

## Fiche descriptive de l'offre TOTAL SPRING Gaz naturel



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 de TOTAL SPRING. Souscrire un contrat à prix de marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure à nouveau un contrat au tarif réglementé. Lorsque vous emménagez dans un logement (site), vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé (auprès du fournisseur historique) ou un contrat à prix de marché.

### 1. Caractéristiques de l'offre et options incluses

#### Offre TOTAL SPRING Gaz naturel (Voir l'article 2.1 des CGV) :

- Service Clientèle par téléphone et par mail (100% web (online)).
- Possibilité de recevoir une facture électronique.

### 2. Prix de l'offre

#### Du gaz naturel :

- Une offre fixe : jusqu'à 10% moins cher par rapport au tarif réglementé du fournisseur historique. Offre de marché à prix fixe pendant toute la durée du contrat (hors évolution des impôts, taxes et contributions, de toute nature).
- Une offre indexée : jusqu'à 10% moins cher par rapport au tarif réglementé du fournisseur historique. Offre de marché à prix indexé pendant toute la durée du contrat (hors évolution des impôts, taxes et contributions, de toute nature). Le prix du kWh HT est calculé au jour de la souscription.
- Abonnement identique au tarif réglementé pour une même classe de consommation.

### 3. Durée du contrat

Contrat d'une durée d'un an reconduit tacitement pour une durée indéterminée (Voir l'article 3.3 des CGV).

- Résiliation possible à tout moment sans frais (Voir l'article 14.1.1 des CGV).
- Le contrat est conclu et entre en vigueur à la date de signature du bulletin de souscription ou de son acceptation par voie électronique (Voir l'article 3.2. des CGV).

### 4. Facturation et modalité

#### Mode de facturation (Voir l'article 5.5 des CGV) :

- Facture annuelle établie sur base d'un relevé réel, au moins une fois par an.
- Mensualités payables selon l'échéancier, dont le montant est déterminé sur base des estimations de consommation fournies par le GRD.
- Factures envoyées gratuitement par courrier ou par voie électronique au choix du client.
- Délai de règlement d'une facture: 15 jours à émission de la facture.

## 5. Conditions de révision des prix

- Les prix HT du kWh de l'offre fixe gaz naturel sont fixes (voir l'article 5.3 des CGV).
- Le prix HT du kWh de l'offre indexée gaz naturel en indexé sur l'évolution du marché du gaz français (indice PEGN-111).
- En cas de modification des prix appliqués au client, celui-ci en sera informé au moins 1 mois avant application (Voir l'article 10 des CGV).




## 6. Conditions de résiliation à l'initiative du client

- Le client peut résilier son contrat sans frais de résiliation (Voir l'article 14.1.1 des CGV).
- En cas de changement de fournisseur, le contrat sera résilié de plein droit à la date de prise d'effet du contrat chez le nouveau fournisseur. A cette fin, le client enverra un simple courrier à TOTAL SPRING.

## 7. Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur

TOTAL SPRING se réserve le droit de résilier le contrat si le client ne remplit pas ses obligations et ce, après deux mises en demeure écrites restées sans suite après un délai de 15 jours + 20 jours (Voir les articles 6.5 et 14.2 des CGV).

## 8. Service clients et réclamations

-  **Par téléphone** : 36.56 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 10h à 19h.
-  **Par courrier** : TOTAL SPRING - TSA 20039 - 75437 Paris Cedex 09 Votre demande sera traitée dans les 10 jours ouvrables.
-  **Par courrier électronique** : [ma-demande@total-spring.fr](mailto:ma-demande@total-spring.fr)

## 9. Remarques

- Les clients démunis, sous condition de ressources, sont en droit d'obtenir une tarification spéciale « produit de première nécessité ». 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'électricité et / ou de gaz.
- Quels que soient le lieu et le mode de conclusion du contrat, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat. Pour toute information, contactez-nous au 36.56 ou par courriel via [ma-demande@total-spring.fr](mailto:ma-demande@total-spring.fr)
- Le site [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) fournit les informations contenues dans l'aide-mémoire du consommateur d'énergie établi par la Commission européenne ou, à défaut, dans un document équivalent établi par les ministres chargés de la consommation et de l'énergie.