

Dans ce document, vous retrouverez :

- la Fiche d'Information Standardisée de votre offre Charge'Heures 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 Charge'Heures 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 de fourniture 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 de fourniture d'électricité 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"> • Services de fourniture d'électricité et gestion de l'accès au réseau. • Offre réservée aux particuliers équipés d'un compteur communicant Linky • Offre vous permettant de bénéficier de <ul style="list-style-type: none"> - 4 heures super creuses (de 2h à 6h du matin) - 4 heures creuses (de 23h à 2h et de 6h à 7h) • 100% d'électricité d'origine renouvelable éolienne et solaire • TotalEnergies s'engage à acheter l'équivalent de la quantité d'électricité consommée par le client en garantie(s) d'origine émise(s) par des producteurs d'énergie renouvelable. Conformément aux articles L.211-2 et L.314-14 et suivants du Code de l'Energie, une garantie d'origine certifiée qu'un MWh (1000 kWh) d'électricité a été produit à partir d'une source d'énergie renouvelable et injecté sur le réseau électrique.
<p>2</p> <p>Prix de l'offre ⁽¹⁾ Art. 6.1 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour l'électricité: Prix de l'électricité déterminés librement par TotalEnergies et révisables jusqu'à deux fois par an. ⁽²⁾ Les prix restent plus avantageux la nuit pendant les heures super creuses de 2h à 6h. ⁽³⁾ • Pour le gaz : 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. ⁽⁵⁾ • L'offre peut présenter un prix en mégawattheure (MWh) ou en kilowattheure (kWh). Un (1) MWh correspond à mille (1000) kWh. • Pour accéder aux tarifs de cette offre, veuillez consulter la grille tarifaire disponible sur le site www.total.direct-energie.com. • 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 d'un an, tacitement reconductible pour une durée indéterminée. • 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 Gestionnaire du Réseau de Distribution (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 • Résiliation possible à tout moment et sans frais.
<p>4</p> <p>Facturation et modalités de paiement Art. 7.1.2 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 (sur la base de la consommation estimée), payables par prélèvement + une facture de régularisation après la relève du GRD. - Ajustement des mensualités notamment à la suite de la relève réelle du GRD. - Mensualités modifiables sur simple appel au Service Clients

<p>Art. 7.1.1 des CGV</p> <p>Art. 7.1.3. des CGV</p> <p>Art. 8 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Choix de la facturation tous les 2 mois (bimestrielle) Factures sur la base de la consommation estimée. Ces estimations sont réajustées à chaque réception de relève réelle par le Gestionnaire de Réseau de Distribution et à chaque auto-relève du client (uniquement pour les compteurs non communicants) transmise dans les délais indiqués par TotalEnergies. • Choix de la facturation tous les mois (mensuel) Factures sur consommation réelle. A défaut de prise en compte de la relève réelle pour un mois donné, la facturation se base sur une consommation estimée et une régularisation est effectuée sur les factures suivantes pour tenir compte des relèves réelles. • Factures (ou échéanciers) envoyé(e)s gratuitement sous format papier ou sous format électronique et payables à la date indiquée sur la facture, dans un délai qui ne peut être inférieur à 15 jours. Consultez vos Conditions Générales de Vente pour plus de détails sur chaque modalité de facturation • Incidents de paiement⁽⁵⁾ 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.
<p>5</p> <p>Conditions de révision des prix Art. 6.4 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prix de l'électricité : les prix de l'électricité seront librement déterminés par TotalEnergies et ne seront plus indexé sur le Tarif Réglementé de Vente (TRV). Ils seront révisibles jusqu'à deux fois par an. ⁽²⁾ Prix toujours plus avantageux la nuit pendant les heures super creuses de 2h à 6h ⁽³⁾ • Prix du gaz : 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. ⁽⁴⁾ 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>6</p> <p>Réduction de puissance ou suspension de l'accès au RPD Art. 9 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 précités est porté à trente (30) jours pour les Clients visés à l'article 6.7.
<p>7</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. Le client n'est pas obligé d'en informer TotalEnergies. • En cas de résiliation exceptionnelle (déménagement ...), 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 de GRDF. • En cas de résiliation consécutive à une notification d'évolution des conditions contractuelles : 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.
<p>8</p> <p>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur Art. 10.2 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

9

Service client et réclamations

• **Coordonnées du Service Client**

- Téléphone : 0 970 80 69 69 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au samedi de 9h à 19h
- Espace client : <https://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 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

- 1) Le prix du kWh indiqué est le prix HT. Le prix payé par le client sera le prix TTC. A la date de conclusion du contrat, les taxes applicables sur le prix du kWh HT sont les suivantes : 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). Le prix payé par le client pour le gaz est toutes taxes comprises : 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).
- 2) Pour l'électricité : prix du kWh HT et de l'abonnement HT pouvant évoluer jusqu'à 2 fois par année civile, conformément au mécanisme prévu aux conditions générales de vente applicables. En cas d'évolution, vous en serez informés au moins un mois avant et vous conserverez la possibilité de résilier votre contrat à tout moment.
- 3) Les heures super creuses correspondent aux heures allant de 2h à 6h du matin. C'est pendant ces heures que vous bénéficiez d'un prix plus avantageux par rapport à celui de vos autres plages horaires.
- 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 déposé 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 Electricité et Gaz France (marque 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.

L'énergie est notre avenir, économisons-la ! www.totalenergies.fr

TotalEnergies Electricité et Gaz France SA - Capital: 5 164 558,70 € - 442 395 448 RCS PARIS - Siège : 75015 Paris. Les informations réglementaires sur l'origine de l'électricité sont disponibles sur <https://www.totalenergies.fr/groupe/fr/conditions-generales-de-vente>.