

Fiche descriptive de l'offre DIGIGAZ de fourniture de gaz

Offre pour les clients particuliers valable jusqu'au 31/01/2021

Cette fiche, réalisée à la demande des associations de consommateurs, doit vous permettre de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs. Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Pour plus d'information, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre du fournisseur.

Caractéristiques de l'offre et options incluses Art 2 des CGV	<ul style="list-style-type: none"> • Offre de marché portant sur la fourniture de gaz, l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution, à destination des clients résidentiels • Offre sans engagement • Gaz 100% compensé carbone : pour chaque tonne de CO₂ émise par la consommation en gaz naturel de ses clients, IBERDROLA s'engage à acheter des crédits carbone permettant de financer des projets de préservation de l'environnement. • Options incluses : <ul style="list-style-type: none"> ○ Compte en ligne via l'Espace Client et l'application mobile Iberdrola Clients ○ Facture électronique sur l'Espace Client et envoyée par email ○ Duplicata de facture gratuit ○ Mensualisation et prélèvement automatique
Prix de l'offre Art 17 des CGV	<ul style="list-style-type: none"> • Prix du gaz (kWh HT) fixe sur une durée d'un an (prix hors évolution des impôts, taxes et contributions de toute nature) • Pour accéder au prix de l'offre DIGIGAZ : https://www.iberdrola.fr/particuliers/gaz • Taux de TVA de 5,5% sur l'abonnement et 20% sur la consommation
Durée du contrat Art 5 des CGV	<ul style="list-style-type: none"> • Durée du contrat : 1 an, tacitement reconductible pour une durée indéterminée • Contrat sans engagement : la résiliation est possible à tout moment sans frais • Date d'effet : le contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur. La date de mise en service ou de changement de fournisseur figure sur la première facture adressée au Client.
Facturation et modalités de paiement Art 18 et 19 des CGV	<ul style="list-style-type: none"> • Modalités d'établissement de la facture : en l'absence d'index fourni à IBERDROLA par le distributeur, IBERDROLA estime l'index du compteur ou les consommations du Client à partir notamment de l'historique de consommation s'il existe ou de toute information communiquée par le distributeur ou le Client. • Périodicités de facturation* : <ul style="list-style-type: none"> ○ Facturation annuelle avec échéancier mensuel de paiement (prélèvement automatique) ○ Facturation bimestrielle ○ Facturation mensuelle (clients détenteurs d'un compteur Gazpar™) • Mode de paiement : Prélèvement automatique uniquement • Délai de paiement : 15 jours à compter de la date d'émission de la facture • Support de la facture : facture électronique uniquement • Incidents de paiement : en l'absence de paiement intégral de la facture à la date limite de paiement, IBERDROLA peut facturer au Client des pénalités de retard, calculées sur la base d'une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal appliqué au montant TTC de la créance. Ces pénalités sont majorées du montant des taxes et impôts applicables au jour de leur facturation.
Conditions de révision des prix Art 17 des CGV	<p>Révision des prix à chaque échéance du contrat :</p> <p>En cas d'évolution des prix au moment du renouvellement du contrat, le Client sera informé de(s) nouveau(x) prix au moins un mois avant la date d'application. A défaut d'accord sur le ou le(s) nouveau(x) prix, le Client peut résilier sans pénalité son contrat.</p> <p>Toute création, modification ou évolution des impôts, taxes ou contributions de toute nature (y compris acheminement) sera applicable de plein droit au contrat en cours d'exécution et fera l'objet d'une communication au Client.</p>

<p>Conditions de résiliation à l'initiative du Client Art 25 des CGV</p>	<p>Le Client peut résilier le contrat à tout moment et sans pénalité. Le Client informe IBERDROLA de sa demande de résiliation par téléphone, par courrier ou internet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • dans les autres cas de résiliation, le contrat prend fin à la date souhaitée par le Client, si la notification de résiliation intervient au moins quinze (15) jours calendaires avant la date de résiliation souhaitée. <p>IBERDROLA ne facture au Client aucun autre frais de résiliation que ceux prévus au Catalogue des prestations du GRD.</p>
<p>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur Art 25 des CGV</p>	<p>IBERDROLA peut résilier le contrat en cas de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • manquement grave du Client à une de ses obligations contractuelles • résiliation du contrat GRD • suspension du contrat résultant d'un événement de force majeure d'une durée d'au moins un mois <p>Dans tous les cas de résiliation, IBERDROLA notifie au Client la résiliation par courrier recommandé moyennant un préavis de 30 jours.</p>
<p>Service Clients et réclamations Art 32 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Téléphone : 0 805 98 12 05 (appel gratuit, du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 15h) • Site internet et Espace Client : www.iberdrola.fr • Adresse postale : IBERDROLA ENERGIE France - Tour Ariane 5, place de la Pyramide - CS 60204 - 92088 PARIS LA DEFENSE CEDEX Toute correspondance entre le Client et IBERDROLA doit être faite en utilisant l'adresse postale figurant sur les factures. • Adresse électronique : serviceclients@iberdrola.fr

Si le contrat est souscrit à distance ou par démarchage, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation. Les modalités d'exercice du droit de rétractation varient selon le mode de vente.

Les clients démunis, sous condition de ressources, peuvent payer une part de leur consommation de gaz avec le chèque énergie s'ils en sont bénéficiaires. Dans chaque département, le Fonds Solidarité Logement peut accorder une aide au cas par cas pour couvrir tout ou partie des dépenses de fourniture de gaz.