

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 Electricité et Gaz France (ci-après « TotalEnergies »).

Souscrire un contrat d'électricité à prix de marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure à nouveau un contrat au Tarif Réglementé, sous réserve d'éligibilité. Lorsque vous emménagez dans un logement (site), vous avez le choix entre souscrire un contrat d'électricité 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><br/>Art. 4 des CGV</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Services de fourniture d'électricité &amp; gaz et gestion de l'accès au réseau.</li> <li>100% d'électricité verte &amp; 10% de biogaz<br/>Pour chaque MWh d'électricité renouvelable vendu à ses clients, Direct Energie utilise des garanties d'origine conformément aux dispositions des articles L314-14 et suivants du Code de l'énergie garantissant l'injection sur le réseau d'une production équivalente d'énergie d'origine renouvelable.</li> </ul>  |
| <p><b>2</b></p> <p><b>Prix de l'offre</b><br/>Art. 6.1 des CGV</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Prix de l'électricité et du gaz<sup>(1)</sup> indexés sur le prix HT des Tarifs Réglementés en vigueur :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>pour une même puissance souscrite et une même option tarifaire (TRV clients non-résidentiels)</li> <li>pour une même classe de consommation et une même zone tarifaire (TRV clients résidentiels)</li> </ul> </li> <li>Prix de l'électricité et du gaz :           <ul style="list-style-type: none"> <li>Prix de l'abonnement : identique aux Tarifs Réglementés.</li> <li>Prix des consommations : remise fixe sur le prix du kWh HT d'électricité/de gaz par rapport aux tarifs réglementés de vente pour l'électricité/ barèmes de la CRE pour le gaz. Montant de remise fonction de la puissance souscrite et de l'option tarifaire en cours pour l'électricité / de la zone tarifaire et de la classe de consommation en cours pour le gaz. Voir grille tarifaire. (2)</li> </ul>           L'offre peut présenter un prix par mégawattheure (MWh) ou par kilowattheure (kWh). Un (1) MWh correspond à mille (1000) kWh.         </li> <li>Pour accéder aux tarifs de cette offre, veuillez consulter la <a href="#">grille tarifaire</a> disponible sur le site <a href="http://www.totalenergies.fr">www.totalenergies.fr</a>.</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><br/>Art. 3.3 des CGV</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Contrat d'une durée d'un an</b>, tacitement reconductible pour une durée indéterminée.</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 Gestionnaire du Réseau de Distribution (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> <li>Résiliation possible à tout moment et sans frais.</li> </ul>  |
| <p><b>4</b></p> <p><b>Facturation et modalités de paiement</b><br/>Art. 7.1.2 des CGV</p> <p>Art. 7.1.2 des CGV</p> <p>Art. 8 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 GRD.</li> <li>Possibilité de choisir la date de prélèvement : le 1er, 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 TotalEnergies.</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</b><br/>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.<br/>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</li> </ul> |

|   |  |
|---|--|
|   | compter de la réception de la demande du Client, d'une pénalité dont le montant ne peut être inférieur à 7,50€ TTC.  |
| <p><b>5</b></p> <p><b>Conditions de révision des prix</b><br/>Art. 6.5 des CGV</p>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prix de l'électricité et du gaz<sup>(1)</sup> indexés sur le prix du kWh HT des Tarifs Réglementés en vigueur</b> pour les clients non-domestiques pour une même puissance souscrite et une même option tarifaire (pour l'électricité) et sur les barèmes publiés à titre indicatif par la CRE pour une même classe de consommation et une même zone tarifaire (pour le gaz)</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>                         |
| <p><b>6</b></p> <p><b>Réduction de puissance ou suspension de l'accès au RPD</b><br/>Art. 9 des CGV</p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>  |
| <p><b>7</b></p> <p><b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b><br/>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. Le client n'est pas obligé d'en informer TotalEnergies.</li> <li>• <b>En cas de résiliation exceptionnelle (déménagement ...)</b>, 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.</li> </ul>  |
| <p><b>8</b></p> <p><b>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur</b><br/>Art. 10.2 des CGV</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>  |
| <p><b>9</b></p> <p><b>Service client et réclamations</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coordonnées du Service Client</b><br/>Téléphone : 09 77 40 50 60 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au samedi de 9 h à 19h<br/>Espace client : <a href="https://totalenergies.fr/clients/connexion">https://totalenergies.fr/clients/connexion</a><br/>Adresse e-mail : <a href="mailto:service.pro@mail.totalenergies.fr">service.pro@mail.totalenergies.fr</a><br/>Adresse postale : TotalEnergies - Service Clientèle - TSA 21519 – 75 901 PARIS CEDEX 15</li> <li>• <b>Coordonnées du Service Réclamations</b><br/>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</li> </ul> |

1) Les prix mentionnés ci-dessus pour l'électricité sont 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), et TCCFE (Taxe Communale sur la Consommation Finale d'Electricité). Le taux de TCCFE peut varier en fonction des communes ; pour connaître ce 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 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, ou aux barèmes publiés à titre indicatif par la CRE pour le gaz en vigueur], applicable au client. Le montant de remise fixe s'applique en déduction du prix HT du kWh [du TRV en vigueur ou aux barèmes de la CRE en vigueur pour le gaz], hors abonnement. Le montant de cette remise ne varie pas avec les modifications à venir du niveau [du TRV ou des barèmes de la CRE]. Le montant de cette remise dépend de [la puissance souscrite et de l'option tarifaire en cours pour l'électricité et de la zone tarifaire et de la classe de consommation pour le gaz], caractéristiques consultables sur votre facture ou votre contrat. Ce montant est susceptible de changer en cas de modification de votre part de ces caractéristiques. Les montants de remise associés figurent dans la grille tarifaire [insérer un lien hypertexte vers la GT]. Le prix de l'abonnement est identique à celui des TRV.

Pendant la durée du gel des tarifs réglementés de vente de gaz naturel, au lieu de s'appliquer en déduction du prix du MWh HT du TRV de gaz en vigueur, la remise s'applique sur les barèmes publiés mensuellement par la CRE à titre indicatif, soit sur le prix HT du MWh du tarif réglementé de gaz qui aurait résulté de l'application de la formule définie par l'arrêté du 28 juin 2021 en l'absence de gel et correspondant aux barèmes publiés mensuellement par la CRE à titre indicatif (pour plus de précisions : articles 1 « TRV » et 6 « Prix » des CGV).

Si le contrat est souscrit à distance ou par démarchage, le client professionnel employant 5 salariés ou moins 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.

