S.E.M.L. SYNELVA COLLECTIVITÉS

12, rue du Président Kennedy • 28110 LUCÉ

Fiche descriptive de l'offre de fourniture de gaz naturel

Offre de marché indexée CRE

Contrat destiné aux particuliers

Applicable au 1er 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 de gaz naturel s'applique aux clients situés sur le territoire du GRD Synelva Collectivités et raccordés au gaz naturel. L'offre inclut la fourniture de gaz ainsi que l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution.
Prix de l'offre	L'ensemble des éléments tarifaires (prix de fourniture, part fixe et variable) sont déterminés et révisés par Synelva conformément à la formule tarifaire validée par la CRE. La grille tarifaire est disponible sur https://www.synelva.fr/ dans la rubrique « base documentaire ».
Conditions de révision des prix	Les prix de l'énergie gaz évoluent conformément aux indices de référence publiés par la CRE. Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale, sur le site internet. Toute modification des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours.
Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation	Durée du contrat : Le contrat 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. 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. 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.

Conditions de résiliation à l'initiative du client	Droit de résiliation par le consommateur : Le consommateur peut résilier le contrat de fourniture à tout moment, sans frais ni préavis. - Si le client change de fournisseur, le contrat est résilié à la date de prise d'effet du contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur d'énergie. Le client n'a pas à informer Synelva de cette résiliation. - Dans les autres cas de résiliation, le client informe Synelva de sa demande de résiliation. Le contrat prend fin à la date souhaitée par le client ou à la date d'intervention du GRD. - Dans tous les cas de résiliation, Synelva ne facture au client aucun autre frais de résiliation que ceux prévus au catalogue des prestations du distributeur. 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.
Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur	Droit de résiliation par le fournisseur : 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	**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/ **Coordonnées du Médiateur national de l'énergie :** n° vert 0 800 112 212 (Service et appel gratuits) https://www.energie-info.fr/

Facturation et modalités de paiement	Modalités proposées : 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. Périodicité : Sauf s'il est mensualisé, le Client reçoit une facture tous les trois (3) mois. S'il est mensualisé avec un prélèvement automatique, l'échéancier prévoit dix mensualités identiques et une régularisation les 11ème et 12ème mois. Cet échéancier fixé avec le client peut être révisé en cas de relève montrant un écart notable entre consommation réelle et estimée. Support : 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. Modes de paiement : 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). Mesures prises en cas de non-paiement : 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 : - 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. Trop perçu par SYNELVA : 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.
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.