



# FICHE DESCRIPTIVE DE L'OFFRE A PRIX FIXE « ACHATS GROUPEÉS - NOVEMBRE 2020 »

## ■ OFFRE POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

Applicable au 1er novembre 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 option incluses

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

**L'offre « Achats Groupés - Novembre 2020 »** : 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 s'il s'est pré-inscrit à l'opération achats groupés d'énergie via le site de Wikipower, en cliquant sur lien Internet communiqué par mail émanant de Wikipower lors de l'annonce du lauréat de l'achat groupé, par téléphone, auprès de Wikipower ou Dyneff, ou encore par courrier.

Options incluses :

- Service après-vente par téléphone et par email
- Facture électronique ou courrier sur demande
- Paiement mensuel par prélèvement automatique en cas de facturation annuelle
- Paiement par prélèvement automatique, par virement, par chèque ou en ligne en cas de facturation bimestrielle

### 2 Prix de l'offre

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

**Le prix du gaz naturel** : jusqu'à -29,6% par rapport au prix HT du KWh des tarifs réglementés de novembre 2020. Ce prix sera fixe sur toute la durée du contrat conformément à l'article 5.

**Le prix de l'abonnement** : Prix d'abonnement standard applicable au jour de la proposition, indexé sur l'évolution des tarifs réglementés de vente et à la même date. 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	101,39€	247,28€

### 3 Durée du contrat

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

**Durée du contrat** : 1 an renouvelable 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** : selon s'il dispose ou non d'un compteur communicant, le Client est facturé sur la base de ses consommations réelles ou estimées par le GRD ou le fournisseur, six fois par an.

**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.

# OFFRE POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

« ACHATS GROUPÉS - NOVEMBRE 2020 »

## 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

**Modes de paiement :** Prélèvement automatique le 5 ou le 15 du mois, paiement par virement (sur demande) ou par paiement en ligne (sur demande).

**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 sauf évolution des taxes ou contribution de toute autre nature.

**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 : [service-gaz@dyneff.fr](mailto:service-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