

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.

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 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"> • Offre d'énergie dont les prix HT de l'abonnement et du kWh sont bloqués pendant 2 ans • Bilan Conso personnalisé qui apporte des informations importantes sur la consommation du client et des conseils personnalisés. Ce bilan est envoyé par email à chaque relève de compteur. • Offre sans engagement. • Choix entre mensualisation et facturation tous les 2 mois. • Gratuité et libre choix de la date de prélèvement : le 1^{er}, 5, 7, 9 ou le 11 du mois. • Espace client accessible 24h/24h : consultation de factures, suivi de consommations, relevé du compteur, modification des coordonnées, contact du service client. • E-services gratuits inclus : e-relève, e-factures, déménagement express. • Guide de bienvenue comprenant des explications sur la facture, des conseils pour mieux consommer et des informations sur les aides aux économies d'énergie.
<p>2</p> <p>Prix de l'offre Art. 6.1 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prix fixe sur 2 ans, -5% sur le prix du kWh HT de gaz des tarifs réglementés en vigueur le mois de la souscription¹ Le prix du kWh HT de l'offre est recalculé tous les 2 ans en appliquant la réduction de 5% au prix du kWh du tarif réglementé en vigueur à ce moment-là. • Pour accéder aux tarifs publics de l'offre Horizon 2 ans, veuillez cliquer ici : Grille tarifaire Offre Horizon 2 ans en vigueur. • 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 de 2 ans, tacitement renouvelable pour une période de même durée et résiliable à tout moment sans frais. • 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 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
<p>4</p> <p>Facturation et modalités de paiement Art. 7 et 8 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 Gestionnaire du Réseau de Distribution. - Possibilité de choisir la date de prélèvement : le 1^{er}, 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) <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 Direct Energie. - 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 qui ne peut être inférieur à 15 jours.

	<ul style="list-style-type: none"> • Incidents de paiement ⁽²⁾ <p>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 Total Direct Energie de ses obligations contractuelles ne pouvant être directement imputées au GRD, Total Direct Energie 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>
<p>5</p> <p>Conditions de révision des prix Art. 6. des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les prix sont fixes pour une période de 2 ans à compter de la date de souscription. A la fin de cette période, le client reçoit par courrier ou par email, les nouveaux prix applicables pour les 2 ans suivants. Celui-ci est libre de les accepter ou de résilier son contrat sans frais dans les conditions de l'article 10 des CGV. Sans action de la part du Client, les nouveaux prix s'appliqueront à compter du lendemain du deuxième anniversaire du contrat. La même procédure est applicable tous les 2 ans à compter de la souscription. • En cas de modification du tarif en vigueur, 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>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, Total Direct Energie 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, Total Direct Energie 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>6</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 Total Direct Energie. • En cas de résiliation exceptionnelle (déménagement ...), le client doit en informer Total Direct Energie 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 Total Direct Energie. Total Direct Energie encourage le Client à lui fournir une auto-relève permettant de fiabiliser les index de résiliation de GRDF.
<p>7</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, Total Direct Energie mettra en demeure, le Client de régulariser cette situation. Après mise en œuvre de la procédure de l'article 9, Total Direct Energie pourra résilier de plein droit le Contrat.
<p>8</p> <p>Service client et réclamations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées du Service Clients Téléphone : 0 970 80 69 69 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au samedi de 9 h à 19h <p>Espace client : https://clients-total.direct-energie.com Adresse e-mail : service.client@total-directenergie.com</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adresse postale : Total Direct Energie - Service Clientèle - TSA 21519 – 75 901 PARIS CEDEX 15 <p>Coordonnées du Service Réclamations</p> <p>Dans le cas où le client ne trouverait pas satisfaction auprès du Service Clients dans un délai de deux mois, il peut saisir par lettre recommandée avec accusé de réception le Service Réclamations. Adresse postale : Total Direct Energie - Service Réclamations - TSA 31520 - 75 901 PARIS CEDEX 15</p>

1) Pour l'électricité, la remise s'applique sur le prix du kWh hors taxes. Le prix toutes taxes comprises comprend la consommation d'électricité en kWh, le coût de l'abonnement et le paiement des taxes applicables : TVA (5,5% sur l'abonnement mensuel et sur la CTA, et 20% sur le prix du kWh, la CSPE et les TCFE), CSPE (contribution au service public de l'électricité), CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement), TCFE (taxes (locales) sur la consommation finale d'électricité, avec l'hypothèse d'une taxe départementale de 4 % et d'une taxe communale de 8 %. Ces taux peuvent varier en fonction des communes et des départements ; pour connaître ces taux, reportez-vous à votre facture d'électricité).

Pour le gaz, la remise s'applique sur le prix du kWh hors taxes. Le prix toutes taxes comprises comprend la consommation de gaz en kWh, le coût de l'abonnement et le paiement des taxes applicables : TVA (5,5% sur l'abonnement mensuel et sur la CTA, et 20% sur le prix du kWh et sur la TICGN), la TICGN (taxe intérieure sur la consommation de gaz naturel) et la CTA (contribution tarifaire d'acheminement).

2)

Pour l'électricité et 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 TOTAL DIRECT ENERGIE.

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.

Total Direct Energie Société anonyme au capital de 5 164 558,70 euros, 2bis rue Louis Armand, 75015 Paris - 442 395 448 RCS Paris