

Dans ce document, vous retrouverez :

- la Fiche d'Information Standardisée de votre offre Online 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 Online pour la branche gaz dans le cas où vous avez souscrit à cette offre pour la fourniture unique de gaz ou 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 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), sous réserve d'éligibilité, 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"> • Offre de marché 100% en ligne • Offre sans engagement • Options incluses : <ul style="list-style-type: none"> o Espace client en ligne et application mobile accessibles 24h/24h o Facture en ligne envoyée par email o Bilan consommation par email • Engagements : <ul style="list-style-type: none"> o Paiement mensuel par prélèvement automatique o Auto-relève à la souscription et au moins 2 fois par an pour les compteurs non Linky • Conditions applicables à compter du 1er juin 2024 pour la branche gaz des offres Online. Les conditions de la branche électricité de ces offres restent inchangées
<p>2</p> <p>Prix de l'offre ⁽¹⁾ Art. 6.1 et 6.3 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prix de l'électricité et du gaz⁽²⁾ indexés sur le prix HT des Tarifs Réglementés en vigueur pour l'électricité ou des barèmes publiés par la CRE pour le gaz : <ul style="list-style-type: none"> o pour une même puissance souscrite et une même option tarifaire (TRV clients non-résidentiels) o pour une même classe de consommation et une même zone tarifaire (TRV clients non-résidentiels) <p>Prix de l'électricité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prix de l'abonnement : identique aux Tarifs Réglementés en vigueur. ⁽³⁾ • Prix des consommations : <ul style="list-style-type: none"> - Pour l'option tarifaire Base : le prix HT du MWh et de l'abonnement est indexé et identique au TRV en vigueur. ⁽³⁾ - Pour l'option tarifaire Heures Pleines / Heures Creuses : 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 ⁽³⁾ <p>Prix du gaz :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. ⁽⁴⁾ • 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.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.
<p>4</p> <p>Facturation et modalités de paiement Art. 7.1.2 des CGV</p> <p>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, payables par prélèvement + une facture de régularisation après la relève du GRD. - Possibilité de choisir la date de prélèvement : le 1er, 5, 7, 9 ou le 11 du mois. - Envoi gratuit 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 Choix de la facturation tous les 2 mois (bimestrielle) <ul style="list-style-type: none"> - 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

<p>Art. 8 des CGV</p>	<p>- 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 demie 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 Conditions de révision des prix Art. 6.6 des CGV électricité Art. 6.5 des CGV gaz</p>	<ul style="list-style-type: none"> Pour l'électricité : Prix HT de l'électricité indexée sur le prix du kWh HT Tarifs Réglementés en vigueur pour les non-résidentiels pour une même puissance souscrite et une même option tarifaire (TRV clients non-résidentiels). Pour le gaz : 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 classe 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 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. 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 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 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 d'Enedis. 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>8 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.
<p>9 Service client et réclamations</p>	<ul style="list-style-type: none"> Coordonnées du Service Client Téléphone : 09 77 40 50 60 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au samedi de 9 h à 19h Espace client : https://totalenergies.fr/clients/connexion Adresse e-mail : service.pro@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 (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).
2) Le prix payé par le client pour l'électricité est 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 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).
3) 1 MWh = 1000 kWh. Prix de l'offre indexé aux tarifs réglementés de vente (TRV) en vigueur ou aux barèmes publiés par la CRE pour le gaz, applicable au client. Pour l'option tarifaire Heures Pleines / Heures Creuses en électricité et pour le gaz, le montant fixe de remise ou de majoration s'applique en déduction ou en augmentation du prix HT du MWh du TRV en vigueur ou des barèmes publiés de la CRE pour le gaz, hors abonnement. Le montant de cette remise ou de cette majoration ne varie pas avec les modifications à venir de niveau du TRV en vigueur ou des barèmes publiés par la CRE. Le prix de l'abonnement est identique aux barèmes appliqués par la CRE. Voir grille tarifaire : <https://www.totalenergies.fr/conditions-generales-de-vente>
Pendant la durée du gel des TRV 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 TRV de gaz qui aurait résulté de l'application de la formule définie par l'arrêté du 28 juin 2021 en l'absence de gel (pour plus de précisions : articles 1 « TRV » et 6 « Prix » des CGV).
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>.

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.
TotalEnergies Electricité et Gaz France Société anonyme au capital de 5.164.558,70euros, 2bis rue Louis Armand, 75015 Paris - 442 395 448 RCS Paris