L'offre Duo Adapt 1 an
Fiche Descriptive

Offre indexée sur le Prix Repère de Vente de gaz (« PRVg »)* pour le gaz pour les clients particuliers

Offre indexée sur le Tarif Réglementé de Vente d'électricité (« TRVe »)* pour l'électricité pour les clients particuliers

*La Commission de Régulation de l'Energie (CRE) propose une typologie des offres commercialisées afin que les consommateurs puissent caractériser la nature et les modalités d'évolution de l'offre. Plus de détails sur https://www.cre.fr/consommateurs/treize-lignes-directrices-pour-renforcer-la-protection-des-consommateurs.html

La présente fiche standardisée 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 avoir une information complète, vous devez vous reporter aux conditions particulières de vente de l'offre (CPV) et aux conditions générales de vente (CGV).

En souscrivant une offre à prix de marché d'électricité, vous pouvez changer d'offre à tout moment et sans frais et vous restez libre de revenir au tarif réglementé de vente d'électricité, si vous en faites la demande. Pour le gaz naturel, vous pouvez de nouveau changer d'offre à prix de marché à tout moment et sans frais.

Caractéristiques de l'offre et options

Offre à prix de marché indexée, pour le gaz naturel, sur le Prix Repère de Vente de gaz publié par la Commission de Régulation de l'Energie (Délibération n°2023-102 du 12 avril 2023) et pour l'électricité, sur le tarif réglementé de vente d'électricité.

Electricité verte : *ENGIE achète l'équivalent de la quantité d'électricité consommée par le client en Garantie(s) d'Origine émise(s) par des producteurs d'énergie renouvelable. Une Garantie d'Origine certifie que de l'électricité a été produite à partir d'une source d'énergie renouvelable et injectée sur le réseau électrique.*
Gaz vert : *ENGIE garantit que l'équivalent de 5% de votre consommation Gaz est acheté en biométhane. Des Garanties d'Origine attestent que du biométhane a été injecté sur le réseau de gaz, à partir d'une installation de production de biométhane.*

- Services inclus :
> Espace Client : espace privé permettant au client de gérer son contrat.
> Service Ma conso : service permettant au client de suivre ses consommations (ce service nécessite l'activation d'un Espace Client).
> Mon Alerte : si le client bénéficie de la mensualisation, le client est informé par courriel en cas d'évolution significative à la hausse de sa facture annuelle par rapport à l'estimation prévisionnelle ayant permis de calculer les mensualités, due à une évolution des consommations et/ou du prix du contrat. Le client peut ajuster ses mensualités, comme proposé par ENGIE, sur son Espace Client à réception de l'alerte. Service réservé aux clients titulaires d'un contrat d'Electricité et/ou de gaz naturel, ayant renseigné leur email de contact et équipés d'un compteur communicant Linky™ ou Gazpar pour l'énergie considérée.

- Services gratuits au choix :
> Facture en ligne : ce service nécessite l'ouverture d'un Espace Client et le choix du prélèvement automatique. Les factures et les nouveaux échéanciers de paiement si le client a choisi la mensualisation, seront uniquement disponibles sur son Espace Client. Le client sera informé de leur disponibilité par e-mail. Description du service à l'article 5.2 des CGV.
> E-documents : ce service permet, hors service Facture en Ligne, de recevoir au format électronique les e-documents, dont les évolutions des CGV, listés à l'article 5.3 « Service e-documents » des CGV.

Prix de l'offre et conditions de révision des prix
(article 4 et 4.3 des CGV et CPV - Annexe Prix)

Pour le gaz naturel :
- L'abonnement HTT et le prix par kWh HTT évoluent chaque mois à la hausse ou à la baisse selon la variation du Prix Repère de Vente de gaz (« PRVg ») publié tous les mois par la Commission de Régulation de l'Energie.

Les prix appliqués varient selon la commune du client et sa plage de consommation prévisionnelle. Le niveau de départ du prix du contrat indexé sur le PRVg peut être différent de celui du PRVg. Ces évolutions sont les mêmes en valeur absolue sur la durée du contrat.

Pour l'électricité :
- L'abonnement HTT et le(s) prix par kWh HTT sont indexés respectivement sur l'abonnement HTT et le(s) prix par kWh HTT du tarif réglementé de vente d'électricité (« TRVe »), à puissance et type de comptage équivalents.

Ils évolueront, à la hausse ou à la baisse, à la date d'entrée en vigueur de chaque évolution du tarif règlementé de vente d'électricité.

Le tarif réglementé de vente d'électricité est calculé selon une formule tarifaire fixée par les pouvoirs publics sur proposition de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) et évolue généralement deux fois par an (février et aout). Pour plus d'information, rendez-vous sur le site de la CRE à l'adresse suivante: https://www.cre.fr/consommateurs/comprendre-les-tarifs-reglementes-de-vente- delectricite-trve.html

Pour les modalités de révision, voir les «Conditions de renouvellement» ci-dessous.
> Pour accéder aux prix de l'offre Duo Adapt 1 an, veuillez-vous référer à la grille de prix de l'offre disponible en page 3.

Durée de l'offre
(articles 3.2 et 3.4 des CGV)

Durée : 1 an (contrat à durée déterminée). Renouvellement tacite par périodes minimales d'un an.
Date d'effet : mentionnée aux CPV, elle est fixée avec le client.
Date d'échéance : elle est mentionnée aux CPV.

ENGIE - SA au capital de 2 542 427 868 € - 542 107 651 RCS Nanterre - Siège social : 67 rue Jules Ferry - 92250 LA GARENNE-COLOMBES
ENGIE Service Client - TSA 87494 - 76934 ROUEN CEDEX 09

Conditions de renouvellement
(article 4.3 des CGV)

À l'échéance du(des) contrat(s), le prix et/ou ses modalités d'évolution seront révisées. Le client sera informé, au moins 30 jours avant cette échéance, de ces nouvelles conditions, qui seront applicables à compter du renouvellement de son(ses) contrat(s). En cas de refus, le client dispose d'un délai de 3 mois à compter de la réception du courrier lui indiquant ces nouvelles conditions pour résilier le(s) contrat(s), sans pénalité.

Conditions de résiliation à l'initiative du client
(article 11 des CGV)

Le client peut résilier à tout moment, sans frais et sans préavis par courrier simple ou également par téléphone ou internet.
En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat.
Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le client et au plus tard 30 jours à compter de la notification de la résiliation à ENGIE. Le client est redevable des sommes dues jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur
(Article 6.5 des CGV)

En l'absence de paiement, le fournisseur peut résilier le contrat avant sa date d'échéance :
- Après une mise en demeure de payer la totalité des sommes dues dans un délai de 15 jours restée infructueuse, le fournisseur peut demander au distributeur de réduire la puissance en électricité et/ou d'interrompre la fourniture de gaz et/ou d'électricité pour le point de livraison du client.

- A défaut d'accord dans ce délai, le fournisseur peut, 20 jours après en avoir avisé le client par courrier, interrompre la fourniture*. Il est entendu, qu'en pareil cas, le client ne peut revendiquer le remboursement d'aucun dommage quel qu'il soit ni aucune réduction de quelque nature que ce soit. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du client.

**du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs de gaz et d'électricité n'ont pas le droit d'interrompre la fourniture de gaz et d'électricité pour un impayé pour une résidence principale. En revanche, pour l'électricité, ils peuvent réduire la puissance du compteur, sauf si vous bénéficiez du chèque énergie.*

Informations de contact

Service Client ENGIE
TSA 87 494 – 76934 ROUEN Cedex 09
N° service client : 09 69 39 04 60 (appel non surtaxé)
> https://particuliers.engie.fr

Coordonnées du Médiateur national de l'énergie
N° service client : 0800 112 212 (appel gratuit)
> https://www.energie-mediateur.fr

Facturation et modalités de paiement
(articles 5.1 et 6.1 à 6.3 des CGV)

Modalités d'établissement de la facture : en l'absence d'index fourni à ENGIE, par le distributeur, ENGIE estime l'index du compteur ou les consommations du client à partir notamment de l'historique de consommation s'il existe ou de toute information communiquée par le distributeur ou le client.

Périodicité de la facture : tous les 2 mois ou une fois par an en cas de mensualisation des paiements. Pour bénéficier de la mensualisation de ses paiements, le client doit avoir opté pour le prélèvement automatique. Elle permet au client de lisser ses paiements sur une période de 11 mois en payant un montant identique chaque mois. Lors de la première mise en place de la mensualisation, le fournisseur et le client arrêtent d'un commun accord un échéancier avec les montants des mensualités à prélever à date fixe.

Délai de paiement : 14 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Support : électronique (pour en bénéficier le client doit avoir opté pour le prélèvement automatique et être titulaire d'un Espace Client) ou papier.

Modes de paiement : prélèvement automatique, TIP SEPA, chèque, espèces ou carte bancaire par internet et par téléphone.

Incidents de paiement : à défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit, et, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités égales :
- si le retard de paiement est compris entre 1 et 11 jours, à la somme restant due multipliée par le nombre
de jours de retard de paiement que multiplie 1,5 fois la valeur journalière du taux de l'intérêt légal en vigueur.
- si le retard de paiement est supérieur ou égal à 12 jours, à 5% du montant de la somme restant due au 12e jour de retard de paiement. Le montant de ces pénalités ne peut alors être inférieur à 7,50€ TTC.
Modalités de gestion en cas de trop-perçu : si la facture fait apparaître un trop-perçu inférieur à 25 euros le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le client demande son remboursement.

Conditions générales de vente de Gaz et/ou d'Electricité V15012025OM.DOM

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.
Les clients modestes, sous condition de ressources, peuvent payer une part de leur énergie avec le chèque énergie s'ils en sont bénéficiaires. Dans chaque département, le Fonds Solidarité Logement peut accorder une aide au cas par cas pour couvrir tout ou partie des dépenses de fourniture d'énergie.
Les prix mentionnés sur le site sont toutes taxes comprises : TVA, CTA (Contribution Tarifaire d'acheminement)
Et pour le gaz : accise sur le gaz (anciennement nommée TICGN Taxe Intérieure de la Consommation sur le Gaz Naturel).Et pour l'électricité : accise sur l'électricité (anciennement nommée TICFE Taxe Intérieure de la Consommation Finale d'Electricité). L'accise sur l'électricité correspond sur votre facture à la Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE).

ENGIE - SA au capital de 2 542 427 868 € - 542 107 651 RCS Nanterre - Siège social : 67 rue Jules Ferry - 92250 LA GARENNE-COLOMBES
ENGIE Service Client - TSA 87494 - 76934 ROUEN CEDEX 09

Grille tarifaire - novembre 2026

Gaz Adapt 1 an

Plage de consommation prévisionnelle		Plage 0 - 3999 kWh		Plage 4000 - 29000 kWh		Plage 30000 - 300000 kWh	
		HTT	TTC*	HTT	TTC*	HTT	TTC*
Abonnement en EUR / an		112,84	152,46	274,59	387,85	274,59	387,85
Consommation EUR / kWh	Niveau 1	0,14491	0,19388	0,11342	0,15610	0,11484	0,15780
	Niveau 2	0,14491	0,19388	0,11407	0,15688	0,11551	0,15860
	Niveau 3	0,14491	0,19388	0,11472	0,15766	0,11617	0,15940
	Niveau 4	0,14491	0,19388	0,11537	0,15844	0,11683	0,16019
	Niveau 5	0,14491	0,19388	0,11602	0,15922	0,11749	0,16098
	Niveau 6	0,14491	0,19388	0,11667	0,16000	0,11815	0,16177

Elec Adapt 1 an

Puissance souscrite (kVA)	Option tarifaire base				Option tarifaire Heures Pleines - Heures Creuses					
	Abonnement EUR/an		Consommation (EUR/kWh)		Abonnement EUR/an		Consommation (EUR/kWh)			
							Heures Pleines		Heures Creuses	
	HTT	TTC*	HTT	TTC*	HTT	TTC*	HTT	TTC*	HTT	TTC*
3	110,64	146,09	0,14440	0,21002	-	-	-	-	-	-
6	143,28	191,42	0,14440	0,21002	143,28	194,11	0,15692	0,22505	0,10801	0,16636
9	178,80	240,21	0,14302	0,20837	178,80	244,24	0,15692	0,22505	0,10801	0,16636
12	212,88	287,26	0,14302	0,20837	212,88	292,64	0,15692	0,22505	0,10801	0,16636
15	244,56	331,44	0,14302	0,20837	244,56	338,16	0,15692	0,22505	0,10801	0,16636
18	277,32	376,91	0,14302	0,20837	277,32	384,98	0,15692	0,22505	0,10801	0,16636
24	347,88	473,91	0,14302	0,20837	347,88	484,67	0,15692	0,22505	0,10801	0,16636
30	411,84	562,98	0,14302	0,20837	411,84	576,43	0,15692	0,22505	0,10801	0,16636
36	476,52	652,92	0,14302	0,20837	476,52	669,06	0,15692	0,22505	0,10801	0,16636

*Prix hors évolution des impôts, taxes et contributions de toute nature.

ENGIE - SA au capital de 2 542 427 868 € - 542 107 651 RCS Nanterre - Siège social : 67 rue Jules Ferry - 92250 LA GARENNE-COLOMBES
ENGIE Service Client - TSA 87494 - 76934 ROUEN CEDEX 09