

Fiche descriptive de l'offre

Mon biogaz français

de fourniture de gaz vert

Offre à prix indexée sur le PRV-G

(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 Mon biogaz français est une offre i*ndexée sur le* Prix Repère de Vente de Gaz (PRV-G). Le gaz que vous consommez dans le cadre de l'offre Mon biogaz français s'accompagne de **garanties d'origine** émises par des producteurs utilisant uniquement des moyens de production d'énergie renouvelable, telle que la méthanisation. Chaque unité de gaz consommé correspond à une unité acquise auprès d'un producteur d'énergie renouvelable français. L'origine renouvelable de l'énergie est certifiée par le mécanisme des garanties d'origine. Ces garanties sont achetées prioritairement à la ferme de production de votre choix. 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 Conditions Générales de Vente*	Offre à prix indexée sur le prix HT de l'abonnement et du kWh du PRV-G conformément à la grille en vigueur publiée par la Commission de Régulation de l'Énergie [(1)]. Le prix HT 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. La grille de prix et la description des taxes appliquées sont consultables sur notre site Internet www.alterna-energie.fr.

[(1)] Le Prix Repère de Vente de Gaz est fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) conformément à sa Délibération n°2023-102 portant décision sur la méthodologie de construction d'une référence de prix du gaz pour les consommateurs résidentiels. Il évolue et est publié chaque mois sur le site internet de la CRE à l'adresse suivante : Prix Repère de Vente de Gaz naturel à destination des clients résidentiels | CRE.

3. Conditions de révision des prix

Article 6.2, 6.3 et 9 des Conditions Générales de Vente

Le PRV-G évolue chaque mois conformément aux publications officielles de la Commission de Régulation de l'Énergie.

En cas de modification du tarif par Alterna énergie, le Client en sera informé au moins un mois avant son application, sauf pour les modifications dues aux évolutions du PRV-G.
Conformément aux lignes directrices de la CRE, le mode de fixation du prix n'évolue pas pendant au moins la première année du contrat.

Le client pourra résilier son contrat sans frais dans les conditions prévues ci-dessous.

En cas de modification des taxes ou des obligations réglementaires appliquées à la facturation du client ou de leur taux, des CEE ou des tarifs réglementés du transport et de la distribution (ATRD et ATRT), cette modification sera appliquée aux contrats en cours au jour de l'entrée en vigueur de la décision réglementaire.

4. Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation

Articles 3 et 10 des Conditions Générales de Vente

Le contrat proposé dans le cadre de l'offre Mon gaz naturel est conclu pour une **durée indéterminée**, à compter de la date de prise d'effet du contrat jusqu'à sa résiliation par une des parties.

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 des Conditions Générales de Vente

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

Articles 7 des Conditions Générales de Vente

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 Conditions Générale de Vente

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.