



FICHE DESCRIPTIVE DE L'OFFRE DE FOURNITURE DE GAZ :

Mon Offre Biogaz -fixe 3 ans

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	<ul style="list-style-type: none">– 100% biométhane d'origine France ;– À prix fixe tout compris 3 ans ;– Sans engagement, vous pouvez résilier à tout moment
Options ou services inclus dans l'offre	<ul style="list-style-type: none">– Nous nous occupons de tout : nous prenons en charge votre changement de fournisseur gratuitement, sans paperasse ni coupure– Votre espace client (mon-espace.geg.fr) vous permet de : télécharger un justificatif de domicile, payer vos factures, faire une demande de gestion, visualiser vos documents contractuels ou suivre mensuellement votre consommation.

2 Prix de l'offre *

Modalités de détermination du prix de fourniture, parts fixe et variable	Parts fourniture et acheminement fixes (point 4.1 des CGV)
Période d'engagement sur ces modalités de détermination du prix de fourniture	Prix fixe tout compris garanti pendant 3 ans

Consultez sur geg.fr la rubrique [CGV](#) et la rubrique [tarifs](#) : pour obtenir les grilles de prix ainsi que vos conditions générales de vente et retrouver la description des taxes appliquées ([CGV point 4.6 Impôts, taxes et charges](#)).

3 Conditions de révision des prix *

Critères d'évolution des prix, part fixe comme variable	Parts fixe (abonnement) et variable (prix du kWh) ne varient 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 s'appliquent automatiquement sans délai de prévenance préalable. Informations disponibles sur demande auprès du Service Client.

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



Conditions de résiliation

- Vous avez la possibilité de résilier le contrat de fourniture, à tout moment, sans frais et sans préavis sur le site geg.fr, par téléphone ou en adressant à GEG SE une lettre recommandée avec accusé de réception. Conformément au point [8.2 des CGV](#) 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 à GEG SE. Le client est redevable des sommes dues jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.
- GEG SE 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 Particuliers - 8, Place Robert Schuman - CS 20183 - 38042 GRENOBLE CEDEX 09
- Site internet : www.geg.fr
- Accueil téléphonique Clients Particuliers : 04 76 84 20 00 (appel gratuit) de 8h à 19h
- Courriel : info@GEG.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 *

Modalités proposées d'établissement de la facture	Tous les 2 mois ou 1 fois par an en cas de mensualisation des paiements (prélèvement automatique mensuel d'un montant identique pendant 10 mois, suivi d'une facture de régularisation en fonction de l'énergie réellement consommée par le Client (prélèvement ou remboursement du trop-perçu) point 5.1 des CGV
Support	Facture au format électronique ou papier
Délais de paiement	14 jours à compter de sa date de réception. (Article 5.4 des CGV)
Modes de paiement	Chèque, carte bancaire, prélèvement, espèces, virement, TIP SEPA
Existence éventuelle et montant des frais ou des pénalités en cas d'impayés ⁽¹⁾	Si défaut du paiement intégral de chaque facture dans le délai convenu, et que la 1 ^{ère} relance reste infructueuse, une pénalité de retard s'applique aux sommes dues égale à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur, au jour où le montant est exigible (5.5 des CGV). Sous réserve des dispositions spécifiques prévues par la réglementation pour les Clients en situation de précarité ⁽¹⁾ (article 5.6 des CGV)
Modalités de gestion en cas de trop-perçu (point 5.1 des CGV)	Si la facture fait apparaître un trop perçu inférieur à 25 euros le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement.

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

Les clients modestes, sous condition de ressources, peuvent payer une part de leur énergie avec le chèque énergie s'ils en sont bénéficiaires. Informations sur chequeenergie.gouv.fr et au : 0 805 204 805. Dans chaque département, le [Fonds Solidarité Logement](#) peut accorder une aide au cas par cas pour couvrir tout ou partie des dépenses de fourniture d'énergie. 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.

7 Existence d'un dépôt de garantie *

Dans certains cas détaillés au point [5.9 des CGV](#), GEG SE se réserve le droit d'exiger du Client, lors de la souscription du contrat, un dépôt de garantie d'un montant qui n'excèdera pas 300 euros.