

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 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><b>1</b></p> <p><b>Caractéristiques de l'offre et options incluses</b> Art. 4 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Offre de marché 100% en ligne<sup>(1)</sup></b></li> <li>• <b>Offre sans engagement</b></li> <li>• Modalités liées à l'offre :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Espace client en ligne et application mobile</b> accessibles 24h/24h</li> <li>○ <b>Facture en ligne</b> envoyée par email</li> <li>○ <b>Bilan consommation</b> par email</li> <li>○ <b>Paieement mensuel par prélèvement automatique</b></li> </ul> </li> <li>• Engagement :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Auto-relève à la souscription et au moins 2 fois par an pour les compteurs non communicants</b></li> </ul> </li> </ul>
<p><b>2</b></p> <p><b>Prix de l'offre</b> Art. 6.1 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prix de l'électricité et du gaz<sup>(2)</sup> indexés sur le prix du kWh HT des Tarifs Réglementés en vigueur</b> pour les clients domestiques pour une même puissance souscrite et une même option tarifaire.</li> <li>• Prix de l'électricité et du gaz<sup>(2)</sup> :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prix de l'abonnement : identique aux Tarifs Réglementés.</li> <li>- Prix des consommations : <b>10% de remise</b> sur le prix du kWh HT des Tarifs Réglementés correspondants.</li> </ul> </li> <li>• Pour accéder aux tarifs de cette offre, veuillez consulter la grille tarifaire disponible sur le site <a href="http://www.total-direct-energie.com">www.total-direct-energie.com</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> 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> 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>Incidents de paiement<sup>(3)</sup></b> 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.</li> </ul>

<p><b>5</b></p> <p><b>Conditions de révision des prix</b> Art. 6.4 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les prix de l'offre Online sont indexés sur les tarifs réglementés de l'électricité et du gaz. Quelles que soient les évolutions de ces tarifs, le taux de <b>remise de 10% sur le prix du kWh HT</b> des tarifs réglementés est garanti.</li> <li>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.</li> <li><b>En cas de modification des taxes</b> 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> 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, 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 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> 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 Total Direct Energie.</li> <li><b>En cas de résiliation exceptionnelle (déménagement ...)</b>, 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 d'Enedis.</li> </ul>
<p><b>8</b></p> <p><b>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur</b> 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, 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.</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> 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 : <a href="https://clients-total.direct-energie.com">https://clients-total.direct-energie.com</a> Adresse e-mail : <a href="mailto:sc_online@total-directenergie.com">sc_online@total-directenergie.com</a> Adresse postale : Total Direct Energie - Service Clientèle - TSA 21519 - 75 901 PARIS CEDEX 15</li> <li><b>Coordonnées du Service Réclamations</b> 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 : Total Direct Energie - Service Réclamations - TSA 31520 - 75 901 PARIS CEDEX 15</li> </ul>

1) Cette offre n'inclut pas le rendez-vous téléphonique annuel avec un conseiller pour faire le point sur votre consommation d'énergie.

2) 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 20% sur le prix du kWh), CSPE (contribution au service public de l'électricité), CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement), taxes locales (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).

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).

3) 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 5.118.404,50 euros, 2bis rue Louis Armand, 75015 Paris - 442 395 448 RCS Paris