

# OFFRE DE FOURNITURE DE GAZ



dans le cadre d'un prix de marché pour une consommation prévisionnelle inférieure ou égale à 30 000 kWh.  
Fiche d'information établie en conformité avec le Code de la Consommation - art. L224-3.

## 1 - CARACTÉRISTIQUES DE L'OFFRE ET SERVICES INCLUS

L'offre de fourniture de gaz naturel en prix de marché proposée par ENEO et décrite dans la présente fiche d'information est ouverte exclusivement :

- aux particuliers, en vue d'un usage domestique,
- aux professionnels consommant moins de 30 000 kWh/an.
- les clients propriétaires uniques et les syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation consommant moins de 150 000 kWh/an

Le tarif comprend l'acheminement et la livraison du gaz au compteur, la location et la relève de celui-ci, ainsi que les interventions de sécurité réalisées par le GRD (gestionnaire du réseau de distribution).

Sur le site internet [www.oja-energies.fr](http://www.oja-energies.fr), le client dispose d'un espace personnalisé accessible sans frais.

## 2 - BARÈME DE PRIX APPLICABLE (arts. 4 & 5.1 des conditions générales de vente)

Référence	Zone tarifaire	Consommation annuelle prévisionnelle	Abonnement mensuel TTC*	Prix € / kWh**
BASE	NTR8	Inférieur à 1000 kWh	4.25 €	0.1103 €
B 0	NTR8	Compris entre 1000 et 6000 kWh	4.67 €	0.0953 €
B 1	NTR8	Supérieur à 6000 kWh	16.39 €	0.0671 €

\* Le prix mensuel de l'abonnement TTC inclut la CTA (contribution tarifaire d'acheminement) et est soumis à une TVA à 5,5%

\*\*Le prix du kWh TTC inclut la TICGN (taxe intérieure de consommation sur le gaz naturel (loi de finances rectificative pour 2018)) et est soumis à une TVA à 20% et reste soumis à la révision des taxes ATRT et ATRD.

Les clients dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain seuil défini par décret bénéficient pour leur résidence principale d'un chèque énergie institué par les articles L 124-1 et suivants du Code de l'énergie et dont les modalités et conditions d'accès sont définies par voie réglementaire. Celles-ci peuvent être consultées sur le site [www.chেকেenergie.gouv.fr](http://www.chেকেenergie.gouv.fr). Un numéro vert est également disponible pour toute information relative au chèque énergie : 0 805 204 805 (appel gratuit depuis un poste fixe).

## 3— DURÉE DU CONTRAT (arts. 4.3 et 8 des conditions générales de vente)

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. L'offre tarifaire est sans engagement : le client peut résilier son contrat à tout moment, sans préavis et sans frais. En cas de modification de l'offre tarifaire, le fournisseur adressera au client une nouvelle proposition de prix par courrier ou par voie électronique à sa demande au moins un mois avant sa prise d'effet. En cas de refus de ces conditions tarifaires, le client peut résilier - par écrit - son contrat sans frais. Si le client ne manifeste pas son refus dans le délai mentionné sur le courrier qui lui a été adressé, le contrat est renouvelé, pour une nouvelle période aux nouvelles conditions tarifaires. Le contrat est mis à disposition du client sur simple demande auprès de son fournisseur et dans son espace client si il en dispose.

## 4— DURÉE DE VALIDITÉ DE L'OFFRE

La durée de validité de l'offre de fourniture est limitée au mois civil en cours.

## 5— DÉLAI PRÉVISIONNEL DE FOURNITURE DU GAZ NATUREL (art. 2.3 des conditions générales de vente)

Sauf si le point de consommation est déjà alimenté en gaz, le délai prévisionnel de fourniture est, au maximum, de cinq jours ouvrés à compter de la date de demande de rendez-vous pour mise à disposition du gaz formulée par le fournisseur auprès du GRD (selon conditions standards de livraison et catalogue des prestations du GRD). L'installation du client doit, au préalable être raccordée au réseau public de distribution de gaz naturel.

## 6— FACTURATION ET MODES DE PAIEMENT (arts. 5 et 6 des conditions générales de vente)

Une facture est émise tous les 3 mois ou tous les 6 mois, sauf si le client opte pour la mensualisation de ses paiements (dans ce cas, une facture de régularisation annuelle est émise par ENEO). La plupart des moyens de paiement courants sont acceptés par ENEO (prélèvement, virement, carte bancaire, espèces, etc.). Le délai de paiement est de 15 jours, au plus tard, après l'émission de la facture.

## 7– PRESTATIONS TECHNIQUES ET FRAIS DIVERS (art. 5.4 des conditions générales de vente)

---

Les frais supplémentaires que le fournisseur peut être amené à facturer au client sont répertoriés dans un barème communiqué au client sur simple demande. Les prestations associées à la livraison du gaz assurées par le GRD sont répertoriées dans le catalogue des prestations du GRD, communiqué au client sur simple demande.

## 8– INTERRUPTION DE LA LIVRAISON POUR NON PAIEMENT (art. 6.4 des conditions générales de vente)

---

En l'absence de paiement intégral, dans les délais prévus, des sommes facturées, ENEO peut demander au GRD l'interruption de la livraison de gaz, dans les conditions fixées par le décret n°2008-780 du 13 août 2008 modifié par le décret 2014-724 du 27 février 2014.

## 9– RÉSILIATION DU CONTRAT (art. 9 des conditions générales de vente)

---

Résiliation à l'initiative du client : le client peut résilier le contrat à tout moment, sans préavis et sans frais de résiliation. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client. Toutefois, dans le cas d'une résiliation pour changement de fournisseur de gaz, le client n'est tenu à aucune démarche préalable auprès du fournisseur. Son contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture de gaz.

Résiliation à l'initiative du fournisseur : au terme des délais visés à l'article 6.4, hors application des procédures spécifiques régies par le Code de l'action sociale et des familles et des dispositions réglementaires prises pour leur application, à défaut de paiement par le client, le fournisseur peut résilier le contrat sans devoir aucune indemnité. Le client reste responsable des consommations enregistrées par le compteur jusqu'à la date de résiliation de son contrat de fourniture et au complet paiement des factures correspondantes.

## 10– CONDITIONS DE LA RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE DU FOURNISSEUR ET DU GRD

---

La responsabilité contractuelle du fournisseur ou du GRD peut être engagée en cas de manquement à leurs obligations contractuelles dans les conditions décrites à l'article 11 des conditions générales de vente.

## 11– DROIT DE RÉTRACTATION (art. 2.4 des conditions générales de vente)

---

Conformément à l'article L 224-3 du Code de la consommation (renvoyant aux articles L 221-18 et L 221-20), lorsque le contrat est conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le consommateur bénéficie du droit de rétractation régi par les articles L 221-23 à L 221-25 du Code de consommation. Le consommateur dispose ainsi d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à avancer de motif ni à supporter de pénalités. Aux termes de l'article L 221-18, ce délai de quatorze jours court à compter de la conclusion du contrat. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant. Pour exercer son droit de rétractation, le client peut utiliser le formulaire de rétractation qui lui a été remis conjointement au formulaire d'engagement et le renvoyer, avant l'expiration du délai de quatorze jours, par voie postale à l'adresse : Service Client OYA – 57 ter, Avenue Bouloc Torcatis – 81400 Carmaux ou par voie électronique à l'adresse [contact@oya-energies.fr](mailto:contact@oya-energies.fr). Pour exercer son droit, le client peut aussi notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, en l'adressant, aux mêmes adresses. Si le consommateur souhaite bénéficier de la mise à disposition immédiate du gaz, et donc que son contrat débute avant la fin du délai de rétractation, il doit en formuler la demande expresse au fournisseur. Celui-ci doit recueillir la demande du client par tout moyen si elle est formulée à l'occasion de l'emménagement dans un nouveau site et sur papier ou support durable dans les autres situations. Si, malgré sa demande expresse, le client notifie son intention de se rétracter avant la fin du délai de quatorze jours, il reste redevable du montant de l'abonnement et de sa consommation jusqu'à la date de cette notification (toutefois, aucune somme n'est due si la demande expresse du client n'a pas été recueillie dans les formes visées au paragraphe précédent.

## 12– RÉGLEMENT À L'AMIABLE DES LITIGES (art. 14 des conditions générales de vente)

---

Les parties s'efforcent de résoudre tout litige à l'amiable, le client pouvant saisir le fournisseur de toute réclamation qu'il juge opportune. La réclamation du client peut être formulée par courrier Service Client OYA – 57 ter, Avenue Bouloc Torcatis – 81400 Carmaux ou par voie électronique à [contact@oya-energies.fr](mailto:contact@oya-energies.fr) ou via le site internet du fournisseur [www.oya-energies.fr](http://www.oya-energies.fr) en utilisant le formulaire électronique mis à disposition. Le fournisseur s'engage à répondre dans les meilleurs délais aux réclamations éventuelles du client. Au cas où le client n'obtiendrait pas satisfaction pour un litige né de l'exécution du contrat, relatif à une obligation incombant au fournisseur et ayant fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du fournisseur qui n'aurait pas permis de régler le différend dans un délai fixé par voie réglementaire, il peut saisir gratuitement le Médiateur National de l'Énergie ([www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)) en ouvrant un dossier sur [www.sollen.fr](http://www.sollen.fr) ou par courrier en téléchargeant le modèle de formulaire en ligne et en l'envoyant à Médiateur national de l'énergie- Libre réponse n°59252 - 75443 Paris Cedex 09. Celui-ci formule une recommandation écrite et motivée sur les litiges dont il est saisi. Le client trouvera également toutes informations utiles sur les droits et obligations du consommateur en matière de fourniture d'énergie sur [www.energieinfo.fr](http://www.energieinfo.fr) (numéro vert : 0800 112 212, appel gratuit depuis un poste fixe).

### ENERGIES SERVICES OCCITANS

57 ter, Av. Bouloc Torcatis  
81400 – CARMAUX

[www.oya-energies.fr](http://www.oya-energies.fr)

05.63.79.22.00

[contact@oya-energies.fr](mailto:contact@oya-energies.fr)

L'énergie est notre avenir,  
économisons-la !

SAEML ENE'O • RCS ALBI 500 730 429 • Code APE : 3522Z