

Fiche descriptive de l'offre

Mon gaz naturel

de fourniture de gaz naturel

Offre à prix fixe de la part du gaz
(selon la typologie des offres définie par la CRE)
Clients résidentiels ayant une consommation inférieure ou égale à 300 000 kWh
par an valable uniquement sur le réseau GRDF

La présente fiche standardisée énonce les principaux éléments de la présente offre de fourniture, elle permet de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs et est conforme à celle présentée dans les lignes directrices de la Commission de régulation de l'énergie.

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

1. Caractéristiques de l'offre *Article 2 des CGV*	L'offre de fourniture de gaz naturel Mon gaz naturel est une offre de marché à prix fixe de la part du gaz. Est inclus dans l'offre, les options et services suivants : • Des conseils d'optimisation tarifaire : Alterna énergie vous conseille l'offre la plus adaptée à vos besoins. • Une facilité de paiement : vous pouvez régler votre facture par prélèvement automatique ou profiter de la mensualisation. • Un espace client accessible à tout moment : pour accéder à la synthèse de vos contrats, consulter vos factures, payer en ligne. • Un service client situé au cœur de Poitiers (86) et labellisé Service France Garantie.

2. Prix de l'offre *Article 6 des CGV*	Le prix HTT (Hors Toutes Taxes) facturé au Client correspond au prix de la fourniture de gaz naturel et à son acheminement (Accès des Tiers aux Réseaux de Distribution et Accès des Tiers aux Réseaux de Transport). Le prix HTT se compose : • **D'un terme annuel fixe (dit « Abonnement »)**, payable par avance. Il peut évoluer « par répercussion » des évolutions réglementaires de l'ATRD et de l'ATRT. • **D'un terme variable (dit « Consommation »).** Ce terme est établi à partir de la quantité livrée et du prix unitaire du kWh en euro, applicable au Point de Livraison. Ce prix est également susceptible d'être impacté par les évolutions réglementaires de l'ATRD et de l'ATRT. Ces deux termes sont stipulés dans les Conditions Particulières et établis à partir de la segmentation et de la localisation du Point de livraison. Le prix de la molécule de gaz hors évolution acheminement est fixe pendant une durée d'un (1) an. La grille de prix et la description des taxes appliquées sont consultables sur notre site Internet www.alterna-energie.fr.

3. Conditions de révision des prix

Articles 6.2, 6.3 et 9 des CGV

Les prix de vente figurent aux Conditions Particulières. Sous réserve des modifications des impôts, taxes et charges décrites à l'article 6.2 des Conditions Générales de Vente, ces prix évoluent dans les conditions ci-après.

Prix de l'abonnement : Le prix de l'abonnement évolue à la hausse ou à la baisse, une fois par an, suite à l'évolution des tarifs d'utilisation des Réseaux publics de Transport et Distribution de gaz décidée par les pouvoirs publics.

Prix du kWh : Le prix du kWh HT évolue à la hausse ou à la baisse, une fois par an, suite à l'évolution des tarifs d'utilisation des Réseaux publics de Transport de gaz décidée par les pouvoirs publics.

Les prix ainsi déterminés s'appliquent de plein droit au présent Contrat et au prorata temporis des consommations d'énergie sur la facture suivant la date d'entrée en vigueur des nouveaux barèmes.

4. Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation

Articles 3 et 10 des CGV

Le contrat proposé dans le cadre de l'offre Mon gaz naturel est conclu pour une **durée indéterminée.** Le prix de l'abonnement et du kilowattheure (kWh) Hors Taxes (HT) sont fixes pour une durée d'un (1) an à compter de la date d'activation du contrat hors variations réglementaires telles que prévues dans les Conditions Générales.

À compter du jour suivant la fin de la durée de l'application du prix fixe HT (1 an), Alterna énergie appliquera au Client les nouveaux tarifs de son offre. Cette évolution fait l'objet, au moins un (1) mois avant la date d'application, d'une communication au Client selon les modalités prévues à l'article 9 des CGV.

Le contrat prendra effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client dans le respect des délais prévus par le Gestionnaire de Réseau de Distribution dans son Catalogue des Prestations. Cette date sera mentionnée sur la première facture.

Le client reste libre de résilier son contrat à tout moment et sans frais.

Alterna énergie ne peut résilier le contrat à son initiative qu'en cas de non-paiement des factures par le client conformément aux dispositions de l'article 10 des Conditions Générales de Vente, en cas de manquements contractuels, en fin de contrat sans renouvellement ou en cas de cessation de son activité.

5. Informations de contact

Article 12 dans CGV

Service souscription Alterna énergie :
78, avenue Jacques Cœur
CS 10 000 - 86068 POITIERS CEDEX 9
Ouvert du lundi au samedi de 9h à 20h
05 49 60 54 58 (numéro gratuit depuis un poste fixe)
souscrire@relationclient.alterna-energie.fr

Service client Alterna énergie :
78, avenue Jacques Cœur
CS 10 000 - 86068 POITIERS CEDEX 9
Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 18h
05 49 52 76 76 (numéro gratuit depuis un poste fixe)
jade@alterna-energie.fr

Médiateur national de l'énergie :
Libre réponse n° 59252
75443 PARIS CEDEX 09
0 800 112 212 Service & appel gratuits
https://www.sollen.fr

6. Facturation et modalités de paiement

Article 7 des CGV.

Modalités de facturation
Le client aura le choix entre deux options de facturation :
- **La facturation au réel**, est réalisée sur la base de la consommation réelle, mesurée chaque mois grâce au compteur communicant du client. Une facture est émise mensuellement et son montant est prélevé 14 jours après sa date d'émission.
- **La facturation lissée (aussi appelée mensuelle)**, repose sur une estimation de la consommation annuelle du client, calculée en fonction de son historique de consommation ou des options tarifaires de son contrat. Un échéancier de paiement est établi et le client paie le même montant tous les mois pendant 11 mois. Le douzième (12ème) mois, une facture de régularisation est émise.

Il peut changer de mode de facturation à tout moment en contactant le service Client. Les factures sont envoyées par Alterna énergie au Client prioritairement par voie électronique.

Modes de paiement
Le client peut payer ses factures, sans frais, par prélèvement automatique, chèque, espèces, virement bancaire, carte bancaire, chèque énergie ou par internet.

Délais de paiement
Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 14 jours calendaires à compter de sa date d'émission.

Montant des frais ou des pénalités dues par le client en cas d'impayés
À défaut du paiement intégral de toute facture dans le délai prévu pour son règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, l'arrivée du terme valant à elle seule mise en demeure, de pénalités fixées à une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50€ TTC. Ces pénalités sont à majorer des taxes ou impôts actuels ou futurs en vigueur.

Dispositifs relatifs aux chèques énergie et au Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)
- Chèque énergie : Conformément à la réglementation en vigueur, le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, pourra bénéficier pour une part de sa consommation de gaz de sa résidence principale d'un chèque énergie dont les modalités et les conditions d'accès sont fixées par décret en Conseil d'État.
- FSL : Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture de gaz, il peut déposer, auprès du FSL de son département, une demande d'aide au paiement de ses factures de gaz.

Modalités de gestion en cas de trop-perçu :
Si une facture constate un trop-perçu inférieur à vingt (20) euros, il est reporté sur la facture suivante sous forme d'avoir, sauf si le client demande son remboursement.
Si le trop-perçu est supérieur à vingt (20) euros, il est remboursé par Alterna énergie. Le remboursement est effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date d'émission de la facture ou de la demande du client.
En cas de résiliation du contrat, si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, Alterna énergie rembourse ce montant dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

7. Existence d'un dépôt de garantie

Articles 7.8 des CGV.

Le Fournisseur peut demander au Client la constitution d'un dépôt de garantie allant jusqu'à 500 € (montant précisé sur les conditions particulières de vente du client) pour chaque Point de Comptage et d'Estimation.

Si vous avez souscrit cette offre à distance ou par démarchage, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation.