

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><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>• Offre d'énergie dont les prix HT de l'abonnement et du kWh sont <b>bloqués pendant 2 ans</b></li> <li>• <b>Bilan Conso personnalisé</b> 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.</li> <li>• Offre sans engagement.</li> <li>• Choix entre mensualisation et facturation tous les 2 mois.</li> <li>• Gratuité et libre choix de la date de prélèvement : le 1<sup>er</sup>, 5, 7, 9 ou le 11 du mois.</li> <li>• Espace client accessible 24h/24h : consultation de factures, suivi de consommations, relevé du compteur, modification des coordonnées, contact du service client.</li> <li>• E-services gratuits inclus : e-relève, e-factures, déménagement express.</li> <li>• Guide de bienvenue comprenant des explications sur la facture, des conseils pour mieux consommer et des informations sur les aides aux économies d'énergie.</li> </ul>
<p><b>2</b></p> <p><b>Prix de l'offre</b> Art. 6.1 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour accéder aux tarifs publics de l'offre Horizon 2 ans, veuillez cliquer ici : <b><u>Grille tarifaire Offre Horizon 2 ans</u></b> en vigueur.</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 de deux ans</b>, tacitement renouvelable pour une période de même durée et résiliable à tout moment sans frais.</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 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> </ul>
<p><b>4</b></p> <p><b>Facturation et modalités de paiement</b> Art. 7 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 Gestionnaire du Réseau de Distribution.</li> <li>- Possibilité de choisir la date de prélèvement : le 1<sup>er</sup>, 5, 7, 9 ou le 11 du mois.</li> <li>- Envoi 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> <li>- Modification du mode de facturation en cas de non-paiement d'une seule échéance après envoi d'un courrier de relance</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 Direct Energie.</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>(2)</sup></b> 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).</li> </ul>

<p><b>5</b></p> <p><b>Conditions de révision des prix</b> Art. 6.3 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<p><b>6</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. 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 : <a href="http://www.totalenergies.fr">www.totalenergies.fr</a></li> <li><b>Pas de frais de résiliation</b> en cas de résiliation anticipée.</li> <li>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.</li> </ul>
<p><b>7</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>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.</li> </ul>
<p><b>8</b></p> <p><b>Service client et réclamations</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Coordonnées du Service Clients</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="http://particuliers.totalenergies.fr/mon-espace-client/">http://particuliers.totalenergies.fr/mon-espace-client/</a> Adresse e-mail : <a href="mailto:contact@mail.totalenergies.fr">contact@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 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</li> </ul>

1) Les prix mentionnés ci-dessus pour l'électricité sont toutes taxes comprises : TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée), CSPE (contribution au service public de l'électricité), CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement), taxes locales (avec l'hypothèse d'une taxe départementale de 4 % et d'une taxe communale de 8 %). Ces taux peuvent varier en fonction des communes et des départements ; pour connaître ces taux, reportez-vous à votre facture d'électricité.

Les prix mentionnés ci-dessus pour le gaz sont toutes taxes comprises : TVA (5,5% sur l'abonnement mensuel et 20% sur le prix du kWh), la CTSSG (contribution au tarif social de solidarité gaz) et la CTA (contribution tarifaire d'acheminement).

2) 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