Fiche descriptive

OFFRE HEURES ECO+ ELECTRICITE

Offre réservée aux particuliers

Catégorie d'offre selon la typologie définie par la CRE : « Autre Offre »

Cette fiche énonce les principaux éléments de la présente offre de fourniture, elle permet de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs et est conforme à celle présentée dans les lignes directrices de la Commission de régulation de l'énergie.

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.

En souscrivant une offre à prix de marché d'électricité, vous pouvez changer d'offre à tout moment sans frais et vous restez libre de revenir au tarif réglementé de vente en électricité, si vous en faites la demande auprès du fournisseur historique.

1 **Caractéristiques de l'offre et options incluses** Art. 4 des CGV	• Services de fourniture d'électricité et gestion de l'accès au réseau. • Offre incluant 20 jours Eclair par année civile (signalés entre le 15 octobre et le 15 avril) comprenant des Heures de Vigilance (de 7h à 15h et de 18h à 20h).(1) • Offre valable uniquement en option heures pleines / heures creuses(2) réservée aux clients particuliers équipés d'un compteur Linky communicant de niveau 2 et qui autorisent TotalEnergies à collecter leurs courbes de charge et leurs index quotidiens de consommation d'électricité et de puissances maximales quotidiennes. • Offre destinée uniquement aux clients pouvant facilement (d'un jour à l'autre) interrompre ou diminuer significativement leur consommation d'électricité pendant les Heures de Vigilance (de 7H à 15h et de 18H à 20H) des Jours Eclair signalés par la réception d'une alerte envoyée par TotalEnergies la veille au soir pour le lendemain (par email et/ou SMS).(3) • Inclus par ailleurs : un rendez-vous téléphonique annuel(4) avec un conseiller pour faire le point sur votre consommation d'énergie, sur un créneau que vous choisissez.
2 **Prix de l'offre** (5) Art. 6.1 des CGV	• **Offre d'électricité à prix de marché réservée aux clients particuliers disposant d'un compteur Linky communicant, avec un prix HT de l'abonnement et du kWh librement déterminés par TotalEnergies et pouvant évoluer jusqu'à 2 fois par année civile. L'offre inclut 20 jours « Eclair » comprenant des « Heures de Vigilance » pendant lesquelles le client s'expose à une facturation plus élevée du prix du kWh HT s'il n'interrompt pas sa consommation. En dehors des Heures de Vigilance, le tarif appliqué varie en fonction des plages horaires Heures Pleines / Heures Creuses du client définies par Enedis, conformément aux prix applicables selon la grille tarifaire en vigueur. Les prix HT de l'abonnement dépendent de la puissance souscrite (telle que définie dans les Conditions Générales de Vente).** • **Les prix HT(5) de l'abonnement et du kWh dépendent de la puissance souscrite et de l'option tarifaire retenue par le client.** • 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 l'offre, veuillez consulter leur grille tarifaire disponible sur le site www.totalenergies.fr • TVA à Taux Normal 20%, applicable à la consommation, à l'abonnement, à la CTA, aux services, options et prestations techniques et à l'accise sur l'électricité (anciennement dénommée TICFE (Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité) ou CSPE (Contribution au Service Public de l'Electricité)).
3 **Conditions de révision des prix** Art 6, 10.1 et 12 des CGV	• **Les prix HT de l'abonnement et du kWh sont librement déterminés par TotalEnergies et pourront évoluer à la hausse comme à la baisse au maximum deux fois par année civile.** • **Les prix HT de l'abonnement et du kWh sont librement déterminés par TotalEnergies et pourront évoluer à la hausse comme à la baisse au maximum deux fois par année civile,** dans la limite d'une hausse plafonnée à 20% pour chaque option tarifaire (et pour chaque plage horaire si le Client a choisi l'option tarifaire Heures pleines / Heures creuses). Ce plafond est susceptible d'évoluer dans le cas où le Tarif Réglementé de Vente (TRV) d'électricité hors taxe par option tarifaire et par plage horaire pour l'option tarifaire Heures pleines / Heures Creuses subirait une hausse de plus de 20% sur une période de douze (12) mois glissants. Dans ce cas, TotalEnergies s'engage à ce que l'évolution des prix hors taxes du kWh et de l'abonnement ne soit pas supérieure à l'évolution du niveau du TRVe pour chaque option tarifaire (et pour chaque plage horaire si le Client a choisi l'option tarifaire Heures Pleines / Heures Creuses). • En cas de modification des prix HT de l'abonnement et du kWh, le client en sera informé au moins un mois à l'avance et pourra résilier à tout moment son Contrat conformément aux Conditions Générales de Vente applicables à son offre et 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 de plein droit aux contrats en cours au jour de l'entrée en vigueur de la décision règlementaire.
4 **Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation** Art 3.2 et 3.3 des CGV	• **Contrat à durée indéterminée** • La prise d'effet du contrat a lieu, sous réserve des délais imposés par ENEDIS prévus par le Catalogue des Prestations d'ENEDIS en vigueur : - En cas de changement de fournisseur : La date d'activation est réalisée à distance au plus tôt le lendemain de la date souhaitée par le client et ne peut excéder vingt et un (21) jours ouvrés à compter de la demande du client ; - En cas de mise en service : La date d'activation est réalisée à distance au plus tôt le lendemain de la date souhaitée par le client, étant précisé que si la mise en service nécessite un déplacement d'un agent ENEDIS, les délais de mise en service peuvent varier de cinq (5) à dix (10) jours ouvrés, en fonction des disponibilités d'ENEDIS et de la disponibilité d'un raccrochement existant. A la demande du client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites dans le Catalogue des Prestations d'ENEDIS.
Art. 10.1 des CGV	• **Conditions de résiliation à l'initiative du client (résiliation possible à tout moment et sans frais)** : - <u>En cas de changement de fournisseur</u> : la résiliation du contrat est automatique. Le client n'est pas obligé d'en informer TotalEnergies. - <u>En cas de résiliation exceptionnelle</u> (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. - <u>En cas de résiliation consécutive à une notification d'évolution des conditions contractuelles</u> : Toute modification des conditions contractuelles par TotalEnergies sera portée à la connaissance du client au moins 1 mois avant application sauf celles qui sont imposées par la législation en vigueur. En cas de non-acceptation de ces modifications, le client peut résilier le contrat sans pénalité, conformément à l'article L.224-10 du code de la consommation, dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception par le client du projet de modification. Au-delà de ce délai de 3 mois, le client conserve la possibilité de résilier son contrat à tout moment et sans pénalité dans les conditions de l'article 10.1.1 et 10.1.2 des Conditions Générales de Vente.
Art. 10.2 des CGV	• **Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur :** 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.
5 **Informations de contact** Art. 16 des CGV	• **Coordonnées du Service Client** - 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 : https://clientstotalenergies.fr - Adresse e-mail : service.client@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 • **Coordonnées du Médiateur National de l'Energie** - Site web: www.energie-info.fr
6 **Facturation et modalités de paiement** Art 7.1 des CGV	• **Choix de la mensualisation (facture annuelle)** - Lissage des paiements avec 11 mensualités fixes (sur la base de la consommation estimée) + une facture de régularisation après la relève du GRD. - Ajustement des mensualités notamment à la suite de la relève réelle du GRD. - Mensualités modifiables sur simple appel au Service Clients - Paiement par prélèvement automatique • **Choix de la facturation tous les 2 mois (bimestrielle)** - Factures sur la base de la consommation estimée. Ces estimations sont réajustées à chaque réception de relève réelle par le Gestionnaire de Réseau de Distribution et à chaque autorelève du client (uniquement pour les compteurs non communicants) transmise dans les délais indiqués par TotalEnergies. - Paiement par prélèvement automatique ou chèque. • **Choix de la facturation tous les mois (mensuel)**

	- Factures sur consommation réelle. À défaut de prise en compte de la relève réelle pour un mois donné, la facturation se base sur une consommation estimée et une régularisation est effectuée sur les factures suivantes pour tenir compte des relèves réelles. - Paiement par prélèvement automatique ou chèque. • Factures (ou échéanciers) envoyé(e)s gratuitement sous format papier ou sous format électronique et payables à la date indiquée sur la facture, dans un délai qui ne peut être inférieur à 15 jours. Consultez vos Conditions Générales de Vente pour plus de détails sur chaque modalité de facturation
Art. 8 des CGV	• **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 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 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.
Art. 6.9 des CGV	• **Précarité énergétique** Le gouvernement met en place de nombreuses actions et règlementations afin de lutter contre la précarité énergétique et aider les foyers à réduire leur consommation ainsi que leurs factures. TotalEnergies se conforme à la mise en place des décisions du Gouvernement et dédie des ressources humaines et financières afin de lutter contre la précarité énergétique de ses clients. Retrouvez plus d'informations sur cette page : https://www.totalenergies.fr/precarite-energetique
Art. 9 des CGV	• **Réduction de puissance ou suspension de l'accès au RPD** 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 procéderaà 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.
Art. 8.1 des CGV	• **Modalités de gestion en cas de trop-perçu par TotalEnergies** - Si le client est mensualisé avec prélèvement automatique, il est remboursé sous quinze jours, quel que soit le montant du trop-perçu s'il n'y a pas d'incident de paiement ou réclamation client. - Si le client est non mensualisé, lorsqu'une facture fait apparaitre un trop perçu supérieure à 1 euro, les sommes dues par TotalEnergies seront remboursées dans un délai de quinze (15) jours, à compter de l'émission de la facture, par chèque ou virement bancaire sauf demande contraire de la part du client s'il n'y a pas d'incident de paiement ou réclamation client.
7 **Existence d'un dépôt de garantie** Art. 5.3 des CGV	• TotalEnergies peut demander au client Particulier un dépôt de garantie de trois cents (300) euros dans les hypothèses suivantes **:** - Lors de la souscription du Contrat si le client a eu, dans les douze (12) mois précédant sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec TotalEnergies en cours d'exécution ou résilié depuis moins de six (6) mois ; - Au cours de l'exécution du Contrat, en cas d'incident de paiement non légitime et répété. • Si le dépôt de garantie n'est pas constitué(e) par le client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de TotalEnergies, le Contrat pourra être résilié de plein droit

1) Les Jours « Eclair » sont définis par TotalEnergies en tenant compte des jours de forte tension sur le réseau électrique signalés par RTE (gestionnaire de transport d'électricité). Ils sont au nombre de 20 par an et sont répartis sur la période allant du 15 octobre au 31 décembre inclus puis du 1er janvier au 15 avril inclus de l'année suivante. Pendant les Jours Eclair, des plages horaires correspondant à des pics de consommation sur le réseau, appelées « Heures de Vigilance », s'étalent de 7H à 15h et de 18H à 20H. En l'absence d'interruption de sa consommation pendant les Heures de Vigilance des Jours Eclair, le client s'exposera à une facturation plus élevée du prix du kWh HT pouvant entrainer une augmentation sensible du montant de sa ou ses factures sur le mois ou les mois comprenant un ou plusieurs Jours Eclair. Les Jours Eclair ne sont pas connus par TotalEnergies au moment de la souscription du contrat par le client.
2) Avec l'option « Heures pleines / Heures Creuses », pendant les heures dites creuses, vous bénéficiez d''un prix du kWh HT avantageux et durant les heures définies comme pleines, vous êtes soumis à un prix du kWh HT plus élevé. Les heures pleines et creuses sont définies localement par le gestionnaire de réseau.
3) Une notification est envoyée par TotalEnergies la veille d'un Jour Eclair au client afin qu'il puisse interrompre ou reporter sa consommation. La communication de l'adresse e-mail ou du numéro de téléphone du client est impérative afin de pouvoir être alerté. Sans être impérative, le téléchargement de l'application TotalEnergies est fortement recommandé pour bénéficier de l'ensemble des informations sur les Jours Eclairs.
4) Sous réserve d'être client TOTALENERGIES depuis au moins 1 an.
5) Le prix HT (Hors Taxes) ne comprend pas les contributions et taxes applicables. 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 HT sont les suivantes : TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée) à Taux Normal 20% applicable à l'ensemble de la facture, accise sur l'électricité (encore parfois dénommée Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité (TICFE) ou Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE)) et CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement).
6) Du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'électricité n'ont pas le droit d'interrompre la fourniture d'électricité pour un impayé pour

une résidence principale. En revanche, ils peuvent réduire la puissance du compteur, sauf si vous bénéficiez du chèque énergie.
Si vous avez souscrit cette offre à distance ou par démarchage, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation.

TotalEnergies Électricité et Gaz France, Société anonyme au capital de 5.164.558,70 euros, 27 rue Louis Vicat – 75015 Paris - 442 395 448 RCS Paris