

Fiche descriptive

OFFRE DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL – OFFRE DE MARCHÉ

Fiche d'information établie en conformité avec le Code de la Consommation - art. L224-3.

L'offre de fourniture de gaz naturel en prix de marché proposée par ENEO et décrite dans la présente fiche d'information est disponible pour des clients résidentiels en vue d'un usage domestique.

1 - CARACTÉRISTIQUES DE L'OFFRE

L'offre « **Liberté GAZ Naturel – B0** » est une offre de marché à prix fixe.

Elle est destinée à couvrir l'usage « eau chaude sanitaire » pour une consommation inférieure à 6 000 kWh/an.

Cette offre n'est pas constituée de gaz d'origine renouvelable.

2 – PRIX DE L'OFFRE (Art. 4 des conditions générales de vente)

Le barème de prix proposé est porté à la connaissance du client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture. Il est tenu à la disposition de toute personne qui en fait la demande et peut être librement consulté sur le site internet www.oya-energies.fr

L'offre distingue le prix de l'abonnement, le prix par kWh de gaz naturel consommé, les taxes et contributions telles que définies par voie réglementaire. L'abonnement et le prix du kWh se décomposent en 3 parties :

- **La fourniture du gaz** fourni,
- **Le cout d'acheminement** du gaz sur les réseaux de transport et de distribution,
- **Les taxes et les contributions** fixées par les pouvoirs publics.

NIVEAU DE CERTITUDE



3–CONDITIONS DE REVISION DES PRIX

Le tarif est fixé pour 12 mois au 1^{er} novembre de chaque année par le fournisseur. Le prix révisé prend effet quelle que soit la date de début de contrat. Il est à noter que les révisions portant sur les taxes et contributions (CTA, TICGN, TVA) seront répercutées au client cours de contrat.

Le prix se définit par empilement qui intègre :

- o **Des coûts de fourniture** : *Le prix de la fourniture marché est fixé librement par le fournisseur.*
- o **Des coûts d'acheminement** : *L'acheminement suit l'évolution de couts du tarif d'utilisation des réseaux publics de gaz naturel avec une révision 2 fois par an au 1^{er} avril et au 1^{er} juillet.*
- o **Des Taxes et contributions** *Les taxes et les contributions s'appliquent de fait suivants les décisions de pouvoirs publics.*

4 – MODALITES CONTRACTUELLES, RENOUVELLEMENT, RESILIATION

SOUSCRIPTION : (Art.2.3 des conditions générales de vente)

Le document « FORMULAIRE D'ENTREE » est disponible en agence et sur le site internet www.oya-energies.fr rubrique « Mes démarches ». Il peut être transmis par mail sur demande. Pour la prise en compte de la souscription à cette offre, le formulaire d'entrée doit être complété, signé et accompagné des pièces demandées.

Une estimation des consommations prévisionnelles annuelles doit être établie par le client préalablement à la signature de tout contrat de fourniture. Vous pouvez obtenir celle-ci au moyen de l'outil de simulation mis en ligne par le médiateur de l'énergie à l'adresse suivante : <https://comparateur-offres.energie-info.fr/calcullette/process/electricity-consumption>.

En cas de refus de procéder à cette estimation, une attestation du client est nécessaire.

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, sans engagement. Le client dispose du droit de rétractation prévu à l'article 2.4 des CGV.

RESILIATION (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 sur simple demande auprès de nos services.

La résiliation peut prendre effet à la date de réception du formulaire de résiliation. Le document est disponible en agence et sur le site internet www.oya-energies.fr rubrique « Mes démarches ». Il peut être transmis par mail sur demande. Les index de consommation sont indispensables pour l'établissement de la facture de résiliation.

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.

5- INFORMATIONS DE CONTACT - RECLAMATION (Art. 11 des conditions générales de vente)

Service client : Accueil physique du Lundi au Vendredi : 08h-12h00/13h30-17h00, le Mardi : 08h-12h00/14h30-17h00

Agence : 57 ter avenue Bouloc Torcatis 81400 CARMAUX **Tél :** 05 63 79 22 00 (appel non surtaxé)

Mail : contact@oya-energies.fr **Site** www.oya-energies.fr rubriques « **MES DEMARCHES** » ou « **CONTACT** ».

Le client peut saisir le fournisseur de toute réclamation qu'il juge opportune. Les parties s'efforcent de résoudre tout litige à l'amiable. La réclamation peut être formulée par courrier Service Client OYA – 57 ter, Avenue Bouloc Torcatis – 81400 Carmaux ou par voie électronique à contact@oya-energies.fr ou via le site internet du fournisseur www.oya-energies.fr

Le fournisseur s'engage à répondre dans les meilleurs délais. 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, il peut saisir gratuitement le Médiateur National de l'Énergie (www.energie-mediateur.fr) ou par courrier adressé à Médiateur national de l'énergie- Libre réponse n°59252 - 75443 Paris Cedex 09. Ce dernier formule une recommandation écrite et motivée sur les litiges dont il est saisi. Informations utiles sur les droits et obligations du consommateur en matière de fourniture d'énergie sur www.energieinfo.fr (0800 112 212, appel gratuit depuis un poste fixe).

6- FACTURATION ET MODES DE PAIEMENT (arts. 5 & 6 des conditions générales de vente)

Modalités d'émission des factures : tous les 3 mois ou annuelle dans le cas de la mensualisation.

La facture est envoyée par courrier à l'adresse du Payeur mentionnée dans le contrat et est disponible dans l'espace client.

Moyens de paiement acceptés : prélèvement, virement, carte bancaire dans l'espace client, TIP SEPA. Toutes les modalités sont indiquées en dernière page de la facture. Le délai de paiement est de 15 jours après l'émission de la facture.

Pour les clients qui ont opté pour le mode de règlement mensualisé, une proposition de révision de l'échéancier sera proposée par le fournisseur en cours de période dans les cas suivants :

- Évolution des besoins en électricité à la hausse ou à la baisse communiquée par le client,
- Détection par le fournisseur d'un écart significatif des consommations réelles par rapport à l'estimation des consommations annuelles réalisée par le client en début de période.

Les clients, dont les ressources du foyer sont inférieures au seuil défini par décret peuvent bénéficier du chèque énergie selon Art.L124-1 et suivants du Code de l'énergie comme défini par voie réglementaire. Les clients ont la possibilité de vérifier leur éligibilité à ce dispositif sur le site www.chequenergie.gouv.fr.

En cas de difficultés, selon l'Art.8.5 des conditions générales de vente, les clients peuvent contacter nos services pour la mise en place d'un plan de règlement et/ou nous informer de leurs demandes d'aides auprès du FSL (fonds de solidarité pour le logement) ou auprès des services sociaux selon les dispositions de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles. En l'absence de paiement, la fourniture d'énergie sera interrompue dans les conditions fixées par décret entre le 1er avril et le 31 octobre.

En cas de « Rejet de paiement », un frais sera facturé pour un montant de 5€ TTC par incident de paiement.

En cas de « Trop perçu », le montant sera remboursé par virement sur le compte du client sous un délai de 15 jours.

Info utile :

www.oya-energies.fr met à disposition toutes les informations générales ; un espace client accessible sans frais.

Le déploiement des équipements en compteur GAZ communicant se déroulera de 2026 à 2029.

NIVEAU DE CERTITUDE



Les lignes directrices de la CRE : https://www.cre.fr/fileadmin/Documents/Autres/Lignes_directrices_de_la_CRE_FAQ.pdf

Certi-Score : Afin de clarifier auprès des consommateurs l'usage du Certi-score, la CRE propose l'information ci-après à destination des consommateurs : « Cette estimation repose sur les informations dont dispose le fournisseur. Elle ne constitue pas un engagement de votre fournisseur sur le prix final que vous paierez. En effet, celui-ci dépendra de votre consommation réelle au cours du contrat, quelle que soit l'offre choisie. Le code couleur qualifie le niveau d'incertitude du prix réel final de l'offre sur la période d'estimation. Un niveau d'incertitude élevé ne signifie cependant pas que vous paierez nécessairement plus cher votre énergie. »