

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>1</p> <p>Caractéristiques de l'offre et options incluses Art. 6.4 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Offre de marché 100% en ligne • Offre sans engagement • Options obligatoires incluses : <ul style="list-style-type: none"> - Espace client en ligne et application mobile accessibles 24h/24h - Facture en ligne envoyée par email - Paiement mensuel par prélèvement automatique - Auto-relève à la souscription et au moins 2 fois par an - Bilan consommation par email
<p>2</p> <p>Prix de l'offre Art. 6.1 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prix de l'électricité et du gaz⁽¹⁾ indexés sur le prix du kWh HT des Tarifs Réglementés en vigueur. <ul style="list-style-type: none"> - Prix de l'abonnement : identique aux Tarifs Réglementés ; - Prix des consommations : 10% de remise sur le prix du kWh HT des Tarifs Réglementés • Pour accéder aux tarifs de l'offre Online, veuillez cliquer ici : Grille tarifaire Offre Online 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 d'un an, tacitement reconductible pour une durée indéterminée. • 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. • Résiliation possible à tout moment et sans frais.
<p>4</p> <p>Facturation et modalités de paiement Art. 7.1.2 des CGV</p> <p>Art. 7.1.1 des CGV</p> <p>Art. 8 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Facturation annuelle (mensualisation) <ul style="list-style-type: none"> - Envoi de la facture récapitulative et de l'échéancier par email - Mensualités payables tous les 1^{er}, 5, 7, 9, 11 du mois ; solde de la facture récapitulative payable à la date indiquée sur la facture, dans un délai qui ne peut être supérieur à 15 jours - Jour de prélèvement modifiable, sur demande après la souscription - Régularisation de la facturation au moins une fois par an, suite aux relevés de votre compteur - Paiement des factures par prélèvement automatique - Modification du mode de facturation en cas de non-paiement d'une seule échéance après envoi d'un courrier de relance • Facturation bimestrielle <ul style="list-style-type: none"> - Mode de facturation modifiable sur demande après la souscription - Les factures sont estimées en fonction des informations que Direct Energie a en sa possession. Ces estimations seront régularisées à la réception d'un nouveau relevé (relevé du GRD ou auto-relève valide du client) • Incidents de paiement ⁽²⁾ 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

	<p>montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50€ TTC.</p> <p>En cas de constat par le Client du non-respect par Direct Energie de ses obligations contractuelles ne pouvant être directement imputées au GRD, 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. 6.4 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 remise de 10% sur le prix du kWh HT des Tarifs Réglementés est garanti. • En cas de modification du taux de remise, le client sera informé au moins 1 mois avant l'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>6</p> <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, 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, 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.
<p>7</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 Direct Energie. • En cas de résiliation exceptionnelle (déménagement ...), le client doit en informer 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 Direct Energie. Direct Energie encourage le Client à lui fournir une auto-relève permettant de fiabiliser les index de résiliation d'Enedis et de GRDF.
<p>8</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, Direct Energie mettra en demeure, le Client de régulariser cette situation. Après mise en œuvre de la procédure de l'article 9, Direct Energie pourra résilier de plein droit le Contrat.
<p>9</p> <p>Service client et réclamations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées du Service Clients Espace client : http://particuliers.direct-energie.com/mon-espace-client/ Adresse email : service.clientele.online@direct-energie.com Serveur Vocal Interactif (SVI) : 09 77 40 12 41 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) Adresse postale : Service Clientèle Online – TSA 11 572 – 75901 PARIS CEDEX 15 • Coordonnées du Service Réclamations 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 : Direct Energie – Service Réclamations – TSA 31520 – 75 901 PARIS CEDEX 15

1) Les prix mentionnés ci-dessus pour l'électricité sont toutes taxes comprises : TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée), 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).

2) Pour l'électricité : les clients démunis, sous condition de ressources, sont en droit d'obtenir un tarif spécial « produit de première nécessité ». 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'électricité. Pour le gaz : les clients démunis, sous condition de ressources, sont en droit d'obtenir un tarif spécial, le tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel (TSS) auprès de Direct Energie.

Si le contrat est souscrit à distance ou par démarchage, le consommateur dispose d'un délai de 7 jours pour exercer son droit de rétractation. Les modalités d'exercice du droit de rétractation varient selon le mode de vente.