Fiche descriptive

OFFRE FIXE 3 ANS ELECTRICITE & GAZ

Offre réservée aux particuliers

Catégorie d'offre selon la typologie définie par la CRE :

- Branche électricité : « Offre à prix fixe tout compris »
- Branche Gaz : « Offre à prix fixe tout compris »

Dans ce document, vous retrouverez :

- la Fiche d'Information Standardisée de votre offre Fixe 3 ans pour la branche électricité ;
- la Fiche d'Information Standardisée de votre offre Fixe 3 ans pour la branche gaz.

Cette fiche énonce les principaux éléments de la présente offre de fourniture, elle permet de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs et est conforme à celle présentée dans les lignes directrices de la Commission de régulation de l'énergie.

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.

En souscrivant une offre à prix de marché d'électricité, vous pouvez changer d'offre à tout moment sans frais et vous restez libre de revenir au tarif réglementé de vente en électricité, si vous en faites la demande auprès du fournisseur historique.

1 **Caractéristiques de l'offre et options incluses** Art. 4 des CGV	**Pour l'électricité :** • Services de fourniture d'électricité et gestion de l'accès au réseau. • Vous avez le choix entre deux options tarifaires : - Soit l'option tarifaire Base : avec cette option, le prix de l'électricité est toujours le même, quels que soient l'heure et le jour. - Soit l'option tarifaire Heures pleines / Heures Creuses : avec cette option, 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 plages horaires des périodes tarifaires (heures creuses/heures pleines) sont librement fixées par le Gestionnaire de Réseau. Pour connaître vos plages horaires d'heures creuses, consultez votre facture d'électricité ou contactez votre fournisseur actuel. • Un rendez-vous téléphonique annuel(1) à la demande avec un conseiller pour faire le point sur votre consommation d'énergie, sur un créneau que vous choisissez.
	Pour le gaz : • 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.
2 **Prix de l'offre(2)** Art. 6.4 des CGV	**Pour l'électricité :** • **Prix HT de l'abonnement et du kWh d'électricité fixes sur une période contractuelle de trois (3) ans (prix hors évolution des impôts, taxes et contributions, de toute nature) à compter de la date de début de fourniture. Le prix du kWh HT applicable les trois premières années du contrat est celui applicable le mois de souscription du Client. Le prix du kWh, comme celui de l'abonnement, est modifié tous les trois ans lors du renouvellement du contrat. Le Client est informé du nouveau prix qui lui sera appliqué au plus tard 1 mois avant la date de son application. En cas de refus de ce nouveau prix, le Client pourra résilier son Contrat, sans frais, dans les conditions de l'Article 10.1 des CGV.** • **Les prix HT(2) de l'abonnement et du kWh dépendent de la puissance souscrite et de l'option tarifaire retenues par le client.** • 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 • TVA à Taux Normal 20%, applicable à la consommation, à l'abonnement, à la CTA, aux services, options et prestations techniques et à l'accise sur l'électricité (anciennement dénommée TICFE (Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité) ou CSPE (Contribution au Service Public de l'Electricité)).
	Pour le gaz : • **Prix HT(2) du kWh et de l'abonnement du gaz fixes sur une période contractuelle de trois (3) ans (prix hors évolution des impôts, taxes et contributions, de toute nature) à compter de la date de début de fourniture. Le prix du kWh HT applicable les trois premières années du contrat est celui applicable le mois de souscription du Client. Le prix du kWh HT est modifié tous les trois ans. Le Client est informé du nouveau prix qui lui sera appliqué au plus tard 1 mois avant la date de son application. En cas de refus de ce nouveau prix, le Client pourra résilier son Contrat, sans frais, dans les conditions de**

	l'Article 10.1 des CGV. • 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 • TVA à Taux Normal 20% applicable à la consommation, à l'abonnement, à la CTA, aux services, options et prestations techniques et à l'accise sur les gaz naturels (anciennement dénommée TICGN (Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel)).
3 **Conditions de révision des prix** Art 6.4, 10.1 et 12 des CGV	**Pour l'électricité et le gaz :** • **Révision des prix de l'abonnement et du kWh à chaque échéance du contrat, c'est-à-dire à l'issue de la période contractuelle de 3 ans avec un prix HT du kWh et de l'abonnement fixe : le client sera informé, au plus tard 1 mois avant cette échéance, du nouveau tarif du kWh HT et de l'abonnement HT qui lui sera appliqué à compter de la date de renouvellement de son contrat, pour une nouvelle période de trois (3) ans. En cas de refus de ce nouveau tarif le Client pourra résilier son Contrat, sans frais, dans les conditions de l'Article 10.1.** • 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 règlementaire.
	Pour le gaz : • **Révision des prix de l'abonnement et du kWh à chaque échéance du contrat, c'est-à-dire à l'issue de la période contractuelle de 3 ans avec un prix HT du kWh et de l'abonnement fixe : le client sera informé, au plus tard 1 mois avant cette échéance, du nouveau tarif du kWh HT et de l'abonnement HT qui lui sera appliqué à compter de la date de renouvellement de son contrat, pour une nouvelle période de trois (3) ans. En cas de refus de ce nouveau tarif le Client pourra résilier son Contrat, sans frais, dans les conditions de l'Article 10.1.** • 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 règlementaire.
4 **Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation** Art 6.4,.3.2 et 3.3 des CGV Art. 10.1 des CGV	• **Contrat à durée déterminé de trois (3) ans,** tacitement reconductible pour une durée de trois (3) ans. • La prise d'effet du contrat a lieu : **Pour l'électricité**, sous réserve des délais imposés par ENEDIS prévus par le Catalogue des Prestations d'ENEDIS en vigueur : - En cas de changement de fournisseur : La date d'activation est réalisée à distance au plus tôt le lendemain de la date souhaitée par le client et ne peut excéder vingt et un (21) jours ouvrés à compter de la demande du client ; - En cas de mise en service : La date d'activation est réalisée à distance au plus tôt le lendemain de la date souhaitée par le client, étant précisé que si la mise en service nécessite un déplacement d'un agent ENEDIS, les délais de mise en service peuvent varier de cinq (5) à dix (10) jours ouvrés, en fonction des disponibilités d'ENEDIS et de la disponibilité d'un raccrochement existant. A la demande du client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites dans le Catalogue des Prestations d'ENEDIS. **Pour le gaz**, sous réserve des délais imposés par GRDF prévus par le Catalogue des Prestations de GRDF en vigueur : - En cas de changement de fournisseur : La date d'activation est réalisée à distance au plus tôt le lendemain de la date souhaitée par le Client et ne peut excéder vingt et un (21) jours ouvrés à compter de de la demande du Client. - En cas de mise en service : La date d'activation est réalisée à distance au plus tôt à la date souhaitée par le Client, étant précisé que si la mise en service nécessite un déplacement d'un agent GRDF, les délais de mise en service peuvent varier de cinq (5) à vingt et un (21) jours ouvrés, en fonction des disponibilités de GRDF et du type de mise en service nécessaire (mise en service avec pose compteur ou non). À la demande du Client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites dans le Catalogue des Prestations GRDF. • **Conditions de résiliation à l'initiative du client (résiliation possible à tout moment et sans frais)** : - <u>En cas de changement de fournisseur</u> : la résiliation du contrat est automatique. Le client n'est pas obligé d'en informer TotalEnergies. - <u>En cas de résiliation exceptionnelle (déménagement …),</u> 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. - <u>En cas de résiliation consécutive à une notification d'évolution des conditions contractuelles</u> : 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.
Art. 10.2 des CGV	• **Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur :** 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.
5 **Informations de contact** Art. 16 des CGV	• **Coordonnées du Service Client** - 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 : https://clientstotalenergies.fr - 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 dedeux 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 • **Coordonnées du Médiateur National de l'Energie** - Site web: www.energie-info.fr
6 **Facturation et modalités de paiement** Art 7.1 des CGV	• **Choix de la mensualisation (facture annuelle)** - Lissage des paiements avec 11 mensualités fixes (sur la base de la consommation estimée) + 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 - Paiement par prélèvement automatique • **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. - Paiement par prélèvement automatique ou chèque • **Choix de la facturation tous les mois (mensuel)** - Factures sur consommation réelle. À 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. - Paiement par prélèvement automatique ou chèque. • 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
Art. 8 des CGV	• **Incidents de paiement** 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.
Art 6.9. des CGV	• **Précarité énergétique** Le gouvernement met en place de nombreuses actions et règlementations afin de lutter contre la précarité énergétique et aider les foyers à réduire leur consommation ainsi que leurs factures. TotalEnergies se conforme à la mise en place des décisions du Gouvernement et dédie des ressources humaines et financières afin de lutter contre la précarité énergétique de ses clients. Retrouvez plus d'informations sur cette page : https://www.totalenergies.fr/precarite-energetique
Art. 9 des CGV	• **Réduction de puissance ou suspension de l'accès au RPD** 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 procéderaà 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. • **Modalités de gestion en cas de trop-perçu par TotalEnergies** - Si le client est mensualisé avec prélèvement automatique, il est remboursé sous quinze jours, quel que soit le montant du trop-perçu s'il n'y a pas d'incident de paiement ou réclamation client. - Si le client est non mensualisé, lorsqu'une facture fait apparaitre un trop perçu supérieure à 1 euro, les sommes dues par TotalEnergies seront remboursées dans un délai de quinze (15) jours, à

	compter de l'émission de la facture, par chèque ou virement bancaire sauf demande contraire de la part du client s'il n'y a pas d'incident de paiement ou réclamation client.
7 **Existence d'un dépôt de garantie** Art. 5.3 des CGV	• TotalEnergies peut demander au client Particulier un dépôt de garantie de trois cents (300) euros dans les hypothèses suivantes **:** - Lors de la souscription du Contrat si le client a eu, dans les douze (12) mois précédant sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec TotalEnergies en cours d'exécution ou résilié depuis moins de six (6) mois ; - Au cours de l'exécution du Contrat, en cas d'incident de paiement non légitime et répété. • Si le dépôt de garantie n'est pas constitué(e) par le client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de TotalEnergies, le Contrat pourra être résilié de plein droit

1) Sous réserve d'être client TOTALENERGIES depuis au moins 1 an.

2) Le prix HT (Hors Taxes) ne comprend pas les contributions et taxes applicables. 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 HT sont les suivantes :
   - Pour l'électricité, TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée) à Taux Normal 20% applicable à l'ensemble de la facture, accise sur l'électricité (encore parfois dénommée Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité (TICFE) ou Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE)) et CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement).
   - Pour le gaz, TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée) à Taux Normal 20% applicable à l'ensemble de la facture, accise sur les gaz naturels (encore parfois dénommée Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel) et CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement).

Du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'énergie n'ont pas le droit d'interrompre la fourniture d'électricité ou de gaz pour un impayé pour une résidence principale. En revanche, pour l'électricité, ils peuvent réduire la puissance du compteur, sauf si vous bénéficiez du chèque énergie.

Si vous avez souscrit cette offre à distance ou par démarchage, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation.