

Fiche descriptive de l'offre de fourniture Contrat Unique

Offre de marché indexée

Contrat destiné aux professionnels

Applicable au 1^{er} janvier 2025

Cette fiche standardisée, élaborée à la demande des associations de consommateurs et conforme aux lignes directrices de la Commission de régulation de l'énergie, présente les éléments principaux de l'offre. Elle permet de comparer les offres des différents fournisseurs.

Les informations complètes figurent dans d'autres documents de l'offre.

| | |
|--|--|
| Caractéristiques de l'offre | L'offre Contrat Unique s'applique aux clients raccordés au réseau de gaz naturel. L'offre inclut la fourniture de gaz ainsi que l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution. Il s'agit d'un contrat unique. |
| Prix de l'offre | L'ensemble des éléments tarifaires (prix de fourniture, part fixe et variable) sont personnalisés et proposés au client. |
| Conditions de révision des prix | <p>Prix de l'acheminement : il évolue à la hausse ou à la baisse, une fois par an, suite à l'évolution des tarifs d'utilisation des Réseaux publics de Transport et Distribution de gaz, décidée par les pouvoirs publics, aux évolutions législatives et réglementaires liées aux obligations en matière d'économies d'énergie dont le dispositif des Certificats d'Economies d'Energie, et à l'évolution proposée par Synelva à l'issue de la durée d'application du prix fixe du kWh HT.</p> <p>Prix du kWh HT : il est fixe sur la durée initiale du contrat</p> <p>Toute modification des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours.</p> |
| Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation | <p>Durée du contrat : Le contrat est à durée indéterminée. Il est conclu pour une durée minimale d'un an et renouvelé pour la même durée à chaque échéance contractuelle, par tacite reconduction jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.</p> <p>Le délai prévisionnel de fourniture est de 5 jours pour un raccordement existant, de 10 jours pour un nouveau raccordement et ne peut excéder 21 jours en cas de changement de fournisseur.</p> <p>Date d'effet : le contrat prend effet à la date de mise en service de l'installation ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client. La mise en service est subordonnée au règlement des éventuels travaux de raccordement et/ou de branchement. La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au client.</p> |

| | |
|--|---|
| Conditions de résiliation à l'initiative du client | <u>Droit de résiliation par le client</u> : En cas de résiliation anticipée, des frais seront appliqués conformément aux Conditions Particulières du Contrat. |
| Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur | <u>Droit de résiliation par le fournisseur</u> : Synelva peut résilier le contrat en cas de non-respect par le Client d'une de ses obligations contractuelles, y compris en cas de non-respect du délai de règlement des factures dans le délai imparti. |
| Informations de contact | <p> SYNELVA Place des Halles Pôle Administratif 28000 CHARTRES 02 37 91 80 00 Prix d'un appel gratuit clientele@synelva.fr Site Internet : https://www.synelva.fr/ </p> <p> Coordonnées du Médiateur national de l'énergie : n° vert 0 800 112 212 (Service et appel gratuits) https://www.energie-info.fr/ </p> |
| Facturation et modalités de paiement | <p> <u>Modalités proposées</u> : Le client est facturé sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an. Chaque facture peut être composée d'une relève réelle et/ou d'une estimation. Les autres factures sont établies sur la base de ses consommations estimées. Si le client souhaite que ses factures intermédiaires soient établies sur la base de ses consommations réelles, il peut transmettre à Synelva les index qu'il relève lui-même (auto-relevé). Les factures sur index estimés sont exigibles dans les mêmes conditions que la facture consécutive à la relève. </p> <p> <u>Périodicité</u> : Le Client reçoit une facture tous les trois (3) mois. </p> <p> <u>Support</u> : Le Client peut choisir de recevoir une facture électronique ou une facture papier. Toute facture doit être payée au plus tard 14 jours après la date d'émission. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé. </p> <p> <u>Modes de paiement</u> : Prélèvement automatique à réception de facture, mensualisation par prélèvement automatique, chèque, virement, carte bleue (par téléphone ou sur notre agence en ligne) ou en espèces (auprès de notre agence). </p> <p> <u>Mesures prises en cas de non-paiement</u> : Synelva informe le client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur la facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. A défaut d'accord entre SYNELVA et le Client, SYNELVA avise le client par courrier valant mise en demeure que : </p> <ul style="list-style-type: none"> - En l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture pourra être suspendue, - Si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, SYNELVA pourra résilier le contrat. <p> <u>Trop perçu par SYNELVA</u> : si le client est prélevé, il est remboursé sous quatorze jours, quel que soit le montant du trop-perçu. Si le client n'est pas prélevé, il est remboursé sous quatorze jours lorsque le trop-perçu est supérieur à 25 € TTC. Si le trop-perçu est inférieur à 25 € TTC, il sera déduit de la facture suivante sauf si le client fait une demande de remboursement à SYNELVA, auquel cas il est remboursé sous quinze jours à compter de sa demande. </p> |

| | |
|--|--|
| Existence d'un dépôt de garantie | Pas de dépôt de garantie |
| Mode de règlement amiable des litiges | Pour toute réclamation, le client pourra s'adresser par écrit au Service Clientèle de SYNELVA COLLECTIVITES, 12 rue du Président Kennedy - 28110 LUCE. Le client peut saisir le Médiateur National de l'énergie selon la procédure mise en place par la Commission de Régulation de l'Energie. |