

Dans ce document, vous retrouverez :

- la Fiche d'Information Standardisée de votre offre Heures Eco pour la branche électricité dans le cas où vous avez souscrit à cette offre pour la fourniture unique d'électricité ou pour la fourniture conjointe d'électricité et de gaz ;
- la Fiche d'Information Standardisée de votre offre Heures Eco pour la branche gaz dans le cas où vous avez souscrit à cette offre pour la fourniture unique de gaz ou pour la fourniture conjointe de gaz et d'électricité.

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'informations, vous devez vous reporter aux autres documents constituant l'offre du fournisseur TotalEnergies.

Souscrire un contrat d'électricité 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 d'électricité au tarif réglementé (auprès du fournisseur historique) ou un contrat à prix de marché.

<p style="text-align: center;"><b>1</b></p> <p><b>Caractéristiques de l'offre et options incluses</b> Art. 4 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services de fourniture d'électricité &amp; gaz et gestion de l'accès au réseau.</li> <li>• L'offre inclut par ailleurs un rendez-vous téléphonique annuel<sup>(1)</sup> avec un conseiller pour faire le point sur votre consommation d'énergie, sur un créneau que vous choisirez.</li> <li>• Pour l'électricité, vous avez le choix entre deux options tarifaires :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soit l'option tarifaire Base (disponible entre 3 et 9 kVA) : avec cette option, le prix de l'électricité est toujours le même, quels que soient l'heure et le jour.</li> <li>- Soit l'option tarifaire Heures pleines / Heures Creuses : avec cette option, pendant les heures dites creuses, vous bénéficiez d'un prix du kWh HT avantageux. Et durant les heures définies comme pleines, vous êtes soumis à un prix du kWh HT plus élevé.</li> </ul>             Les plages horaires des périodes tarifaires (heures creuses/heures pleines) sont librement fixées par ENEDIS en fonction de contraintes du RPD. Pour connaître vos plages horaires d'heures creuses, consultez votre facture d'électricité ou contactez votre fournisseur actuel.           </li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>2</b></p> <p><b>Prix de l'offre</b> <sup>(2)</sup> Art. 6.1 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pour l'électricité :</b> <b>Offre d'électricité à prix de marché, dont les prix sont librement fixés par TotalEnergies.</b></li> <li>• <b>Pour le gaz :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Prix du gaz applicables jusqu'au 31 mai 2024 inclus :</b> Prix HT de l'abonnement déterminé librement par TotalEnergies, pouvant évoluer au maximum une fois par année civile à la hausse comme à la baisse et <b>prix HT du kWh indexé conformément à une formule de calcul reflétant les prix du gaz sur le marché de gros français et recommandée par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE)</b>, pouvant évoluer chaque mois à la hausse comme à la baisse. <sup>(3)</sup></li> <li>- <b>Prix du gaz applicables à partir du 1er juin 2024 :</b> Prix HT de l'abonnement et du kWh indexés conformément à la grille du Prix Repère de Vente de Gaz en vigueur publiée par la CRE. <sup>(4)</sup></li> </ul> </li> <li>• L'offre peut présenter un prix en mégawattheure (MWh) ou en kilowattheure (kWh). Un (1) MWh correspond à mille (1000) kWh.</li> <li>• Pour accéder aux tarifs de l'offre, veuillez consulter leur grille tarifaire disponible sur le site <a href="http://www.totalenergies.fr">www.totalenergies.fr</a></li> <li>• Taux de TVA de 5,5% sur l'abonnement et 20% sur la consommation</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>3</b></p> <p><b>Durée du contrat</b> Art. 3.3 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Contrat d'une durée d'un an</b>, tacitement reconductible pour une durée indéterminée.</li> <li>• La prise d'effet du contrat a lieu :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- En cas de changement de fournisseur : 10 jours après la date de demande de changement de fournisseur au Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD), sous réserve d'acceptation du dossier par ce dernier</li> <li>- En cas de mise en service : en principe, dans un délai de 5 à 10 jours suivant la transmission de la demande au GRD par le fournisseur</li> </ul> </li> <li>• Résiliation possible à tout moment et sans frais.</li> </ul>

4

**Facturation et modalités de paiement**  
Art. 7.1.2 des CGV

Art. 7.1.2 des CGV

Art. 8 des CGV

- **Choix de la mensualisation (facture annuelle)**
  - Lissage des paiements avec 11 mensualités fixes, payables par prélèvement + une facture de régularisation après la relève du GRD.
  - Possibilité de choisir la date de prélèvement : le 1er, 5, 7, 9 ou le 11 du mois.
  - Envoi gratuit de la facture récapitulative et de l'échéancier sous format papier ou électronique
  - Ajustement des mensualités suite à la relève réelle
  - Mensualités modifiables sur simple appel au Service Clients
  
- **Choix de la facturation tous les 2 mois (bimestrielle)**
  - Factures sur consommation estimée. Ces estimations sont réajustées à chaque relève réelle par le Gestionnaire de Réseau de Distribution et à chaque auto-relève du client transmise dans les délais indiqués par TotalEnergies.
  - Paiement par prélèvement ou par chèque.
  - Factures envoyées gratuitement par courrier ou email
  - Délai de paiement d'une facture : payable à la date indiquée sur la facture, dans un délai qui ne peut être inférieur à 15 jours.
  
- **Incidents de paiement<sup>(5)</sup>**

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 7,50€ TTC.

En cas de constat par le Client du non-respect par TotalEnergies de ses obligations contractuelles ne pouvant être directement imputées au GRD, TotalEnergies sera redevable, à compter de la réception de la demande du Client, d'une pénalité dont le montant ne peut être inférieur à 7,50€ TTC.

5

**Conditions de révision des prix**  
Art. 6 et 12 des CGV

- **Pour l'électricité**, le prix HT de la consommation (prix du kWh en €) et le prix de l'abonnement pourront évoluer à la hausse comme à la baisse au maximum deux fois par année civile. En cas de modification des prix HT de l'abonnement et du kWh, le client en sera informé. Le client pourra résilier à tout moment son contrat sans frais dans les conditions prévues ci-dessous.
  
- **Pour le gaz :**
  - **Conditions de révision des prix HT jusqu'au 31 mai 2024 inclus :**

Prix de l'abonnement (couvre la part fixe des coûts de transport et de distribution du gaz <sup>(6)</sup> ainsi que celle des frais de gestion de TotalEnergies) déterminé librement par TotalEnergies et pouvant évoluer une fois par année civile à la hausse comme à la baisse. Le prix HT du kWh est décomposé en plusieurs parts et pourra évoluer selon les modalités suivantes :

    - L'Approvisionnement : qui reflète le prix d'achat du gaz naturel sur le marché français de gros. Le prix de cette part est susceptible de varier tous les mois, à la hausse comme à la baisse conformément à un mécanisme d'indexation tenant compte d'une formule de référence du prix du gaz recommandé par la Commission de Régulation de l'Energie dans le cadre de la fin des TRV. L'évolution de la part Approvisionnement ainsi que celle du prix du kWh mensuel (avant application) seront consultables dix jours au plus tard avant le début de chaque mois sur l'Espace Client. Le Client pourra également y consulter à tout moment l'historique de ses prix mensuels ainsi que celui de la part Approvisionnement <sup>(3)</sup>
    - L'Acheminement et le Stockage qui correspondent à la part variable des frais collectés par les gestionnaires de réseaux et les opérateurs d'infrastructures de stockage de gaz naturel afin de couvrir les coûts qu'ils supportent au titre du transport, de la distribution et du stockage du gaz naturel, conformément à la réglementation en vigueur. <sup>(6)</sup> Cette part est révisable au maximum 2 fois par année civile à la hausse comme à la baisse.
    - Les Obligations Réglementaires qui correspondent aux coûts induits par la réglementation en vigueur <sup>(7)</sup> relative aux Certificats d'Economie d'Energie, dispositifs de l'Etat pour maîtriser la demande énergétique. Cette part est révisable au maximum 1 fois par année civile à la hausse comme à la baisse
    - Les Frais de gestion de TotalEnergies qui correspondent à la part variable des frais liés à notre activité de fournisseur d'énergie. Cette part est révisable au maximum 2 fois par année civile à la hausse comme à la baisse.

Sauf pour la part Approvisionnement qui évoluera en fonction du mécanisme d'indexation décrit ci-dessus, en cas de modification du prix de l'offre, le client en sera informé au moins 1 mois avant application. Le client pourra résilier son contrat sans frais dans les conditions prévues ci-dessous (Rubrique « Conditions de résiliation à l'initiative du client – 3 »)
  - **Conditions de révision des prix HT à partir du 1<sup>er</sup> juin 2024 :**

Les prix HT de l'abonnement et du kWh évolueront automatiquement à la hausse ou à la baisse en fonction de l'évolution mensuelle de la grille du Prix Repère de Vente du Gaz pour une même option de consommation et une même zone tarifaire, dans la limite des fourchettes haute et basse définies par la CRE.

L'évolution mensuelle des prix est consultable dix jours au plus tard avant le début de chaque mois sur l'Espace Client. Le client peut également y consulter à tout moment l'historique de ses prix mensuels.
  
- 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.

<p><b>6</b></p> <p><b>Réduction de puissance ou suspension de l'accès au RPD</b> Art. 9 des CGV</p>	<p>En cas de défaut de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues, TotalEnergies informe le Client qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. A défaut d'accord sur les modalités de règlement dans le délai susvisé, TotalEnergies avisera le Client par courrier recommandé valant mise en demeure, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de vingt (20) jours, il procédera à la réduction ou la suspension de la fourniture. Le délai supplémentaire de quinze (15) jours précité est porté à trente (30) jours pour les Clients visés à l'article 6.7.</p>
<p><b>7</b></p> <p><b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b> Art. 10.1 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En cas de changement de fournisseur</b> : la résiliation du contrat est automatique et sans pénalité. Le client n'est pas obligé d'en informer TotalEnergies.</li> <li>• <b>En cas de résiliation exceptionnelle (déménagement ...)</b>, le client doit en informer TotalEnergies depuis son espace client en ligne ou par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR). La résiliation prendra effet à la date souhaitée par le client. Cette résiliation prend effet, au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la demande de résiliation faite à TotalEnergies. TotalEnergies encourage le Client à lui fournir une auto-relève permettant de fiabiliser les index de résiliation d'Enedis.</li> <li>• <b>En cas de résiliation consécutive à une notification d'évolution des conditions contractuelles</b> : Toute modification des conditions contractuelles par TotalEnergies sera portée à la connaissance du client au moins 1 mois avant application sauf celles qui sont imposées par la législation en vigueur. En cas de non-acceptation de ces modifications, le client peut résilier le contrat sans pénalité, conformément à l'article L.224-10 du code de la consommation, dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception par le client du projet de modification. Au-delà de ce délai de 3 mois, le client conserve la possibilité de résilier son contrat à tout moment et sans pénalité dans les conditions de l'article 10.1.1 et 10.1.2 des Conditions Générales de Vente.</li> </ul>
<p><b>8</b></p> <p><b>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur</b> Art. 10.2 des CGV</p>	<p>En cas de manquement du Client à ses obligations, et sans préjudice des autres sanctions prévues au Contrat pour de tels manquements, TotalEnergies mettra en demeure, le Client de régulariser cette situation. Après mise en œuvre de la procédure de l'article 9, TotalEnergies pourra résilier de plein droit le Contrat.</p>
<p><b>9</b></p> <p><b>Service client et réclamations</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coordonnées du Service Client</b> Téléphone : 0 970 80 69 69 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au samedi de 9 h à 19h Espace client : <a href="https://www.totalenergies.fr/clients/">https://www.totalenergies.fr/clients/</a> Adresse e-mail : <a href="mailto:service.client@mail.totalenergies.fr">service.client@mail.totalenergies.fr</a> Adresse postale : TotalEnergies - Service Clientèle - TSA 21519 –75 901 PARIS CEDEX 15</li> <li>• <b>Coordonnées du Service Réclamations</b> Dans le cas où le client ne trouverait pas satisfaction auprès du Service Client dans un délai de deux mois, il peut saisir par lettre recommandée avec accusé de réception le Service Réclamations. Adresse postale : TotalEnergies - Service Réclamations - TSA 31520 - 75 901 PARIS CEDEX 15</li> </ul>

- 1) Sous réserve d'être client TOTALENERGIES depuis au moins 1 an.
- 2) Le prix HT (Hors Taxes) ne comprend pas les contributions et taxes applicables. Le prix payé par le client sera le prix TTC (Toutes Taxes Comprises). A la date de conclusion du contrat, les taxes applicables sur le prix HT sont les suivantes pour l'électricité : TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée : 5,5% sur l'abonnement mensuel et sur la CTA, et 20% sur le prix du kWh et sur la TICFE), TICFE (Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité) également dénommée CSPE (Contribution au Service Public de l'Electricité), CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement)
- 3) Pour obtenir des informations détaillées sur le mécanisme d'indexation appliqué pour le prix du kWh gaz, vous pouvez consulter vos Conditions Générales de Vente pour le gaz naturel – Clause 6.3.2 et la Grille Tarifaire de votre offre.
- 4) Le Prix Repère de Vente de Gaz est fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) conformément à sa Délibération n°2023-102 portant décision sur la méthodologie de construction d'une référence de prix du gaz pour les consommateurs résidentiels. Il évolue et est publié chaque mois sur le site internet de la CRE à l'adresse suivante : <https://www.cre.fr/L-energie-et-vous/prix-repere-de-vente-de-gaz-naturel-a-destination-des-clients-residentiels>.
- 5) Pour l'électricité et le gaz : les clients démunis qui ont déposés leur déclaration de revenus auprès des services fiscaux et dont les ressources du foyer sont inférieures à un seuil défini par décret reçoivent automatiquement de l'agence de services et paiement un chèque énergie qu'ils peuvent utiliser pour régler tout ou partie des factures émises par TOTALENERGIES.
- 6) L'ensemble des coûts de transport et de distribution, en ce compris le coût du stockage du gaz sont déterminés conformément aux tarifs d'Accès des tiers au réseau de transport de gaz naturel (ATRT) ainsi qu'aux tarifs d'Accès des tiers au réseau de distribution de gaz naturel (ATRD), pris en application de la délibération n°2018-069 de la Commission de Régulation de l'énergie du 22 mars 2018, adoptée en application de la loi n°2017-1839 du 30 décembre 2017. Les tarifs ATRT et ATRD sont publiés au Journal Officiel de la République Française (JORF) et accessibles sur le site de la Commission de Régulation de l'Énergie : <https://www.cre.fr/en>
- 7) articles L.221-1 et suivants et R. 221-1 et suivants du code de l'énergie

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.

TotalEnergies Electricité et Gaz France, Société anonyme au capital de 5.164.558,70 euros, 2bis rue Louis Armand, 75015 Paris - 442 395 448 RCS Paris