

Cette fiche, réalisée à la demande des associations de consommateurs, doit vous permettre de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs. Un exemplaire papier peut vous être envoyé sur demande (sans engagement). 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. 4 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> Services de fourniture d'électricité et de gaz, et gestion de l'accès au réseau 100% d'électricité renouvelable 10% de biométhane dans l'offre gaz <p>Pour chaque MWh d'électricité renouvelable vendu à ses clients, Direct Energie utilise des garanties d'origine conformément aux dispositions des articles L314-14 et suivants du Code de l'énergie garantissant l'injection sur le réseau d'une production équivalente d'électricité d'origine renouvelable</p>
<p>2</p> <p>Prix de l'offre Art. 6.1 des CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> Prix du gaz⁽¹⁾ indexés sur les Tarifs Réglementés en vigueur pour une même classe de consommation et une même zone tarifaire et Prix de l'électricité⁽¹⁾ indexés sur les Tarifs Réglementés en vigueur pour une même puissance souscrite et une même option tarifaire : <ul style="list-style-type: none"> - Prix de l'abonnement : identique aux Tarifs Réglementés. - Prix des consommations : 2% de remise sur les prix du kWh HT des Tarifs Réglementés. Pour accéder aux tarifs de l'offre verte, veuillez cliquer ici : Grille tarifaire Offre verte 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"> Choix de la mensualisation (facture annuelle) <ul style="list-style-type: none"> - Lissage des paiements avec 11 mensualités fixes, payables par prélèvement + une facture de régularisation après la relève du Gestionnaire du Réseau de Distribution. - Possibilité de choisir la date de prélèvement : le 1^{er}, 5, 7, 9 ou le 11 du mois. - Envoi de la facture récapitulative et de l'échéancier sous format papier ou électronique - Ajustement des mensualités suite à la relève réelle - Mensualités modifiables sur simple appel au Service Clients - Modification du mode de facturation en cas de non-paiement d'une seule échéance après envoi d'un courrier de relance Choix de la facturation tous les 2 mois (bimestrielle) <ul style="list-style-type: none"> - 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 Direct Energie. - Paiement par prélèvement ou par chèque. - Factures envoyées gratuitement par courrier ou email - 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. Incidents de paiement ⁽²⁾ <p>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.</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 sont indexés au tarif réglementé. Ainsi les tarifs appliqués au client peuvent évoluer à la hausse ou à la baisse, dans les mêmes proportions que le tarif réglementé. En cas de modification taux de remise, le client en sera informé au moins 4 semaines avant 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'ERDF.
<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 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 : http://particuliers.direct-energie.com/mon-espace-client/ Adresse e-mail : contact@direct-energie.com Adresse postale : Direct Energie - 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 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, 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 taxes 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 à rétractation varient selon le mode de vente.

Direct Energie SA, 2 bis rue Louis Armand, 75725 Paris Cedex 15 – Capital 4 122 056,60€– 442 395 448 00057 – Siège : 75015 Paris