

OFFRE DE FOURNITURE DE GAZ

dans le cadre d'un prix de marché indexé pendant trois ans
pour une consommation prévisionnelle inférieure ou égale à 30 000 kWh.

OFFRE
EVOLUTION

Fiche d'information établie en conformité avec le Code de la Consommation - art. L224-3.

1- CARACTÉRISTIQUES DE L'OFFRE ET SERVICES INCLUS

L'offre de fourniture de gaz naturel en prix de marché proposée par GAZ DE BORDEAUX et décrite dans la présente fiche d'information est ouverte exclusivement :

- aux particuliers, en vue d'un usage domestique,
- aux professionnels 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 GRD (gestionnaire du réseau de distribution).

Sur le site internet www.gazdebordeaux.fr, le client dispose d'un espace personnalisé accessible sans frais.

2- BARÈME DE PRIX APPLICABLE (arts. 4 & 5.1 des conditions générales de vente)

Les prix hors toutes taxes du kWh sont indexés durant les trois années suivants la date de prise d'effet du contrat de fourniture de gaz. Le prix de l'abonnement mensuel évoluera dans les mêmes termes que celui du tarif réglementé d'Engie publié au Journal officiel. Le prix du kWh évolue chaque mois de la variation mensuelle du monthly index publié par Pownext pour le contrat mensuel du PEG, et conformément à l'évolution des tarifs publics de distribution et de transport de gaz naturel appliqués par les GRD et GRT, fixés par les pouvoirs publics par arrêté, selon les dispositions de l'article L 452-2 du Code de l'énergie, et qui peuvent être consultés sur le site internet de la Commission de régulation de l'énergie (www.cre.fr). Les conditions de renouvellement de l'offre sont précisées à l'article 4.3 des conditions générales de vente.

REFERENCE INTERNE	ZONE TARIFAIRE	PRIX DU KWH (TVA 20%)	ABONNEMENT MENSUEL (TVA 5.5%)	CTA MENSUELLE (TVA 5,5%) ⁽¹⁾	TICGN PAR KWH CONSOMME (TVA 20%) ⁽²⁾
EMC03F0 Inférieur à 6000 kWh	Toutes	0,0473 € TTC	8,13 € TTC	1 € TTC	0,0101 € TTC
EMC13M0 à partir de 6000 kWh	Zone 1	0,0296 € TTC	17,79 € TTC (pour toutes zones)	3,53 € TTC (pour toutes zones)	0,0101 € TTC (pour toutes zones)
	Zone 2	0,0301 € TTC			
	Zone 3	0,0307 € TTC			
	Zone 4	0,0312 € TTC			
	Zone 5	0,0318 € TTC			
	Zone 6	0,0323 € TTC			

Offre prix
marché
indexé 3 ans
(valorisé
mars 2020)

(1) CTA = contribution tarifaire d'acheminement

(2) TICGN = taxe intérieure de consommation sur le gaz naturel (loi de finances rectificative pour 2015)

Les clients dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain seuil défini par décret bénéficient pour leur résidence principale du chèque énergie institué par les articles L 124-1 et suivants 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 chèque énergie : 0 805 204 805 (appel gratuit depuis un poste fixe).

3- DURÉE DU CONTRAT (arts. 4.3 et 8 des conditions générales de vente)

Le contrat est conclu pour une durée de trois ans à compter de sa date de prise d'effet, sous réserve des dispositions de l'article 9. Au moins un mois avant la date anniversaire du contrat, le fournisseur adresse au client une nouvelle proposition de prix, valable pour les deux années ou les trois années suivantes. En cas de refus de ces conditions tarifaires, le client peut résilier - par écrit - son contrat sans frais. Si le client ne manifeste pas son refus dans le délai mentionné sur le courrier qui lui a été adressé, le contrat est renouvelé, pour une nouvelle période de trois années, aux nouvelles conditions tarifaires.

4- DURÉE DE VALIDITÉ DE L'OFFRE

La durée de validité de l'offre de fourniture est limitée à la période d'application du barème de prix mentionnée à l'article 2.

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

Sauf si le point de consommation est déjà alimenté en gaz, le délai prévisionnel de fourniture est, au maximum, de cinq jours ouvrés à compter de la date de demande de rendez-vous pour mise à disposition du gaz formulée par le fournisseur auprès du GRD (selon conditions standards 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 (arts. 5 et 6 des conditions générales de vente)

Selon le tarif choisi par le client, une facture est émise tous les 3 mois (à partir de 6000 kWh/an) ou tous les 6 mois (jusqu'à 6000 kWh/an), sauf si le client opte pour la mensualisation de ses paiements (dans 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, au plus tard, après l'émission de la facture.

7- PRESTATIONS TECHNIQUES ET FRAIS DIVERS (art. 5.4 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)

Résiliation à l'initiative du client : le client peut résilier le contrat à tout moment, sans frais de résiliation. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client. Toutefois, dans le cas d'une résiliation pour changement de fournisseur de gaz, le client n'est tenu à aucune démarche préalable auprès du fournisseur. Son contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture de gaz.

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 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).