxes (HT) de l'abonnement restent identiques aux tarifs réglementés pour une même puissance souscrite et une même option tarifaire. Les prix hors taxes (HT) du kWh restent fixes jusqu'à la date d'échéance du contrat.

**Évolution des prix hors taxes** : à compter du lendemain de cette échéance, chacun des prix hors taxes (HT) tels que visés dans le paragraphe «Prix de l'offre» 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 son contrat dans un délai 15 jours ouvrés avant la date de résiliation souhaitée.

**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 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 quinze (15) 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 30 (trente) 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 de gaz par Dyneff
- Nouvelle réglementation entrée en vigueur ayant un quelconque effet direct ou indirect défavorable à DYNEFF

Dans tous les cas de résiliation, Dyneff notifie au Client la résiliation par courrier recommandé moyennant un préavis de 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 de gaz naturel et/ou à l'accès et l'utilisation réseau public de distribution, le Client peut adresser une réclamation orale au numéro 04 67 12 68 30 (coût d'un appel local selon opérateur) du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00, par mail à l'adresse : [contrat-gaz@dyneff.fr](mailto:contrat-gaz@dyneff.fr), ou par courrier à l'adresse suivante : DYNEFF SAS - Parc du Millénaire - Stratégie Concept - Bât 5 -1300 Av. Albert Einstein - CS 76033 - 34060 Montpellier Cedex