

Cette fiche, réalisée à la demande des associations de consommateurs, doit vous permettre de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs. Un exemplaire papier peut vous être envoyé sur demande (sans engagement). 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 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.

<p>1</p> <p>Caractéristiques de l'offre et options incluses Art. 4 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Offre d'énergie dont les prix HT de l'abonnement et du kWh sont bloqués pendant 2 ans • Bilan Conso personnalisé qui apporte des informations importantes sur la consommation du client et des conseils personnalisés. Ce bilan est envoyé par email à chaque relève de compteur. • Offre sans engagement. • Choix entre mensualisation et facturation tous les 2 mois. • Gratuité et libre choix de la date de prélèvement : le 1^{er}, 5, 7, 9 ou le 11 du mois. • Espace client accessible 24h/24h : consultation de factures, suivi de consommations, relevé du compteur, modification des coordonnées, contact du service client. • E-services gratuits inclus : e-relève, e-factures, déménagement express. • Guide de bienvenue comprenant des explications sur la facture, des conseils pour mieux consommer et des informations sur les aides aux économies d'énergie.
<p>Prix de l'offre Art. 6.1 des CGV</p> <p>2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prix de l'électricité et du gaz⁽¹⁾ indexés sur le prix du MWh HT des Tarifs Réglementés en vigueur pour les clients domestiques, pour une même puissance souscrite et une même option tarifaire pour l'électricité et pour une même classe de consommation et une même zone tarifaire pour le gaz. <p>Prix de l'électricité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prix de l'abonnement : identique aux Tarifs Réglementés en vigueur.⁽²⁾ • Prix des consommations : <ul style="list-style-type: none"> - Pour l'option tarifaire Base : le prix HT du MWh et de l'abonnement est indexé et identique au TRV en vigueur.⁽³⁾ - Pour l'option tarifaire Heures Pleines / Heures Creuses : une remise fixe de 11,7€/MWh (soit 0,0117 €/kWh) sur le prix du MWh HT Heure Creuse du TRV en vigueur, et une majoration fixe de 7,9€/MWh (soit 0,0079€/kWh) sur le prix du MWh HT Heure Pleine du TRV en vigueur⁽³⁾ <p>Prix du gaz :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prix de l'abonnement : identique aux Tarifs Réglementés en vigueur.⁽²⁾ • Prix des consommations : remise fixe sur le prix du MWh HT par rapport au TRV en vigueur. Voir prix sur grille tarifaire.⁽²⁾ <p>L'offre peut présenter un prix en mégawattheure (MWh) ou en kilowattheure (kWh). Un (1) MWh correspond à mille (1000) kWh.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour accéder aux tarifs de cette offre, veuillez consulter la grille tarifaire disponible sur le site www.totalenergies.fr • Taux de TVA de 5,5% sur l'abonnement et 20% sur la consommation
<p>3</p> <p>Durée du contrat Art. 3.3 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contrat d'une durée de deux ans, tacitement renouvelable pour une période de même durée et résiliable à tout moment sans frais. • La prise d'effet du contrat a lieu : <ul style="list-style-type: none"> - En cas de changement de fournisseur : 10 jours après la date de demande de changement de fournisseur au GRD, sous réserve d'acceptation du dossier par ce dernier - 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
<p>4</p> <p>Facturation et modalités de paiement Art. 7 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Choix de la mensualisation (facture annuelle) <ul style="list-style-type: none"> - Lissage des paiements avec 11 mensualités fixes, payables par prélèvement + une facture de régularisation après la relève du Gestionnaire du Réseau de Distribution. - Possibilité de choisir la date de prélèvement : le 1^{er}, 5, 7, 9 ou le 11 du mois. - Envoi 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

	<p>- Modification du mode de facturation en cas de non-paiement d'une seule échéance après envoi d'un courrier de relance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Choix de la facturation tous les 2 mois (bimestrielle) <ul style="list-style-type: none"> - 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 Direct Energie. - 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 ⁽³⁾ Après mise en demeure restée sans effet, sera appliquée une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. Des frais de traitements de retard de paiement, notamment les frais bancaires, seront facturés au prix correspondant à leurs coûts de gestion soit 15€ TTC (12,54€ HT).
<p>5</p> <p>Conditions de révision des prix Art. 6.3 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les prix sont fixes pour une période de 2 ans à compter de la date de souscription. A la fin de cette période, le client reçoit par courrier ou par email, les nouveaux prix applicables pour les 2 ans suivants. Celui-ci est libre de les accepter ou de résilier sans frais.
<p>6</p> <p>Conditions de résiliation à l'initiative du client Art. 10.1 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de changement de fournisseur : la résiliation du contrat est automatique et sans pénalité. Les modalités relatives au Changement de Fournisseur sont disponibles auprès du Service Clients accessible au numéro de téléphone indiqué sur chaque facture et sur le site Internet : www.totalenergies.fr • Pas de frais de résiliation en cas de résiliation anticipée. • En cas de changement de fournisseur, la résiliation du présent contrat intervient de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture de gaz naturel et d'électricité.
<p>7</p> <p>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur Art. 10.2 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • TotalEnergies peut résilier par lettre recommandée en cas de suspension de contrat suite à impayés. La résiliation sera effective au plus tard 10 jours à compter de la date de réception de la lettre par le client.
<p>8</p> <p>Service client et réclamations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées du Service Clients 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 : http://www.totalenergies.fr/clients/ Adresse e-mail : service.client@mail.totalenergies.fr Adresse postale : TotalEnergies - Service Clientèle - TSA 21519 - 75 901 PARIS CEDEX 15 • Coordonnées du Service Réclamations Dans le cas où le client ne trouverait pas satisfaction auprès du Service Clients 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

1) Le prix payé par le client pour l'électricité est toutes taxes comprises : 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 les autres taxes), TICFE (Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité) également dénommée CSPE (Contribution au Service Public de l'Electricité), CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement).

Le prix payé par le client pour le gaz est toutes taxes comprises : TVA (5,5% sur l'abonnement mensuel et 20% sur le prix du kWh), la TICGN (taxe intérieure sur la consommation de gaz naturel) et la CTA (contribution tarifaire d'acheminement).

2) 1 MWh = 1000 kWh. Prix de l'offre indexé au TRV en vigueur, applicable au client. Pour l'option tarifaire Heures Pleines / Heures Creuses en électricité et pour le gaz, le montant fixe de remise ou de majoration s'applique en déduction ou en augmentation du prix HT du MWh du TRV en vigueur, hors abonnement. Le montant de cette remise ou de cette majoration ne varie pas avec les modifications de prix du TRV à venir. Le prix de l'abonnement est identique à celui des TRV en vigueur. Voir grille tarifaire : <https://www.totalenergies.fr/conditions-generales-de-vente>.

3) Pour l'électricité : les clients démunis, sous condition de ressources, sont en droit d'obtenir un tarif spécial « 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.

Pour le gaz : les clients démunis, sous condition de ressources, sont en droit d'obtenir un tarif spécial, le tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel (TSS) auprès de Total Direct Energie.

Si le contrat est souscrit à distance ou par démarchage, le consommateur dispose d'un délai de 7 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 - Capital : 5 164 558,70 € - 442 395 448 RCS Paris - Siège : 75015 Paris