

OFFRE DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL

Pour une consommation annuelle prévisionnelle inférieure à 30 000 kWh/an

1- CARACTÉRISTIQUES DE L'OFFRE ET SERVICES INCLUS

L'offre de fourniture de gaz naturel en tarif réglementé proposée par GAZ DE BORDEAUX et décrite dans la présente fiche d'information est ouverte exclusivement aux clients consommant moins de 30 000 kWh/an. Le tarif comprend l'acheminement et la livraison du gaz au compteur, la location et la relève de celui-ci, ainsi que les interventions de sécurité réalisées par le gestionnaire du réseau de distribution (GRD). Sur le site internet www.gazdebordeaux.fr, le client dispose d'un espace personnalisé accessible sans frais. Le client consommant moins de 30 000 kWh/an qui a opté pour une offre en prix de marché peut, sous réserve d'en faire la demande, bénéficier à nouveau des tarifs réglementés de vente de gaz naturel.

2- BARÈME DE PRIX APPLICABLE DEPUIS LE 01/01/2018 (art. 4 des conditions générales de vente)

Les tarifs réglementés de Gaz de Bordeaux évoluent selon les principes et périodicités fixés par les textes réglementaires pris en application des articles L 445-1 à L 445-3 du Code de l'énergie. Les évolutions tarifaires prennent effet aux dates fixées par ces mêmes textes réglementaires sans aucune formalité et sans qu'il soit nécessaire que le fournisseur en informe préalablement le client.

| OFFRES AUX PARTICULIERS | | | | | | |
|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------------------|---|---|---|
| VOTRE TARIF | CONSOMMATION ANNUELLE PRÉVISIONNELLE | PRIX DU KWH (TVA 20%) | ABONNEMENT MENSUEL (TVA 5,5%) | DEPOT DE GARANTIE (SANS TVA) ⁽¹⁾ | CTA MENSUELLE (TVA 5,5%) ⁽²⁾ | TICGN PAR KWH CONSOMMÉ (TVA 20%) ⁽³⁾ |
| douceur code 304 | jusqu'à 5 300 kWh | 0,0821 € TTC | 8,36 € TTC | 20,00 € | 1,02 € TTC | 0,0101 € TTC |
| confort code 305 | à partir de 5 300 kWh | 0,0448 € TTC | 22,07 € TTC | 50,00 € | 4,12 € TTC | 0,0101 € TTC |

(1) Aucun dépôt de garantie n'est exigé lorsque le client opte pour la mensualisation de ses paiements ou le prélèvement direct de ses factures.

(2) CTA = contribution tarifaire d'acheminement

(3) TICGN = taxe intérieure de consommation sur le gaz naturel (loi de finances rectificative pour 2018)

Les clients dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain seuil défini par décret bénéficient pour leur résidence principale du tarif spécial de solidarité gaz (TSS) institué par l'article L 445-5 du Code de l'énergie et dont les modalités et conditions d'accès sont définies par voie réglementaire. Celles-ci peuvent être consultées sur le site www.gazdebordeaux.fr. Un numéro vert est également disponible pour toute information relative au TSS : 0 800 333 124 (appel gratuit depuis un poste fixe).

| OFFRES AUX PROFESSIONNELS | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------------------|---|---|---|
| VOTRE TARIF | CONSOMMATION ANNUELLE PRÉVISIONNELLE | PRIX DU KWH (TVA 20%) | ABONNEMENT MENSUEL (TVA 5,5%) | COMPLÉMENT ABONNEMENT CONTRAT MULTI-PCE (PAR PCE) | CTA MENSUELLE (TVA 5,5%) ⁽¹⁾ | TICGN PAR KWH CONSOMMÉ (TVA 20%) ⁽²⁾ |
| douceur code 404 | jusqu'à 5 300 kWh | 0,0766 € TTC | 8,70 € HT | 0,00 € | 0,97 € HT | 0,00845 € HT |
| confort code 405 | à partir de 5 300 kWh | 0,0394 € TTC | 25,16 € HT | 20,13 € | 3,90 € HT | 0,00845 € HT |

(1) CTA = contribution tarifaire d'acheminement

(2) TICGN = taxe intérieure de consommation sur le gaz naturel (loi de finances n°2013-1278 pour 2014)

3- DURÉE DU CONTRAT (art. 8 des conditions générales de vente)

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa date de prise d'effet.

4- DURÉE DE VALIDITÉ DE L'OFFRE (art. 2.3 des conditions générales de vente)

La durée de validité de l'offre est d'un mois à compter de sa date d'émission.

5- DÉLAI PRÉVISIONNEL DE FOURNITURE DU GAZ NATUREL (art. 2.3 des conditions générales de vente)

Le délai prévisionnel de fourniture du gaz est, au maximum, de cinq jours ouvrés à compter de la date de demande de rendez-vous formulée par le fournisseur auprès du GRD (selon conditions standard de livraison et catalogue des prestations du GRD). L'installation du client doit, au préalable, être raccordée au réseau public de distribution de gaz naturel.

6- FACTURATION ET MODES DE PAIEMENT (art. 5 et 6 des conditions générales de vente)

Selon le tarif choisi par le client, dans les conditions définies à l'article 4.3 des conditions générales de vente, une facture est émise tous les 3 mois (tarifs 305 et 405) ou tous les 6 mois (tarifs 304 et 404), sauf si le client a opté pour la mensualisation de ses paiements (en ce cas, une facture de régularisation annuelle est émise par Gaz de Bordeaux).

La plupart des moyens de paiement courants sont acceptés par Gaz de Bordeaux (prélèvement, virement, carte bancaire, espèces, etc.). Le délai de paiement est de 15 jours après l'émission de la facture.

7- PRESTATIONS TECHNIQUES ET FRAIS DIVERS (art. 5.6 des conditions générales de vente)

Les frais supplémentaires que le fournisseur peut être amené à facturer au client sont répertoriés dans un barème communiqué au client sur simple demande et consultable sur le site internet du fournisseur www.gazdebordeaux.fr

Les prestations associées à la livraison du gaz assurées par le GRD sont répertoriées dans le catalogue des prestations du GRD, communiqué au client sur simple demande et consultable sur le site internet du GRD identifié dans les conditions standard de livraison.

8- INTERRUPTION DE LA LIVRAISON POUR NON PAIEMENT (art. 6.4 des conditions générales de vente)

En l'absence de paiement intégral, dans les délais prévus, des sommes facturées, Gaz de Bordeaux peut demander au GRD l'interruption de la livraison de gaz, dans les conditions fixées par le décret n°2008-780 du 13 août 2008 modifié par le décret 2014-724 du 27 février 2014.

9- RÉSILIATION DU CONTRAT (art. 9 des conditions générales de vente)

Le client peut résilier le contrat à tout moment, sans frais. La résiliation prend effet, soit à la date souhaitée par le client si celui-ci transmet un index autorelevé, soit, à défaut, à la date de l'index réel ou estimé, transmis par le GRD. Toutefois, dans le cas d'une résiliation avec changement de fournisseur, le client n'est tenu à aucune démarche préalable. Son contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet de son nouveau contrat. Hors application des procédures spécifiques régies par le code de l'action sociale et des familles, le fournisseur peut résilier le contrat en cas de non paiement par le client aux termes des délais visés par l'article 6.4 des conditions générales de vente.

10- CONDITIONS DE LA RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE DU FOURNISSEUR ET DU GRD

La responsabilité contractuelle du fournisseur ou du GRD peut être engagée en cas de manquement à leurs obligations contractuelles dans les conditions décrites à l'article 11 des conditions générales de vente.

11- DROIT DE RÉTRACTATION (art. 2.4 des conditions générales de vente)

Conformément à l'article L 224-3 du Code de la consommation (renvoyant aux articles L 221-18 et L 221-20), lorsque le contrat est conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le consommateur bénéficie du droit de rétractation régi par les articles L 221-23 à L 221-25 du Code de la consommation. Le consommateur dispose ainsi d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à avancer de motif ni à supporter de pénalités. Aux termes de l'article L 221-18, ce délai de quatorze jours court à compter de la conclusion du contrat. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant. Pour exercer son droit de rétractation, le client peut utiliser le formulaire de rétractation qui lui a été remis conjointement au formulaire d'engagement (ou le télécharger sur le site www.gazdebordeaux.fr) et le renvoyer, avant l'expiration du délai de quatorze jours, par voie postale à l'adresse Gaz de Bordeaux - Service Relation Client - 6 place Ravezies - 33075 Bordeaux Cedex ou par voie électronique à l'adresse clients@gazdebordeaux.fr. Pour exercer son droit, le client peut aussi notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, en l'adressant, par voie postale ou électronique, aux mêmes adresses. Si le consommateur souhaite bénéficier de la mise à disposition immédiate du gaz, et donc que son contrat débute avant la fin du délai de rétractation, il doit en formuler la demande expresse au fournisseur. Celui-ci doit recueillir la demande du client par tout moyen si elle est formulée à l'occasion de l'emménagement dans un nouveau site et sur papier ou support durable dans les autres situations. Si, malgré sa demande expresse, le client notifie son intention de se rétracter avant la fin du délai de quatorze jours, il reste redevable du montant de l'abonnement et de sa consommation jusqu'à la date de cette notification (toutefois, aucune somme n'est due si la demande expresse du client n'a pas été recueillie dans les formes visées au paragraphe précédent).

12- RÉGLEMENT À L'AMIABLE DES LITIGES (art. 14 des conditions générales de vente)

Les parties s'efforcent de résoudre tout litige à l'amiable, le client pouvant saisir le fournisseur de toute réclamation qu'il juge opportune.

La réclamation du client peut être formulée par courrier (Gaz de Bordeaux - Direction commerciale - 6 place Ravezies - 33075 Bordeaux cedex), par téléphone ou via le site internet du fournisseur www.gazdebordeaux.fr en utilisant le formulaire électronique mis à disposition.

Le fournisseur s'engage à répondre dans les meilleurs délais aux réclamations éventuelles du client.

Au cas où le client n'obtiendrait pas satisfaction pour un litige né de l'exécution du contrat, relatif à une obligation incombant au fournisseur et ayant fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du fournisseur qui n'aurait pas permis de régler le différend dans un délai fixé par voie réglementaire, il peut saisir gratuitement le Médiateur National de l'Énergie. Celui-ci formule une recommandation écrite et motivée sur les litiges dont il est saisi. Ses coordonnées sont disponibles à tout moment auprès du fournisseur ou sur le site internet www.energie-info.fr sur lequel le client trouvera également toutes informations utiles sur les droits et obligations du consommateur en matière de fourniture d'énergie (numéro vert : 0800 112 212, appel gratuit depuis un poste fixe).