

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Pour plus d'informations, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre et les conditions générales de ventes (CGV) de GAZENA, disponibles sur simple demande ou sur son site Internet.

Tarifs dérégulés de vente de gaz en HT et TTC

OFFRE DE MARCHÉ	TOTAL Euros	
	€ H.T.	€ T.T.C
<b>Option 1</b> < 6 000 kWh annuels		
Prime Fixe Annuelle	92,00 €	97,06 €
Prix du kWh en cts €	4,507	5,408
<b>Option 2</b> > 6 000 kWh annuels		
Prime Fixe Annuelle	196,90 €	207,73 €
Prix du kWh en cts €	3,502	4,202

### 1. Description de l'offre gaz et services inclus

GAZENA propose les tarifs Gazena Option 1 et Option 2 qui sont indexés sur le tarif réglementé. Ils connaissent donc une variation selon la périodicité réglementaire.

### 2. Prix du gaz (art.5 des CGV)

L'offre de marché indexée sur le tarif réglementé est publiée par Caléo et connaît une variation selon la périodicité réglementaire. Le prix du gaz est défini selon l'arrêté du 29 juin 2016 relatif aux tarifs réglementés de vente du gaz naturel de Caléo paru au JORF n°0154 du 29 juin 2016. Ces évolutions sont décidées par décret ministériel, après avis de la Commission de Régulation de l'Énergie et de la DGEC et publiées au Journal Officiel. Les modifications de prix s'appliqueront de plein droit aux contrats en cours d'exécution. Les nouveaux tarifs seront pris en compte pour les consommations et l'abonnement du mois au cours duquel le texte réglementaire fixant les nouveaux tarifs est publié.

### 3. Durée du contrat et prise d'effet (art.6 des CGV)

Le contrat GAZENA lie les parties à la date de signature du contrat et pour une durée de trois ans. Le contrat est renouvelable par tacite reconduction. La tacite reconduction est faite par périodes de 1 an renouvelable. Si le client ne souhaite pas prolonger son contrat, il doit en informer Gazena par tous les moyens écrits à sa disposition au moins 1 mois avant l'échéance du contrat. Le prix appliqué pendant la période de reconduction est celui de GAZENA ENERGY option 1 ou 2 en fonction de la CAR (Consommation Annuelle de Référence) du PCE.

### 4. Facturation et modalités de paiement (art.7 des CGV)

Les factures sont émises et adressées au client selon la fréquence de la relève des compteurs réalisée par le gestionnaire du réseau de distribution en respect de l'article L121-91 du code de la consommation. En l'absence d'index réel de relève fourni à Caléo par le gestionnaire du réseau de distribution, Caléo estime l'index du compteur du client par tout moyen à sa disposition notamment l'historique de consommation s'il existe.

Chaque facture comporte :

- un terme fixe mensuel,
- un terme de quantité et le produit dudit terme par les quantités vendues depuis la dernière facture.

Le règlement des factures devra s'effectuer dès réception dans un délai de 15 jours :

Prélèvement automatique

- dans notre agence : par espèces, par chèque, par carte bancaire,
- par courrier : par chèque, par mandat cash,
- par virement bancaire
- sur notre agence en ligne sur le site [www.gazena.fr](http://www.gazena.fr)

## 6. Conditions de résiliation à l'initiative du client (art. 8 des CGV)

En cas de déménagement, le client peut résilier son contrat par courrier ou sur simple appel téléphonique.

L'utilisateur ne peut renoncer à la fourniture de gaz qu'en avertissant le fournisseur.

En cas de divorce ou d'une séparation, le relevé du compteur est obligatoire afin de pouvoir résilier le contrat commun et ainsi ouvrir un nouveau contrat avec un nom unique.

En cas d'un décès, GAZENA procédera à la résiliation du contrat de l'abonné sur présentation d'un acte de décès. Un relevé de compteur doit accompagner tout changement d'utilisateur. A défaut de cet avertissement, le contrat continue de plein droit par tacite reconduction.

## 7. Conditions de résiliation à l'initiative de GAZENA (art. 8.3 des CGV)

En cas d'impayés et/ou de compteurs non accessibles pour procéder à la suspension des fournitures, Caléo se réserve le droit de demander la résiliation du contrat auprès du tribunal compétent en instruisant une procédure au fond.

## 8. Service clients et règlements amiables des litiges (art. 15 des CGV)

Pour tous litiges rencontrés, le client est invité à contacter le service clientèle 03.89.62.12.10

Le client a également la possibilité de saisir le Médiateur National de l'Énergie.

Les litiges nés de l'application du présent contrat seraient soumis, si les parties ne parvenaient pas à les résoudre à l'amiable, par voie contentieuse à la juridiction compétente.

Le fait pour l'une des parties de ne pas éventuellement exiger la stricte application des conditions du contrat ne vaut en aucun cas renonciation à un des droits qui y sont exprimés. En cas d'absence de réponse du service clientèle dans un délai de deux mois, chaque partie a la possibilité de saisir le Médiateur National de l'Énergie.

GAZENA se réserve le droit de porter plainte contre X auprès du Procureur de la République pour toute action frauduleuse constatée par nos services. Le contrat est soumis au droit français, tant sur le fond que sur la procédure applicable. En l'occurrence, la juridiction territorialement compétente est celle de Colmar.