



FICHE DESCRIPTIVE DE L'OFFRE GAZ naturel

Offre valable jusqu'au 31 mars 2012/ Offre réservée aux clients particuliers

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'informations, vous devez vous reporter aux autres documents constituant l'offre du fournisseur.

En souscrivant un contrat à prix de marché, vous renoncez au tarif réglementé pour le local (site) concerné. Lorsque vous emménagez dans un local (site), vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé (auprès du fournisseur historique) ou un contrat à prix de marché.

1- CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE ET OPTIONS INCLUSES

Art. 2 des CGV Gaz

- **Services de fourniture de gaz et gestion de l'accès au réseau.**

2- PRIX DE L'OFFRE (1)

Art. 5.3 des CGV Gaz

- **Prix du gaz (1) indexés sur les Tarifs Réglementés en vigueur pour une même classe de consommation et une même zone tarifaire :**

-Prix de l'abonnement : identique à celui du tarif réglementé correspondant.

-Prix des consommations : 5% de remise sur les prix du kWh HT des Tarifs Réglementés.
Remise promotionnelle garantie 1an.

en € TTC		Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6
B0	Abonnement TTC	5,06					
	Prix du kWh TTC	0,0769					
B1, B2i	Abonnement TTC	15,91					
	Prix du kWh TTC	0,0520	0,0526	0,0534	0,0541	0,0547	0,0554

Grille établie sur la base des tarifs réglementés en vigueur au 01/01/2012

Taux TVA : 5,5% sur l'abonnement et 19,6% sur la consommation

3- DUREE DU CONTRAT

Art. 8.2 des CGV Gaz

- Contrat d'une durée d'un an, tacitement reconductible pour une durée indéterminée.

Art. 8.1 des CGV Gaz

- La prise d'effet du contrat a lieu :
 - En cas de changement de fournisseur : 10 jours après la date de demande de changement de fournisseur au GRD, sous réserve d'acceptation du dossier par ce dernier.
 - En cas de mise en service : en principe, dans un délai de 5 à 10 jours suivants la transmission de la demande au GRD par le fournisseur.

4- FACTURATION ET MODALITES DE PAIEMENT

Art. 6.1.1 et 6.1.2
des CGV Gaz

- **Facturation bimestrielle :**
Envoi sous format papier ou électronique au choix du client,
Payable à la date indiquée sur la facture, dans un délai qui ne peut être inférieur à 15 jours.
 - Les factures sont estimées en fonction des informations que Direct Energie a en sa possession. Ces estimations seront régularisées à réception d'un nouveau relevé (relevé du GRD ou auto-relève valide du client).
 - Paiement des factures par prélèvement automatique ou par chèque.

Art. 6.1.1 et 6.1.3
des CGV Gaz

- **Facture annuelle (Mensualisation)**
Envoi facture récapitulative et échéancier sous format papier ou électronique
Mensualités payables tous les 5 ou 15 du mois* ; solde de la facture récapitulative payable à la date indiquée sur la facture, dans un délai qui ne peut être inférieur à 15 jours.
* modifiable sur demande auprès du service client.
Régularisation de la facturation au moins une fois par an, suite au relevé de votre compteur.
Paiement des factures par prélèvement automatique

Art. 7.2
des CGV Gaz

Modification du mode de facturation en cas de paiement d'une seule échéance après envoi d'un courrier de relance

Art. 7.1 des CGV Gaz

- **Incidents de paiement (2) :**
Après mise en demeure restée sans effet, sera appliquée une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible sans mise en demeure préalable.
Des frais de traitement de retard de paiement, notamment les frais bancaires, seront facturés au prix correspondant à leurs coûts de gestion soit 12,54€ HT (15€ TTC).

5- CONDITIONS DE REVISION DES PRIX

Art. 5.4 des CGV

- Les prix de l'offre sont indexés au tarif réglementé. Ainsi les tarifs appliqués au client peuvent évoluer à la hausse ou à la baisse, dans les mêmes proportions que le tarif réglementé.
- Le taux de remise est garanti pendant la 1^{ère} année suivant la souscription. Au-delà application du tarif public en vigueur (hors promotion) : remise de 5% sur les prix du kWh des Tarifs Réglementés ou celle qui viendrait la remplacer après notification préalable.
- En cas de modification du tarif public en vigueur, le client en sera informé au moins 4 semaines avant application.

Art. 5.4 des CGV

- En cas de modification des taxes appliquées à la facturation du client ou de leur taux, cette modification sera applicable aux contrats en cours au jour de l'entrée en vigueur de la décision réglementaire.

En cas de résiliation de l'offre Electricité composante l'offre DOUBLE ECO 100% PUR JUS, le client bénéficiera automatiquement de l'offre Gaz seule aux conditions et tarifs en vigueur à la date de résiliation de l'offre Electricité.

6- CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT (2)

- Art. 8.3.1 des CGV
- En cas de changement de fournisseur : la résiliation du contrat est automatique et sans pénalité. Le client n'est pas obligé d'en informer Direct Energie.
- Art. 8.3.2 des CGV
- En cas de résiliation exceptionnelle (déménagement...) : le client doit en informer Direct Energie par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR). La résiliation prendra effet à la date souhaitée par le client, moyennant un délai de prévenance de Direct Energie de minimum 10 jours. Cette résiliation prend effet, au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la notification de la résiliation faite à Direct Energie.
- Art. 8.4 des CGV
- En cas de manquement de Direct Energie : le client peut résilier le contrat si Direct Energie n'a pas rempli ses obligations contractuelles par lettre recommandée avec accusé de réception, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de 20 jours.

7- CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR

- Art. 8.4 des CGV
- Direct Energie pourra résilier le contrat si le client ne remplit pas ses obligations contractuelles, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de 20 jours.

8- SERVICE CLIENT ET RECLAMATIONS *Direct Energie SA, au capital : 9 786 660 €, N° RCS 448 570 057 Paris.*

• Coordonnées du Service Clients :

- Téléphone : 0 970 80 69 69 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au samedi de 8 h à 20h
- Site internet : www.espaceclients.direct-energie.com
- Adresse e-mail : contact@direct-energie.com
- Adresse postale : Direct Energie - Service Clientèle - TSA 21519 - 75 901 PARIS CEDEX 15

• Coordonnées du Service Réclamations :

Dans le cas où le client ne trouverait pas satisfaction auprès du Service Clients dans un délai de deux mois, il peut saisir par lettre recommandée avec accusé de réception le Service Réclamations qui lui répondra dans les meilleurs délais possibles.

Adresse postale : Direct Energie - Service Réclamations - TSA 31520 - 75 901 PARIS CEDEX 15

1) Les prix mentionnés ci-dessus sont toutes taxes comprises : TVA, CSPE (contribution au service public de l'électricité), CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement), taxes locales (avec l'hypothèse d'une taxe départementale de 4 % et d'une taxe communale de 8 %). Ces taux peuvent varier en fonction des communes et des départements ; pour connaître ces taux, reportez-vous à votre facture d'électricité.

2) Les clients démunis, sous condition de ressources, sont en droit d'obtenir un tarif spécial « produit de première nécessité » auprès du fournisseur historique. Dans chaque département, le Fonds Solidarité Logement peut accorder une aide au cas par cas pour couvrir tout ou partie des dépenses de fourniture d'électricité.

Si le contrat est souscrit à distance ou par démarchage, le consommateur dispose d'un délai de 7 jours pour exercer son droit de rétractation.

Les modalités d'exercice du droit à rétractation varient selon le mode de vente.