

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.

<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>Services de fourniture de gaz et gestion de l'accès au réseau.</li> <li>10% de gaz vert (biogaz)</li> <li>TotalEnergies s'engage à acheter à hauteur de 10% de la consommation en gaz du client l'équivalent en garantie(s) d'origine émise(s) par des producteurs d'énergie renouvelable. Conformément aux articles L.211-2 et L.446-3 du Code de l'Energie, une garantie d'origine certifiée qu'un MWh (1000 kWh) de biogaz a été produit et injecté sur le réseau de gaz naturel. Un rendez-vous téléphonique annuel<sup>(1)</sup> à la demande avec un conseiller pour faire le point sur votre consommation d'énergie, sur un créneau que vous choisissez.</li> </ul>
<p><b>2</b></p> <p><b>Prix de l'offre</b> Art. 6.1 des CGV</p>	<p><b>Prix du gaz<sup>(2)</sup> et de l'abonnement fixes</b> sur une durée de 1 an (prix hors évolution des impôts, taxes et contributions, de toute nature). Le prix du kWh HT applicable la première année du contrat est celui applicable le mois de souscription du Client. Le prix du kWh HT est modifié tous les ans, le Client est informé du nouveau prix qui lui sera appliqué au plus tard 1 mois avant la date d'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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour accéder aux tarifs de cette offre, veuillez consulter la grille tarifaire 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> Art. 3.3 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Contrat d'une durée de 1 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. 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 Total Direct Energies (marque 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<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.</li> </ul>

	<p>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>
<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>• Révision des prix du gaz à chaque échéance du contrat : le client sera informé, au plus tard 1 mois avant cette échéance, du tarif du kWh HT et de l'abonnement HT qui lui sera appliqué à compter de la date de renouvellement de son contrat. En cas de refus de ce nouveau tarif. le Client pourra résilier son Contrat, sans frais, dans les conditions de l'Article 10.1.</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, 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.</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 Energies (marque 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 Total Direct Energies (marque TotalEnergies). TotalEnergies encourage le Client à lui fournir une auto-relève permettant de fiabiliser les index de résiliation de GRDF.</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, 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> 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://www.totalenergies.fr/clients/">https://www.totalenergies.fr/clients/</a> Adresse e-mail : <a href="mailto:service.client@mail.totalenergies.fr">service.client@mail.totalenergies.fr</a> Adresse postale : TotalEnergies- 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 : TotalEnergies- Service Réclamations - TSA 31520 - 75 901 PARIS CEDEX 15</li> </ul>

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

2) Le prix payé par le client 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) Les clients démunis qui ont déposé 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 TotalEnergies.

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.

TotalEnergies Electricité et Gaz France Société anonyme au capital de 5 164 558,70 euros, 2bis rue Louis Armand, 75015 Paris - 442 395 448 RCS Paris