

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.

<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 de gaz et gestion de l'accès au réseau. • L'offre inclut par ailleurs un rendez-vous téléphonique annuel⁽¹⁾ avec un conseiller pour faire le point sur votre consommation d'énergie, sur un créneau que vous choisissez. • Conditions applicables à compter du 1^{er} juillet 2023 pour la branche gaz des offres Classique, Essentielle, Online. Les conditions de la branche électricité de ces offres restent inchangées.
<p>2</p> <p>Prix de l'offre ⁽²⁾ Art. 6.1 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour l'électricité : <ul style="list-style-type: none"> ○ Prix de l'abonnement HT : identique aux Tarifs Réglementés en vigueur ○ Prix du kWh HT : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour l'option tarifaire Base : Le prix HT du kWh est le même toute la journée. Il est indexé et identique au TRV en vigueur ▪ Pour l'option tarifaire Heures Pleines / Heures Creuses : Cette option permet de profiter d'un prix du kWh HT plus avantageux pendant les Heures Creuses avec 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 • Pour le gaz : <ul style="list-style-type: none"> ○ Prix applicables jusqu'au 30 juin 2023 : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prix de l'abonnement HT : identique aux Tarifs Réglementés en vigueur ▪ Prix du kWh HT : remise fixe sur le prix du MWh HT par rapport au TRV en vigueur. Voir prix sur grille tarifaire. ○ Prix du gaz applicables à compter du 1er juillet 2023 : 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 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'Energie (CRE), pouvant évoluer chaque mois à la hausse comme à la baisse. ⁽³⁾ • 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 l'offre, veuillez consulter leur 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 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.

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 derégularisation après la relève du GRD.
 - Possibilité de choisir la date de prélèvement : le 1er, 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
 - Modification du mode de facturation en cas de non-paiement d'une seule échéance après envoi d'un courrier de relance
- **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 quine peut être inférieur à 15 jours.
- **Incidents de paiement⁽⁴⁾**
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 : Prix de l'électricité indexés sur le prix du kWh HT des Tarifs Réglementés en vigueur** pour les clients domestiques, pour une même puissance souscrite et une même option tarifaire pour l'électricité
- **Pour le gaz :**

Conditions de révision des prix HT jusqu'au 30 juin 2023 : prix du gaz (kWh et abonnement) indexés et identiques au kWh et à l'abonnement des tarifs réglementés de vente (TRV) en vigueur pour une même classe de consommation et une même zone tarifaire, pouvant varier à la hausse ou à la baisse en fonction du niveau des TRV.

Conditions de révision des prix HT à compter du 1^{er} juillet 2023 : prix de l'abonnement (couvre la part fixe des coûts de transport et de distribution du gaz ⁽⁵⁾ 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⁽³⁾
 - 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. ⁽⁵⁾ 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 ⁽⁶⁾ 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) »)

Dans tous les cas, 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>	<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>7</p> <p>Conditions de résiliation à l'initiative du client Art. 10.1 des CGV</p>	<p>1) 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.</p> <p>2) 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-relevé permettant de défiabiliser les index de résiliation de GRDF.</p> <p>3) 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. En cas de non-acceptation de ces modifications, le client particulier peut résilier le contrat sans pénalité, conformément à l'article L.224-10 du code de la consommation, dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la réception par le client du projet de modification. Ce droit de résiliation n'est pas applicable aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement. Ce droit de résiliation est également applicable dans les mêmes conditions aux clients professionnels consommant moins de 30 000 kWh par an en gaz naturel.</p>
<p>8</p> <p>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur 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>9</p> <p>Service client et réclamations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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) Sous réserve d'être client TOTALENERGIES depuis au moins 1 an.

2) Le prix du kWh indiqué est le prix HT (Hors Taxe). 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 du kWh HT sont les suivantes : 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).

1 MWh = 1000 kWh. Prix de l'offre indexé au TRV en vigueur, applicable au client. Pour le gaz jusqu'au 30 juin 2023 et pour l'option tarifaire Heures Pleines / Heures Creuses en électricité, 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. Voir grille tarifaire.

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) 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.

5) 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>

6) 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. Vous pouvez obtenir des informations détaillées sur les modalités d'exercice du droit de rétractation dans vos Conditions Générales.

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

