

Cette 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.

Pour plus d'informations : <https://www.cre.fr/consommateurs/treize-lignes-directrices-pour-renforcer-la-protection-des-consommateurs.html>

1 • Caractéristiques de l'offre (Articles 8 et 23 des conditions générales et Articles 3 et 5 de l'information client)

Fixo Gaz est une offre de marché à usage domestique, dont le tarif HT est fixé dès la souscription du contrat, et maintenu pour toute sa durée. L'offre comporte la fourniture de gaz ainsi que la prestation de services d'acheminement de gaz.

Le client est orienté vers le service le plus adapté : le **service tranquillité** (pour une consommation annuelle inférieure à 4 000 kWh) ou le **service bien-être** (pour une consommation annuelle supérieure à 4 000 kWh), selon sa Consommation Annuelle de Référence (CAR).

L'offre peut également, à la demande du client, être complétée par des prestations gratuites telles que la mensualisation, la dématérialisation des factures et la création d'un compte pour accéder à l'agence en ligne.

2 • Prix de l'offre (Articles 20 et 23 des conditions générales et Article 4 de l'information client)

Les prix, fixés sur la durée du contrat et présentés dans la fiche «**Grille tarifaire**» de l'offre «Fixo Gaz» disponible sur le site www.energem.fr sont composés du prix de l'abonnement HT qui inclut la Contribution Tarifaire d'Acheminement Transport (CTA) et du prix de l'énergie HT. Les prix TTC incluent la CTA Distribution, la TICGN (Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel) et la TVA (20% sur l'abonnement et sur l'énergie).

3 • Conditions de révision des prix (Article 23 des conditions générales et Article 5 et 6 de l'information client)

Les prix du gaz, de la prime fixe, des services associés et des services optionnels payants sont bloqués pour toute la durée du contrat. Lors du renouvellement du contrat, de nouvelles conditions tarifaires peuvent être proposées au client, a minima 1 mois avant la date d'échéance. En cas de non acceptation de ces nouvelles conditions par le client, celui-ci peut résilier son contrat sans frais.

Toute modification et/ou évolution des taxes et contributions de toute nature, s'applique de plein droit au contrat en cours d'exécution.

4 • Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation (Articles 3, 10 et 24 des conditions générales)

Le contrat prend effet à la date de mise en service ou de changement de fournisseur effectué(e) par le GRD conformément aux délais prévus par son catalogue de prestations. La date d'effet et la durée du contrat sont indiquées dans les Conditions Particulières. Le contrat sera renouvelé, à chaque échéance contractuelle, par tacite reconduction pour la durée proposée et acceptée par le client, telle que précisée aux Conditions Particulières. Le client reçoit une proposition de renouvellement 1 mois avant la date d'échéance du contrat. En cas de refus, celui-ci prend fin à sa date d'échéance et le fournisseur d'énergie interrompt la fourniture d'énergie dès cette date.

Le client peut résilier le contrat à tout moment et sans pénalités. Il restera redevable des consommations enregistrées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation. La résiliation prend effet à la date indiquée par le client, et, au plus tard, 30 jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur sauf en cas de changement de fournisseur où le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture de gaz. Le fournisseur ne peut résilier le contrat à son initiative qu'en cas de manquement contractuel (dont impayés), en fin de contrat sans renouvellement.

5 • Informations de contact

Service Client énergem - Du lundi au vendredi de 8h à 18h

📍 2 place du Pontiffroy - BP 20129 - 57014 METZ Cedex 01

☎ 09 69 39 02 39 (appel non surtaxé) @ suivicielente@energem.fr

Médiateur National de l'Énergie - Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h

📍 Libre Réponse n°59252 - 75443 PARIS Cedex 09

☎ 0 800 112 212 (appel non surtaxé) @ www.energie-mediateur.fr

6 • Facturation et modalités de paiement (Articles 21 et 22 des conditions générales et Articles 9 et 12 de l'information client)

La facture est adressée au client par voie dématérialisée (email ou agence en ligne) sauf demande contraire de sa part qui pourra être exprimée à tout moment. La période de facturation est de trois mois. Le client peut demander à bénéficier d'une mensualisation des paiements sur la base d'une facturation annuelle. Les factures sont payables dans les 15 jours à compter de leur date d'émission, soit par prélèvement automatique, par mensualisation avec prélèvement automatique, par TIP, par chèque, par chèque énergie, par carte bancaire ou par espèces.

À défaut de paiement intégral à l'échéance indiquée, les sommes restant dues sont majorées de plein droit de pénalités forfaitaires pour retard de paiement dont le montant s'élève à 5 euros en cas de relance et à 10 euros en cas d'avis de coupure.

Lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu par le fournisseur, ce trop-perçu est reporté sur la facture suivante ou remboursé au client, en application de la réglementation en vigueur. En cas de non-respect par le fournisseur de ces dispositions, les sommes à rembourser sont majorées de plein droit des mêmes indemnités ou pénalités que celles applicables au client. En cours de contrat, lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu par le fournisseur inférieur à 25 euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le consommateur demande son remboursement ; à partir de ce montant, le trop-perçu est remboursé par le fournisseur. Le remboursement est effectué dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du client.

7 • Existence d'un dépôt de garantie

Il n'existe pas de dépôt de garantie pour cette offre.