

Fiche descriptive

OFFRE DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL – OFFRE DE MARCHÉ

Catégorie : « Autres offres » selon la définition des lignes directrices prévue par la CRE

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 et décrite dans la présente fiche d'information est disponible auprès des clients résidentiels ou particuliers, en vue d'un usage domestique.

1 - CARACTÉRISTIQUES DE L'OFFRE

L'offre « **Liberté GAZ Naturel** » est une offre de marché à prix indexé PRVG

Cette offre n'est pas constituée d'énergies d'origine renouvelable.

A. OPTION TARIFAIRE « B0 »

Ce tarif est à destination des personnes qui utilisent le gaz naturel pour leur eau chaude, et qui se chauffent au moyen d'une autre énergie pour une consommation inférieure à 6 000 kWh/an.

B. OPTION TARIFAIRE « B1 »

Ce tarif est le plus avantageux pour les personnes qui utilisent le gaz naturel comme moyen de chauffage principal de leur logement. Ils peuvent également en faire usage pour la cuisson et la consommation d'eau chaude pour une consommation entre 6 000 kWh et 30 000 kWh par an.

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. Ils sont tenus à la disposition de toute personne qui en fait la demande et peuvent être librement consultés sur le site internet <https://oya-energies.fr/>

La facture comprend 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 :

- **Le prix de l'énergie** qui vous est fourni.
- **Le coût d'acheminement** sur le réseau public de distribution.
- **Les taxes et les contributions** fixées.

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 ne pourra excéder le Prix repère de vente de gaz (fourchette haute) majoré de 50 %. Il est à noter que des révisions sont possibles, en cours de contrat. Elles portent uniquement sur les taxes et les coûts régulés (CTA, ATRD, ATRT, TICGN, TVA). * *Le PRVG est publié chaque mois par la CRE.*

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 coûts 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 suivant les décisions de pouvoirs publics.

4 – MODALITÉS CONTRACTUELLES, RENOUVELLEMENT, RESILIATION

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

Le document « FORMULAIRE D'ENTRÉE » 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 est nécessaire, surtout pour la constitution de votre contrat de mensualisation. Le lien est disponible sur notre site ou directement sur le site du médiateur <https://comparateur-offres.energie-info.fr/calculateur/process/gas-consumption?profil=particulier&zipcode=> . En cas de refus, une attestation de votre part peut être demandée.

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, sans engagement. Le client dispose du droit de rétraction prévu à l'article 2.4 des CGV. Lors de la modification tarifaire de l'offre annuelle (au 1^{er} nov.), le fournisseur adresse 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 se poursuit.

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 : Ouvert du lundi au vendredi : 08h-12h00/13h30-17h00, le mardi : 08h-12h00/14h30-17h00

Agence : 57 ter avenue Boulouc 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 Boulouc 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'Energie (www.energie-mediateur.fr) ou par courrier 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 / des usages / des équipements 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. Info ELIGIBILITE sur le site www.chেকেenergie.gouv.fr, décrit Art.4.5 des conditions générales de vente.

En cas de difficultés, contactez nos services pour la mise en place d'un plan de règlement et/ou nous informer de vos démarches d'aides auprès du FSL (fonds de solidarité pour le logement) ou services sociaux selon les dispositions L.115-3 du code de l'action sociale et des familles. En l'absence de paiement, après courrier de préavis, la fourniture d'énergie sera interrompue, dans les conditions fixées par le décret, entre le 01 avril au 31 octobre, décrit art.6.4 des conditions générales de vente.

Art.6.1 des conditions générales de vente :

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.