



TotalEnergies



Fiche descriptive

OFFRE HEURES ECO+ ELECTRICITE ET GAZ

Offre réservée aux particuliers

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 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 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><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 et gestion de l'accès au réseau.</li><li>• Offre incluant 20 jours Eclair par année civile (signalés entre le 15 octobre et le 15 avril), comprenant des Heures de Vigilance (de 7h à 15h et de 18h à 20h).<sup>(1)</sup></li><li>• Offre valable uniquement en option heures pleines / heures creuses<sup>(2)</sup> réservée aux clients particuliers équipés d'un compteur Linky communicant de niveau 2 et qui autorisent TotalEnergies à collecter leurs courbes de charge et leurs index quotidiens de consommation d'électricité et de puissances maximales quotidiennes.</li><li>• Offre destinée uniquement aux clients pouvant facilement (d'un jour à l'autre) interrompre ou diminuer significativement leur consommation d'électricité pendant les Heures de Vigilance (de 7H à 15h et de 18H à 20H) des Jours Eclair signalés par la réception d'une alerte envoyée par TotalEnergies la veille au soir pour le lendemain (par email et/ou SMS).<sup>(3)</sup></li><li>• Inclus par ailleurs : un rendez-vous téléphonique annuel<sup>(4)</sup> avec un conseiller pour faire le point sur votre consommation d'énergie, sur un créneau que vous choisissez.</li></ul>
<p><b>2</b></p> <p><b>Prix de l'offre<sup>(5)</sup></b> 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 réservée aux clients particuliers disposant d'un compteur Linky communicant, avec un prix HT de l'abonnement et du kWh librement déterminés par TotalEnergies et pouvant évoluer jusqu'à 2 fois par année civile.</b> L'offre inclut 20 jours « Eclair » comprenant des « Heures de Vigilance » pendant lesquelles le client s'expose à une facturation plus élevée du prix du kWh HT s'il n'interrompt pas sa consommation. En dehors des Heures de Vigilance, le tarif appliqué varie en fonction des plages horaires Heures Pleines / Heures Creuses du client définies par Enedis, conformément aux prix applicables selon la grille tarifaire en vigueur. Les prix HT de l'abonnement dépendent de la puissance souscrite (telle que définie dans les Conditions Générales de Vente).</li><li>• <b>Pour le gaz :</b><ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Prix du gaz applicables jusqu'au 31/05/2024 :</b> <b>Offre de gaz à prix de marché dont les prix HT (abonnement et kWh) sont librement définis par TotalEnergies</b>, en suivant les recommandations et la méthodologie publiées par la Commission de Régulation de l'Energie pour la définition d'un prix repère du gaz naturel. Les prix HT de l'abonnement et du kWh dépendent de la zone géographique dans laquelle se situe le point de livraison et de l'option tarifaire déterminée par la Consommation Annuelle de Référence de ce point de livraison (telle que définie dans les Conditions Générales de Vente).<sup>(6)</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>(7)</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 cette offre, veuillez consulter la 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><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>
<p><b>4</b></p> <p><b>Facturation et modalités de paiement</b> Art. 7.1.2 des CGV</p> <p>Art. 7.1.2 des CGV</p> <p>Art. 8 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Choix de la mensualisation (facture annuelle)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lissage des paiements avec 11 mensualités fixes, payables par prélèvement + une facture de régularisation après la relève du GRD.</li> <li>- Possibilité de choisir la date de prélèvement : le 1er, 5, 7, 9 ou le 11 du mois.</li> <li>- Envoi gratuit de la facture récapitulative et de l'échéancier sous format papier ou électronique</li> <li>- Ajustement des mensualités suite à la relève réelle</li> <li>- Mensualités modifiables sur simple appel au Service Clients</li> </ul> </li> <li>• <b>Choix de la facturation tous les 2 mois (bimestrielle)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Paiement par prélèvement ou par chèque.</li> <li>- Factures envoyées gratuitement par courrier ou email</li> <li>- 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.</li> </ul> </li> <li>• <b>Incidents de paiement <sup>(8)</sup></b> 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.</li> </ul>
<p><b>5</b></p> <p><b>Conditions de révision des prix</b> Art. 6 et 12 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pour l'électricité</b> : Les prix HT de l'abonnement et du kWh sont librement déterminés par TotalEnergies et 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 au moins un mois à l'avance et pourra résilier à tout moment son Contrat conformément aux Conditions Générales de Vente applicables à son offre et dans les conditions prévues ci-dessous.</li> <li>• <b>Pour le gaz</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Conditions de révision des prix HT jusqu'au 31 mai 2024 inclus</b> : Conformément à la méthodologie de la Commission de la Régulation de l'Energie (CRE) pour la construction d'un prix de référence du gaz naturel, pour ses parts approvisionnement et hors approvisionnement, dans sa Délibération n°2023-102en date du 12 avril 2023 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le prix de l'abonnement HT est susceptible d'être révisé au maximum deux fois par année civile à la hausse comme à la baisse : <ol style="list-style-type: none"> <li>(i) le 1er avril de chaque année pour tenir compte notamment de l'évolution de la part fixe des tarifs publics de transport (ATRT) ;</li> <li>(ii) le 1er juillet de chaque année pour tenir compte de l'évolution de la part fixe des tarifs publics de distribution (ATRD).</li> </ol> </li> <li>• Le prix du kWh HT est indexé et est susceptible par conséquent d'évoluer chaque mois, à la hausse comme à la baisse conformément à la formule d'indexation préconisée par la CRE, dans ses délibérations n°2022-305 du 24 novembre 2022 et n°2023-31 du 25 janvier 2023.  Cette formule et ses modalités d'application sont présentées en annexe 1 des Conditions Générales de Vente.  Le prix du kWh mensuel applicable en vertu de cette formule d'indexation 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 plus de cette indexation, le prix du kWh est susceptible d'être révisé à la hausse comme à la baisse au maximum deux fois par année civile : <ol style="list-style-type: none"> <li>(i) le 1er avril de chaque année pour tenir compte notamment de l'évolution de la part variable des tarifs publics de transport (ATRT) et du terme tarifaire de stockage (TTS).</li> </ol> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

	<p>(ii) le 1er juillet de chaque année pour tenir compte de l'évolution de la part variable des tarifs publics de distribution (ATRD) ainsi que de l'évolution du coût des CEE.</p> <p>En cas de modification des prix HT de l'abonnement et du kWh (hors formule d'indexation), le client en sera informé au moins un mois à l'avance et pourra résilier à tout moment son Contrat sans frais conformément aux Conditions Générales de Vente applicables à son offre et dans les conditions prévues ci-dessous.</p> <p>- <b>Conditions de révision des prix HT à partir du 1er juin 2024 :</b> 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En cas de modification des taxes appliquées à la facturation du client ou de leur taux, cette modification sera applicable de plein droit aux contrats en cours au jour de l'entrée en vigueur de la décision réglementaire</li> </ul>
<p><b>6</b></p> <p><b>Réduction de puissance ou suspension de l'accès au RPD</b> Art. 9 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<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>

- Les Jours « Eclair » sont définis par TotalEnergies en tenant compte des jours de forte tension sur le réseau électrique signalés par RTE (gestionnaire de transport d'électricité). Ils sont au nombre de 20 par an et sont répartis sur la période allant du 15 octobre au 31 décembre inclus puis du 1er janvier au 15 avril inclus de l'année suivante. Pendant les Jours Eclair, des plages horaires correspondant à des pics de consommation sur le réseau, appelées « Heures de Vigilance », s'étalent de 7H à 15h et de 18H à 20H. En l'absence d'interruption de sa consommation pendant les Heures de Vigilance des Jours Eclair, le client s'exposera à une facturation plus élevée du prix du kWh HT pouvant entraîner une augmentation sensible du montant de sa ou ses factures sur le mois ou les mois comprenant un ou plusieurs Jours Eclair. Les Jours Eclair ne sont pas connus par TotalEnergies au moment de la souscription du contrat par le client.
- Avec l'option « Heures pleines / Heures Creuses », 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. Les heures pleines et creuses sont définies localement par le gestionnaire de réseau.

- 3) Une notification est envoyée par TotalEnergies la veille d'un Jour Eclair au client afin qu'il puisse interrompre ou reporter sa consommation. La communication de l'adresse e-mail ou du numéro de téléphone du client est impérative afin de pouvoir être alerté. Sans être impérative, le téléchargement de l'application TotalEnergies est fortement recommandé pour bénéficier de l'ensemble des informations sur les Jours Eclairs.
- 4) Sous réserve d'être client TOTALENERGIES depuis au moins 1 an.
- 5) Le prix HT (Hors taxes) ne comprend pas les contributions et taxes applicables. Le prix payé par le client pour l'électricité et le gaz est 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). Pour le gaz : TVA (5,5% sur l'abonnement mensuel et sur la CTA, 20% sur le prix du kWh et la TICGN), la TICGN (taxe intérieure sur la consommation de gaz naturel) et la CTA (contribution tarifaire d'acheminement).
- 6) Les zones tarifaires sont déterminées librement par TotalEnergies en tenant compte de la disparité géographique des coûts d'acheminement et de stockage sur le territoire français. Les options tarifaires de consommation correspondent à celles appliqués par GRDF (le Gestionnaire de Réseau de Distribution de gaz naturel en France).
- 7) 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>.
- 8) Pour l'électricité et pour 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.

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