



Fiche descriptive de fourniture d'électricité

Offre au Tarif Réglementé de vente d'électricité (TRVE)

Offre pour les clients particuliers et professionnels raccordés au réseau public de distribution de Gascogne Energies Services et ayant une puissance inférieure ou égale à 36kVA

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 (CRE).

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 (les conditions générales et particulières de l'offre).

Fiche descriptive de l'offre

| | |
|---|---|
| Caractéristiques de l'offre (Article 2 des Conditions Générales de Vente) | <ul style="list-style-type: none">• Description des caractéristiques de l'offre L'offre comprend la fourniture et l'acheminement de l'électricité sur le réseau au tarif réglementé.• Services inclus dans l'offre<ul style="list-style-type: none">- L'espace client : pour consulter vos factures, vos consommations, payer en ligne- Des conseils pour aider à réduire votre consommation énergétique et des conseils d'optimisation tarifaire- Une facilité de paiement : prélèvement automatique ou bénéficier de la mensualisation |
| Prix de l'offre (Article 4 des Conditions Générales de Vente) | Les grilles de prix (prix réglementés) en vigueur sont consultables sur notre site internet www.gascogne-energies-services.com ou disponible en accueil clientèle. Le tarif réglementé est encadré par les pouvoirs publics, sa fixation et ses évolutions sont définies par l'Etat sur proposition de la Commission de Régulation de l'Energie. |

| | |
|---|--|
| <p>Conditions de révision des prix (Article 4.2 des Conditions Générales de Vente)</p> | <p>Les tarifs réglementés de vente peuvent évoluer à la hausse ou à la baisse suivant les décisions prises par les pouvoirs publics (évolutions généralement constatées au 1^{er} février et au 1^{er} août de chaque année).</p> <p>Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat.</p> <p>Toute modification et/ou évolutions des taxes, impôts, charges, redevances ou contribution de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours.</p> |
| <p>Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation (Article 5.2 et 6 des Conditions Générales de Vente)</p> | <p>Le contrat est conclu pour une durée d'un an.</p> <p>Le contrat est ensuite renouvelé tacitement pour une durée indéterminée.</p> <p>Vous avez la possibilité de résilier le contrat de fourniture, à tout moment, sans frais et sans préavis en effectuant votre demande par courrier, par mail, au guichet de notre agence ou depuis votre espace en ligne.</p> <p>La résiliation prend effet à la date souhaitée, date postérieure à la demande de résiliation et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la demande de résiliation.</p> <p>En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié à la date de prise d'effet du contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur d'énergie.</p> <p>Gascogne Energies Services peut résilier le contrat en cas de non-respect par le client d'une de ses obligations contractuelles et en cas de non-paiement des factures dans le délai imparti.</p> |
| <p>Informations de contact</p> | <p><u>Contact :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Accueil physique/courrier</u> : Gascogne Energie Services, ZAC de Peyres, 40800 Aire sur l'Adour - <u>Téléphone</u> : 05.58.71.62.43 (prix d'un appel local) <p>Horaires accueil et téléphone : un conseiller clientèle se tient à votre disposition du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h (à partir de 9h le mercredi)</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Courriel</u> : contact@ges-40.fr - <u>Site internet</u> : www.gascogne-energies-services.com - <u>Depuis votre espace en ligne</u> <p>Gascogne Energies Services s'engage à prendre en compte chaque demande/réclamation et à y répondre dans un délai de 10 jours ouvrés maximum.</p> <p>Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service clientèle, il peut saisir le Médiateur National de l'Énergie (MNE) :</p> <p>En ligne : www.energie-mEDIATEUR.fr Par courrier : Libre réponse n° 59252, 75443 PARIS Cedex 09</p> |

Facturation et modalités de paiement

(Article 4.4 et 5 des Conditions Générales de Vente)

• Modalités d'établissement de la facture

Sauf dans le cas où le client a opté pour une mensualisation de ses règlements, ses factures lui sont adressées tous les 3 mois.

En cas d'option pour mensualisation, le client ne recevra qu'une facture annuelle.

Gascogne Energies Services adresse au client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an.

• Support de facturation

Le client peut opter pour la facture dans sa version papier ou électronique, selon son choix.

• Rappel des délais de paiement

Les factures doivent être payées dans un délai de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture

• Modes de paiement

- Prélèvement automatique, virement bancaire, paiement en ligne dans l'espace client, chèque, carte bancaire, espèces, chèque énergie.

• Montant des frais ou des pénalités en cas d'impayés

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu, Gascogne Energies Services peut relancer le client par tout moyen approprié

Le Client, en cas de retard de paiement, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, sera redevable d'une pénalité de retard égale au taux d'intérêt de la B.C.E. majoré de 10 points.

• Modalités de gestion en cas de trop-perçu

En cas d'excédent de versement, le trop-perçu sera remboursé sur demande du client.

Le chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, bénéficie pour la fourniture en électricité et/ou en gaz naturel de sa résidence principale d'un chèque énergie conformément aux articles R.124- 1 et suivants du Code de l'Énergie.

Ces dispositifs font l'objet d'une information sur le site chequeenergie.gouv.fr et sur simple appel au : 0 805 204 805

Fonds de solidarité pour le logement (FSL)

Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'énergie, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité et/ou de gaz naturel.

À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité et/ou de gaz naturel auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide.

Pour le client qui bénéficie du Chèque Energie ou qui a reçu une aide d'un fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour régler une facture auprès du fournisseur ou si sa situation relève de celles prévues dans les conventions FSL et qui n'a pas acquitté sa facture à l'expiration du premier délai de paiement, le second délai est porté à 30 jours.

- À défaut d'accord dans ce délai supplémentaire et en l'absence d'une demande d'aide déposée auprès du FSL par le client, le fournisseur avise au moins 20 jours à l'avance le client dans un second courrier qu'il peut procéder à la réduction de puissance ou à la coupure.
- À compter du dépôt d'un dossier auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de sa fourniture. A défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de 2 mois, le fournisseur avise au moins 20 jours à l'avance le client qu'il peut procéder à la réduction de puissance ou à la coupure.
- Maintien de la fourniture pendant la trêve hivernale (1er novembre /31 mars). La loi n°2013- 312 du 15/04/2013 et son décret d'application du 15/11/2013 établit que du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'électricité n'ont pas le droit d'interrompre la fourniture d'électricité pour un impayé pour une résidence principale. En revanche, ils peuvent réduire la puissance du compteur, sauf si vous bénéficiez du chèque énergie.

Période minimale de fourniture d'électricité à la suite du non-paiement d'une facture

Du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'électricité n'ont pas le droit d'interrompre la fourniture d'électricité pour un impayé pour une résidence principale.

En revanche, ils peuvent réduire la puissance du compteur, sauf si vous bénéficiez du chèque énergie ou du fonds de solidarité pour le logement (FSL) et équipés d'un compteur communicant vous bénéficiez d'une période d'alimentation minimale en électricité de 1 kVA pendant une durée de 60 jours, avant qu'il soit possible de procéder à une coupure d'électricité totale en cas d'impayés.

Durant cette période de réduction de puissance, Gascogne Energies Services contactera le client au moins deux fois, dont une fois par écrit et une fois oralement, pour trouver un accord sur le règlement de la facture. Si Gascogne Energies Services n'obtient pas de réponse ou d'accord avec le client, Gascogne Energies Services pourra alors procéder à l'interruption de fourniture ou à la résiliation du contrat, sous réserve de prévenir le Client au moins 20 jours à l'avance par courrier.

Délai de rétractation

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.

Lorsque le client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de Gascogne Energies Services, par tout moyen, par email, papier ou sur support durable dans les autres situations.

Dans ce cas d'exercice de son droit de rétractation, le client est redevable de l'abonnement, de l'énergie consommée et des prestations réalisées jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.