

FICHE DESCRIPTIVE DE L'OFFRE DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL : YELI CURIEUX

Offre à prix fixe tout compris

Offre pour les clients résidentiel résidant en France métropolitaine ayant une consommation annuelle inférieure à 30 000 kWh

La présente fiche standardisée énonce les principaux éléments de la présente offre de fourniture, elle permet de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs et est conforme à celle présentée dans les lignes directrices de la Commission de régulation de l'énergie.

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

1. Caractéristiques de l'offre *

Caractéristiques de l'offre	Offre de gaz naturel ; À prix fixe tout compris 3 ans ; Sans engagement pour le client.
Options ou services inclus dans l'offre	Yéli s'occupe de tout et prend en charge votre changement de fournisseur gratuitement, sans paperasse ni coupure Votre espace client Yéli vous permet de : <ul style="list-style-type: none"> • Visualiser sous forme de graphique les courbes de charge, les index, les consommations, à différents pas de temps : année, mois, jour, heure • Afficher la consommation valorisée en euros à un pas de temps mois ou année • Analyser la consommation en parallèle d'une courbe de température • Comparer vos consommations d'énergie avec des périodes précédentes • Créer des événements pour contextualiser les graphiques de consommations • Recevoir un bilan mensuel des derniers relevés de consommations • Être alerté en cas de dépassement par rapport à une consommation donnée • Obtenir des conseils pour faire des économies d'énergie

2. Prix de l'offre *

Modalités de détermination du prix de fourniture, parts fixe et variable	Les prix de la part fourniture et de la part acheminement sont fixes pendant la durée du contrat
Période d'engagement sur ces modalités de détermination du prix de fourniture	Prix garanti pendant 3 ans

Consultez sur yeli.fr rubrique CGV et tarifs : les grilles de prix ainsi que les CGV pour retrouver la description des taxes appliquées (point 4.6 Impôts, taxes et charges).

3. Conditions de révision des prix *

Critères d'évolution des prix, part fixe comme variable	Le prix de l'offre (part fixe/abonnement et part variable/prix du kWh) ne varie pas pendant 3 ans, sauf pour tenir compte des évolutions de la fiscalité applicable.
Périodicité ou événement déclencheur de l'évolution	Seules les taxes et contributions liées au gaz naturel (point 4.6 des CGV) ; évoluent au cours du contrat sur décision des pouvoirs publics.
Délai de prévenance du consommateur	Les évolutions de la fiscalité applicable s'appliquent de fait automatiquement au contrat sans délai de prévenance préalable du consommateur. Ces informations sont mises à la disposition du Client sur simple demande auprès du Service Client Yéli.

4. Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation *

Type	Contrat à durée déterminée
Durée du contrat	3 ans
Conditions de renouvellement	Tacite reconduction par périodes de même durée

Vous avez la possibilité de résilier le contrat de fourniture, à tout moment, sans frais et sans préavis en adressant à GEG SE une lettre recommandée avec accusé de réception. Conformément au point 8.2 des CGV la cessation prend effet à la date souhaitée par le Client, et au plus tard,

- vingt-et-un (21) jours à compter de la demande du Client, en cas de changement de fournisseur. Le Contrat étant résilié de plein droit à compter de la date de prise d'effet du contrat conclu entre le Client et un autre fournisseur que GEG SE.
- dans les trente (30) jours à compter de la notification de la cessation à GEG SE dans les autres cas

Le fournisseur ne peut résilier le contrat à son initiative qu'en cas de manquements contractuels (dont impayés point 5.5 des CGV), en fin de contrat sans renouvellement ou d'arrêt de son activité après notification, par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée au Client, restée infructueuse quinze (15) jours à compter de la réception du courrier (point 8.2 des CGV)

5. Informations de contact *

- Coordonnées du service client et réclamation :
 - Adresse postale : Groupe GEG – Accueil Clientèle Yéli Particuliers 8, Place Robert Schuman - CS 20183 38042 GRENOBLE CEDEX 09
 - Site internet : www.yeli.fr
 - Accueil téléphonique Clients Particuliers : 04 76 84 88 00 horaires du lundi au vendredi de 8h00 à 19h (gratuit)
 - Courriel : hello@yeli.fr
- Coordonnées du Médiateur national de l'énergie :

- Adresse Postale : « Médiateur national de l'énergie, Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09 »
- Courrier : dpo@energie-mediateur.fr ;

6. Facturation et modalités de paiement *

<p>Modalités proposées d'établissement de la facture</p>	<p>Fréquence de paiement et régularisation (point 5.1 des CGV)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Annuellement : prélèvement automatique identique mensuel pendant dix (10) mois (mensualisation), un échéancier indiquant les dates de prélèvement est adressé au Client et la facture est éditée annuellement. Gratuit <p>Enedis : Tous les 2 mois : GreenAlp : trimestriel</p> <p>Les factures sont établies sur la base d'index réels ou estimés sur la base des consommations antérieures pour une même période, ou à défaut, à partir des consommations constatées en moyenne pour le même tarif. Gratuit</p> <p>Régularisation : GEG SE effectue une facture de régularisation une à deux fois par an (prélèvement ou remboursement), effectuée le 11ème et 12ème mois en fonction de l'énergie réellement consommée par le Client.</p>
<p>Support</p>	<p>Electronique : Gratuit Papier : Gratuit</p>
<p>Délais de paiement</p>	<p>Le Client s'engage à payer la facture dans un délai de quatorze (14) jours à compter de sa date de réception. (Article 5.4 des CGV)</p>
<p>Modes de paiement</p>	<p>Chèque : Gratuit Carte bancaire : Gratuit Prélèvement : Gratuit Chèque energie : Gratuit Espèces : Gratuit Virement : Gratuit Tip : Gratuit Ligne : Gratuit</p>
<p>Existence éventuelle et montant des frais ou des pénalités en cas d'impayés (1)</p>	<p>Conformément à l'article 5.5 Retard de paiement des CGV, À défaut du paiement intégral de chaque facture dans le délai convenu, les sommes dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, après une première relance infructueuse, d'une pénalité de retard égale à une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur, au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du paiement et la date de paiement effectif. Cette pénalité ne peut être inférieure à dix (10) euros TTC. Ces mesures et pénalités sont prises par GEG dans les conditions et sous réserve des dispositions spécifiques prévues par la réglementation pour les Clients en situation de précarité ⁽¹⁾ (article 5.6 des CGV)</p>

Modalités de gestion en cas de trop-perçu (point 5.1 des CGV)

Si la facture fait apparaître un trop perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement. Le remboursement sera effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la demande du Client ou de l'émission de la facture pour tout trop perçu à partir de vingt-cinq (25) euros. Si le trop-perçu n'est pas reporté ou remboursé dans les conditions prévues ci-avant, le Client a la possibilité après une première relance infructueuse de demander l'application d'une pénalité de retard égale une fois et demi (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du remboursement et la date du remboursement effectif (date du virement bancaire ou d'émission du chèque). Cette pénalité ne peut être inférieure à dix (10) euros TTC.

(1) Dispositions pour les Clients Résidentiels en situation de précarité

Le chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, bénéficie pour la fourniture en électricité et/ou en gaz naturel de sa résidence principale d'un chèque énergie conformément aux articles R.124-1 et suivants du Code de l'Énergie. Ces dispositifs font l'objet d'une information sur le site geg.fr ainsi que sur le site chequeenergie.gouv.fr et sur simple appel au : 0 805 204 805

Fonds de solidarité pour le logement (FSL)

Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'énergie, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité et/ou de gaz naturel. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité et/ou de gaz naturel auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide. Pour le client qui bénéficie du Chèque Énergie ou qui a reçu une aide d'un fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour régler une facture auprès du fournisseur ou si sa situation relève de celles prévues dans les conventions FSL et qui n'a pas acquitté sa facture à l'expiration du premier délai de paiement, le second délai est porté à 30 jours.

- À défaut d'accord dans ce délai supplémentaire et en l'absence d'une demande d'aide déposée auprès du FSL par le client, le fournisseur avise au moins 20 jours à l'avance le client dans un second courrier qu'il peut procéder à la réduction de puissance ou à la coupure.
- À compter du dépôt d'un dossier auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de sa fourniture. À défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de 2 mois, le fournisseur avise au moins 20 jours à l'avance le client qu'il peut procéder à la réduction de puissance ou à la coupure.

- Maintien de la fourniture pendant la trêve hivernale (1er novembre /31 mars) : la loi n°2013- 312 du 15/04/2013 et son décret d'application du 15/11/2013 établit que du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs de gaz ne peuvent interrompre la fourniture de gaz naturel pour un impayé pour une résidence principale.

Du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs de gaz ne peuvent interrompre la fourniture de gaz naturel pour un impayé pour une résidence principale.

Délai de rétractation :

Si vous avez souscrit cette offre à distance ou par démarchage, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation. Lorsque le client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation², il doit en faire la demande expresse auprès de GEG SE par tout moyen, par email, papier ou sur support durable dans les autres situations. Dans ce cas d'exercice de son droit de rétractation, le client est redevable de l'abonnement, de l'énergie consommée et des prestations réalisées jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

7. Existence d'un dépôt de garantie *

Conformément à l'article 5.9 des CGV GEG SE se réserve le droit d'exiger du Client, lors de la souscription du Contrat, un dépôt de garantie dans les hypothèses limitatives suivantes :

Le Client a rencontré, dans les douze (12) mois qui précèdent la souscription du Contrat des incidents de paiement répétés, non légitimes et non justifiés par un cas de force majeure au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec GEG ou GEG SE ;

Le Client a subi une résiliation de son contrat de fourniture d'énergie ne pouvant être justifié par un motif légitime ou un cas de force majeure, dans les douze (12) mois qui précèdent la souscription du Contrat.

Le montant du dépôt de garantie varie selon le profil de consommation et la puissance souscrite par le Client. Il sera équivalent à trois (3) mois de facturation estimés et ne pourra pas être supérieur à trois-cents (300) euros. Ces trois (3) mois de facturation seront estimés par GEG SE sur la base de l'historique de consommation pour le PDL concerné, ou à défaut, d'une projection de consommation, selon les informations transmises dans le cadre de la simulation de consommation du Client. Sur cette base, le montant du dépôt de garantie sera indiqué dans les Conditions particulières de vente (CPV).