

Fiche descriptive



Offres wekiWEB gaz naturel à prix fixe et indexé

En vigueur au 01 février 2024

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.

1 Caractéristiques de l'offre et options incluses (Art. 2 & 4 des CGVs)	<ul style="list-style-type: none">Service de fourniture de gaz naturel et gestion de l'accès au réseau.Offre sans engagement.Pour les offres avec forfait : le Client peut librement choisir son forfait, le montant associé et sa fréquence de prépaiement.Remise digitale disponible si le contact client a lieu uniquement via les canaux digitaux.Remise forfait disponible sur toute la quantité incluse dans le forfait (pour offres avec forfait).
2 Prix de l'offre (Art. 6 des CGVs)	<ul style="list-style-type: none">Offre à prix indexé⁽¹⁾ : les tarifs sont indexés sur le prix du kWh HT du marché du gaz naturel, tels que publiés sur le site www.powernext.com.Offre à prix fixe : les tarifs sont fixés par Wekiwi et mentionnés dans la grille tarifaire correspondante.Prix de l'abonnement : identique aux tarifs réglementés.Prix des consommations : Le prix applicable au Client figure dans les conditions particulières qui lui sont remises avant sa souscription définitive à l'offre. Ce prix dépend de l'offre choisie par le Client parmi celles proposées par Wekiwi.Pour accéder aux tarifs de l'offre Wekiwi, veuillez consulter la grille tarifaire disponible sur le site www.wekiwi.frTaux de TVA de 5,5% sur l'abonnement et 20% sur la consommation.
3 Durée du contrat (Art. 3 des CGVs)	<ul style="list-style-type: none">Contrat à durée d'un an, tacitement reconductible pour une durée indéterminée jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.La prise d'effet du Contrat a lieu :<ul style="list-style-type: none">→ En cas de changement de Fournisseur : jusqu'à 10 jours après la date de demande de changement de Fournisseur transmise à GRDF par Wekiwi, sous réserve d'acceptation du dossier par le GRD.→ À compter de la mise en service de la prestation.Résiliation possible à tout moment sans frais.
4 Facturation et modalité de paiement (Art. 7 & 8 des CGVs)	<ul style="list-style-type: none">Support de facture : électronique et téléchargeable à l'infini, ou duplicata papier, pouvant être demandé depuis l'espace client et sera envoyé par voie postale.Mode de paiement : prélèvement automatique, chèque, espèce.Pour les offres avec forfait : pour bénéficier de la remise forfait, le Client accepte de payer sa facture uniquement par prélèvement automatique.Délai de paiement : 15 jours à compter de la date d'émission de la facture.Facturation (non valable avec l'offre cyclique) : Une facture de régularisation sera adressée au Client au minimum tous les 12 mois sur la base des consommations réelles relevées par GRDF.

5 Conditions de révision des prix <small>(Art. 6 des CGVs)</small>	<ul style="list-style-type: none"> Pour les Clients ayant choisi l'offre à prix indexé, le prix évoluera à la hausse ou à la baisse chaque mois en fonction de l'évolution de la moyenne arithmétique des indices de cotations End of Day Powernext, sur le mois de livraison, pour les Contrats de gaz naturel PEG France. Les tarifs Wekiwi sont révisés à chaque échéance du Contrat, le Client en sera informé au moins un mois avant son application. Le Client pourra résilier son contrat sans frais dans les conditions prévues ci-dessous. En cas de modification des taxes appliquées à la facturation du Client ou de leur taux, cette modification sera applicable aux Contrats en cours au jour de l'entrée en vigueur de la décision réglementaire.
6 Conditions de résiliation à l'initiative du client <small>(Art. 10.1 des CGVs)</small>	<ul style="list-style-type: none"> Le Client peut résilier son contrat à tout moment depuis son Espace Client, sans préavis et sans frais. Le Client peut notifier la résiliation de son contrat à Wekiwi par les différents moyens de contact : formulaire de demandes, mail, courrier, etc. En cas de changement de Fournisseur de gaz naturel, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau Contrat de fourniture de gaz naturel. Dans les autres cas⁽²⁾ (déménagement, refus d'une modification du Contrat par le Client, etc), la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et au plus tard 30 jours à compter de la notification de la résiliation à Wekiwi. Les remises seront accordées pour la première fois sur la facture émise après 12 mois de contrat pour toute la première année de contrat. Si la durée du Contrat souscrit entre le Client et Wekiwi est inférieure à 12 mois, les remises accordées pour différentes raisons dans les Conditions Particulières ne seront pas octroyées au Client.
7 Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur <small>(Art. 10.2 des CGVs)</small>	<ul style="list-style-type: none"> Wekiwi se réserve le droit de résilier le Contrat d'un Client en cas de manquement(s) grave(s) à ses obligations, et sans préjudice des autres sanctions prévues au contrat pour de tels manquements. Wekiwi mettra en demeure le client de régulariser cette situation. Après mise en œuvre de la procédure de l'article 9, Wekiwi pourra résilier de plein droit le contrat.
8 Incidents de paiement <small>(Art. 8 des CGVs)</small>	<ul style="list-style-type: none"> Incidents de paiement⁽³⁾: en cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et après mise en demeure restée infructueuse, les sommes dues sont majorées de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demi le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 10€ TTC.
9 Service client et réclamations <small>(Art. 17 des CGVs)</small>	<ul style="list-style-type: none"> Pour bénéficier pleinement de la remise digitale : <ul style="list-style-type: none"> → Formulaire de demandes sur votre espace client. → Par mail à clients@wekiwi.fr → Réseaux sociaux : Facebook, Instagram, LinkedIn. → Chatbot Pour contacter Wekiwi en perdant le bénéfice de la remise digitale (uniquement sur le mois au cours duquel le contact a lieu) : <ul style="list-style-type: none"> → Par courrier : 15 rue des Halles, 75001 PARIS. → Par téléphone : 09 70 26 70 50 (prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 10h à 18h.

- (1) Les prix mentionnés ci-dessus sont toutes taxes comprises : TVA, TICGN (Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel), CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement).
- (2) Si le contrat est souscrit à distance ou par démarchage, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation. Les modalités d'exercice du droit de rétractation varient selon le mode de vente.
- (3) Aucune pénalité ne sera appliquée aux clients démunis qui, sous conditions de ressources et d'être à jour dans les démarches, sont en droit d'obtenir un « chèque énergie » (article L. 124-1 du Code de la consommation). 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 naturel.