

L'offre Confort Connecté

Fiche Descriptive

Cette fiche 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'information, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre du fournisseur.

En souscrivant une offre à prix de marché de gaz naturel, en application de la loi Energie et Climat vous ne pouvez plus souscrire un contrat au tarif réglementé de gaz naturel. Mais vous pouvez de nouveau changer d'offre à prix de marché à tout moment et sans frais.

Caractéristiques de l'offre et options incluses

Offre à prix du kWh fixe ajustable à la baisse gaz naturel 3 ans.

- Services inclus :

- > **Espace Client** : espace privé permettant au client de gérer son(ses) contrat(s).
- > **Thermostat Connecté** : un service de pilotage de votre chauffage pour réaliser des économies d'énergie.

Prix de l'offre (article 4 des Conditions Générales de Vente – CGV)

- Prix du Gaz naturel fixe sur le kWh HTT sur une durée de 3 ans hors abonnement et ajustable à la baisse à chaque date anniversaire du contrat (prix hors évolution des impôts, taxes et contributions, de toute nature): A chaque Date Anniversaire du Contrat, est calculé le pourcentage d'évolution entre deux dates du Prix Moyen du tarif réglementé de gaz naturel (1) selon la Plage de Consommation Prévisionnelle du Client. (1) le pourcentage d'évolution du Prix Moyen du tarif réglementé (prix du kWh HTT et de l'abonnement HTT du tarif réglementé) est calculé sur la base d'une consommation annuelle de référence : 3 000 kWh pour les clients consommant jusqu'à 5 999 kWh, 15 000 kWh pour les clients consommant entre 6 000 et 29 999 kWh, 35 000 kWh pour les clients consommant plus de 30 000 kWh.

> Si le Prix Moyen HTT du tarif réglementé sur la Plage de Consommation Prévisionnelle du Client est stable ou augmente aux Dates Anniversaires, le Prix par kWh HTT n'évolue pas et reste fixe pendant l'année à venir.

> Si le Prix Moyen HTT du tarif réglementé sur la Plage de Consommation Prévisionnelle du Client baisse aux Dates Anniversaires, son pourcentage de baisse est appliqué au Prix par kWh HTT sur les dernières années, dans la limite de -7% du Prix par kWh HTT à la date de souscription pour une offre Ajust 3 ans.

- Abonnement du Gaz naturel HTT indexé sur la part fixe du tarif d'utilisation du réseau public de gaz naturel qui évolue une fois par an à la hausse ou à la baisse

> Pour accéder aux prix de l'offre Confort connecté, veuillez-vous référer aux grilles de prix de l'offre disponibles en page 4

Durée : 3 ans (contrat à durée déterminée).

Renouvellement par tacite reconduction par période de même durée.

Thermostat Connecté : Le contrat est souscrit pour une durée déterminée de un an reconductible tacitement.

Durée du contrat (articles 3.2 et 3.4 des CGV)

Date d'effet : mentionnée aux Conditions Particulières de Vente (CPV), elle est fixée avec le client.

Date d'échéance : elle est mentionnée aux CPV.

Modalités d'établissement de la facture : En l'absence d'index fourni à ENGIE, ci-après le fournisseur, par le distributeur, le fournisseur estime l'index du compteur ou les consommations du client à partir notamment de l'historique de consommation s'il existe ou de toute information communiquée par le distributeur ou le client.

Périodicité de la facture : tous les 2 mois ou tous les 12 mois en cas de mensualisation des paiements.

Facture et modalités de paiement (articles 5.1 et 6.1 à 6.3 des CGV)

Pour bénéficier de la mensualisation de ses paiements le client doit avoir opté pour le prélèvement automatique. Elle permet au client de lisser ses paiements sur une période de 11 mois en payant un montant identique chaque mois. Lors de la première mise en place de la mensualisation, le fournisseur et le client arrêtent d'un commun accord un échéancier avec les montants des mensualités à prélever à date fixe.

Délai de paiement : 14 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Support : papier ou électronique (pour en bénéficier le client doit avoir opté pour le prélèvement automatique)

Modes de paiement : Prélèvement automatique, TIP SEPA, chèque, espèces ou carte bancaire par internet.

Incidents de paiement : A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes

dues sont majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure de pénalités égales aux sommes restant dues multipliées par le nombre de jours de retard de paiement que multiplie 1,5 fois la valeur journalière du taux de l'intérêt légal en vigueur.

Thermostat Connecté : La facturation du service est indépendante de la facturation de l'énergie. Elle est déclenchée après l'intervention d'installation, sous réserve de bon fonctionnement du service. Les modes de paiement disponibles sont la carte bancaire ou le virement bancaire. Le choix est réalisé

Conditions de révision des prix (article 4.3 des CGV)

Révision des prix du Gaz naturel à chaque échéance du contrat :

Le client sera informé, au plus tard 30 jours avant cette échéance, des nouveaux prix qui lui seront appliqués à compter de la date de renouvellement de son contrat. En cas de refus de ses nouveaux prix, le client dispose d'un délai de 3 mois à compter de la réception du courrier lui indiquant ces nouveaux prix pour résilier le contrat sans pénalité.

Conditions de résiliation à l'initiative du client (article 11 des CGV)

La résiliation du contrat s'effectue par courrier.

Le client peut également résilier par téléphone ou par internet.

En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat.

Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le client et au plus tard 30 jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur. Le client est redevable des sommes dues jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

Aucun frais de résiliation.

Thermostat Connecté: Le contrat peut être résilié, de plein droit et sans formalité judiciaire, par le Client à tout moment. La résiliation sera effective à compter de la date de notification de la résiliation par le Client qui doit être effectuée par courrier ou par courrier électronique. Le courrier devra être envoyé à l'adresse suivante : ENGIE – Service Thermostat Connecté - 102, av. Aristide Briand 92220 Bagneux. Le courrier électronique devra être envoyé via le formulaire de contact depuis l'Espace de Pilotage du Client.

Dans le respect de la réglementation, en l'absence de paiement, le fournisseur peut, après une mise en demeure de payer la totalité des sommes dues dans un délai de 15 jours restée infructueuse, demander au distributeur la suspension de la fourniture de gaz et d'électricité pour le(s) PDL du client. A défaut d'accord dans ce délai, le fournisseur peut, 20 jours après en avoir avisé le client par courrier, interrompre la fourniture. Il est entendu, qu'en pareil cas, le client ne peut revendiquer le remboursement d'aucun dommage quel qu'il soit ni aucune réduction de quelque nature que ce soit. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du client. En l'absence de paiement, le fournisseur peut résilier le contrat avant sa date d'échéance.

Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur (Article 6.5 des CGV)

Thermostat Connecté: ENGIE peut résilier le contrat en cas de violation grave par le Client de ses obligations contractuelles, d'impayés ou d'arrêt du service. La résiliation prendra effet dans un délai de deux mois à compter de la date d'envoi du courrier de résiliation. ENGIE peut résilier le contrat, avant chaque reconduction, moyennant un préavis de deux mois avant l'échéance du contrat, et de chaque reconduction.

La résiliation sera effectuée par courrier ou par courrier électronique à l'adresse courriel nécessaire pour accéder au service.

Service Clients ENGIE
TSA 87 494 – 76934 ROUEN Cedex 09
N° service clients : 09 69 324 324 (appel non surtaxé)
> <http://particuliers.engie.fr>

Service clients et réclamations



Conditions générales de vente de Gaz et/ou d'Electricité V13102019OM.DOM

Si le contrat est souscrit à distance ou par démarchage, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation.

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

Les prix mentionnés ci-dessus sont toutes taxes comprises : TVA (5,5% sur l'abonnement et 20% sur le prix du MWh), CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement)et TICGN (Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel).

Les clients démunis, sous condition de ressources, sont en droit d'obtenir un tarif spécial « tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel (TSS) » auprès de leur fournisseur. Dans chaque département, le Fonds Solidarité Logement peut accorder une aide au cas par cas pour couvrir tout ou partie des dépenses de fourniture de gaz.

Grille tarifaire en vigueur au 1^{er} mars 2020



Confort Connecté 3 ans

Plage de consommation prévisionnelle		Plage 0 - 6000 kWh		Plage 6000- 30000 kWh		Plage 30000 - 300000 kWh	
		HTT	TTC	HTT	TTC	HTT	TTC
Abonnement en EUR / an		96,00	111,71	202,32	249,36	202,32	249,36
Consommation EUR / kWh	Groupe A	0,0543	0,0753	0,0354	0,0526	0,0354	0,0526
	Groupe B			0,0360	0,0534	0,0360	0,0534
	Groupe C			0,0378	0,0554	0,0378	0,0554
	Groupe D			0,0398	0,0578	0,0398	0,0578
	Groupe E			0,0416	0,0601	0,0416	0,0601
	Groupe F			0,0437	0,0626	0,0437	0,0626
	Groupe G			0,0446	0,0637	0,0446	0,0637
	Groupe H			0,0446	0,0637	0,0446	0,0637

Groupe de communes A à H : les groupes de prix sont définies par ENGIE en fonction des coûts de transport, de distribution et de stockage. Pour connaître le groupe tarifaire correspondant à votre lieu de consommation, nous vous invitons à effectuer une estimation tarifaire sur la page suivante :

<https://particuliers.engie.fr/gaz-naturel/contrat-gaz-naturel/contrat-gaz-confort-connecte.html>

Vous pouvez directement souscrire en ligne l'offre 3 ans.

Pour bénéficier des autres durées de prix, merci de contacter le service client : 09 69 39 83 88.