

## La démarche qualité Direct Energie



**L'Appel de Bienvenue** : Direct Energie vous appelle au plus tôt 9 jours après la signature de votre contrat pour valider avec vous les éléments de votre contrat communiqués lors de votre souscription.

Direct Energie s'occupe de votre changement de fournisseur qui s'effectue sans intervention technique sur votre installation électrique / sur votre compteur et sans aucune coupure d'énergie !

**La Lettre de Bienvenue** : Direct Energie vous envoie - au plus tôt un mois après la signature de votre contrat - un courrier de bienvenue vous informant de la date à partir de laquelle vous devenez client de Direct Energie ainsi qu'un rappel de vos modalités de facturation et de paiement.

## 3 garanties lorsque vous changez de fournisseur

**Votre changement de fournisseur d'énergie pour Direct Energie se fait en toute sécurité - sans aucune coupure - en toute simplicité et en toute liberté (sans engagement de durée) !**

- **Sécurité**  
La qualité de l'électricité et du gaz naturel reste identique, ce sont les mêmes réseaux. Ce sont toujours les agents (ERDF pour l'électricité et GRDF pour le gaz) qui interviennent pour les relèves de compteurs ou en cas de panne sur le réseau.
- **Simplicité**  
Aucune intervention technique.  
Vous conservez les mêmes installations et les mêmes compteurs.
- **Liberté**  
Aucun engagement de durée, pas de pénalité de résiliation.

## Direct Energie à vos côtés lors de votre déménagement !

**Signalez-nous votre déménagement !**

Si vous envisagez de déménager, appelez le service clientèle de Direct Energie au moins 10 jours avant la date prévue de votre déménagement : vos conseillers Direct Energie vous indiqueront toutes les formalités pour avoir votre contrat Direct Energie dans votre nouveau logement !



## Avec Direct Energie, vous avez choisi l'énergie compétitive tout en contribuant à la préservation de la planète !

- Le groupe Direct Energie s'engage dans la production d'énergies renouvelables : éolien, hydraulique, photovoltaïque, biomasse...



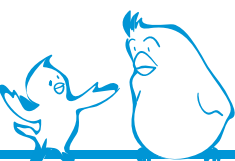
- L'offre 100% PUR JUS et l'offre DOUBLE ECO 100% PUR JUS incluent 100% d'énergies renouvelables. Pour chaque MWh d'électricité renouvelable vendu à ses clients, Direct Energie utilise un certificat EECS (European Energy Certificate System), émis par Observ'ER, garantissant l'injection sur le réseau d'une production équivalente d'électricité d'origine renouvelable.

**Avec Direct Energie, vous y gagnez, la planète aussi! !**

Vous rejoignez plus de **550 000 clients particuliers, professionnels et collectivités locales** qui nous font confiance et nous confient leur fourniture d'énergie. Parmi eux de grandes marques comme **Jules, Relay, Phildar, Bricorama, Avis, Groupama, Association Emmaüs, Bata, Kiloutou, Total...**

**Votre contrat**  
**électricité verte/gaz naturel**  
Offre réservée aux particuliers

Gaz & Electricité

Offre réservée aux particuliers  
**Votre contrat**  
électricité verte/gaz naturel

1<sup>er</sup> FEUILLET : EXEMPLAIRE DIRECT ENERGIE - 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> FEUILLET :  
EXEMPLAIRE PARTENAIRE - 4<sup>ème</sup> FEUILLET : EXEMPLAIRE CLIENT



Nom du vendeur	CAN 1
Prénom du vendeur	CAN 2
Code vendeur	OP

DIRECT ENERGIE - Réseau Indirect - TSA 92001 - 92778 BOULOGNE BILLAN COURT Cedex.  
Tel : 0970 80 69 69 (prix d'un appel local)



### Coordonnées du client

Titulaire du contrat : Mr, Mme, Mlle\* Nom\* : \_\_\_\_\_  
Prénom\* : \_\_\_\_\_ Date de naissance\* : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
Adresse du site de consommation\* : Bât : \_\_\_\_\_ Esc : \_\_\_\_\_ Etage : \_\_\_\_\_ N°Appartement : \_\_\_\_\_  
Code Postal\* : \_\_\_\_\_ Ville\* : \_\_\_\_\_  
Tél contact\* : \_\_\_\_\_ Tél fixe : \_\_\_\_\_ Tél mob. : \_\_\_\_\_  
Email\* : \_\_\_\_\_

### Caractéristiques du logement (site de consommation)

Maison individuelle  Appartement  Propriétaire  Locataire Résidence  Principale  Secondaire  
Mode de chauffage du domicile :  Collectif ou  Individuel :  Electricité  Gaz naturel  Fioul  Autre  
J'occupe ce logement depuis plus de 12 mois :  Oui  Non Alimentation en eau chaude :  Electricité  Gaz naturel  
Fournisseur actuel d'électricité \_\_\_\_\_ de gaz naturel \_\_\_\_\_  
Actuellement je suis mensualisé :  Oui  Non  
Si oui : Mensualité Elec : \_\_\_\_\_ € TTC/mois - Mensualité Gaz : \_\_\_\_\_ € TTC/mois - Mensualité Elec + Gaz : \_\_\_\_\_ € TTC/mois

### Choix de l'offre

Je souscris l'offre de fourniture d'énergie de Direct Energie ci-dessous (cocher une seule case).  
Je reconnais avoir pris connaissance et accepter les Conditions Générales de Vente de Direct Energie,  
ainsi que les tarifs, qui m'ont été remis, correspondant à l'offre que je souscris.

Tarifs disponibles sur la grille tarifaire  
jointe à vos Conditions Générales de Vente

#### Electricité

##### Offre 100% Pur Jus Particuliers

Je déclare choisir Direct Energie comme fournisseur d'électricité pour le site concerné.

#### Electricité/Gaz naturel

##### Offre DOUBLE ECO 100% Pur Jus Particuliers

Je déclare choisir Direct Energie comme fournisseur d'électricité et de gaz naturel pour le site concerné.

#### Gaz naturel

##### Offre GAZ NATUREL Particuliers

Je déclare choisir Direct Energie comme fournisseur de gaz naturel pour le site concerné.

Nos tarifs, offres et conditions sont consultables sur [www.direct-energie.com](http://www.direct-energie.com)

### Facturation et règlement

#### Mensualisation

Je choisis la mensualisation par prélèvement automatique Mensualité souhaitée (Sous réserve d'acceptation de Direct Energie) :  
Electricité : \_\_\_\_\_ € TTC/mois Gaz naturel : \_\_\_\_\_ € TTC/mois

#### Ou facturation bimestrielle

Je choisis de payer mes factures tous les 2 mois par :  Prélèvement automatique  Chèque (règlement par chèque payant - voir grille tarifaire ci-jointe)

Si j'ai choisi le prélèvement automatique comme moyen de paiement, je fais parvenir mon autorisation de prélèvement dûment complétée, jointe ci-après, à l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article L121-25 du code de la consommation

Je souhaite recevoir ma facture par :  Email (remplir "Email" dans la partie Coordonnées)  Courrier

Je souhaite recevoir mes courriers et factures à une autre adresse que celle de mon site de consommation :

Adresse : \_\_\_\_\_

Code Postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

### Options

Je reconnais avoir pris connaissance et accepter les Conditions Générales de Vente, ainsi que les tarifs, qui m'ont été remis, correspondant à l'option que je souscris.

Tarifs disponibles sur la grille tarifaire  
jointe à vos Conditions Générales de Vente

#### Option Confort - Electricité

L'Assistance dépannage électrique par téléphone 24h/24-7j/7 sur votre installation électrique intérieure (voir CGV - option Confort)

- L'intervention en 4 à 12 h d'un électricien sur votre installation en cas de nécessité identifiée lors du diagnostic préalable par téléphone.
- Prise en charge jusqu'à 200€ TTC/intervention.

**2 mois OFFERTS !**\*\*

#### Option Sérénité - Electricité/Gaz

L'Assistance dépannage électricité/gaz naturel par téléphone 24h/24-7j/7 sur vos installations intérieures (voir CGV - option Sérénité)

- L'intervention en 3 à 4 h d'un expert sur votre installation en cas de nécessité identifiée lors du diagnostic préalable par téléphone.
- Prise en charge jusqu'à 200€ TTC/intervention.

**2 mois OFFERTS !**\*\*

\*Mentions obligatoires. En cas d'absence d'une ou plusieurs mentions obligatoires, votre souscription ne pourra être prise en compte. Voir vos conditions générales de vente pour exercer votre droit d'accès et de rectification des informations transmises. \*\* déduits de vos 1ères factures Direct Energie pour toute 1ère souscription à cette option sauf rétractation ou résiliation avant la fin du 2ème mois. Offre valable pour les nouveaux clients non cumulable avec d'autres promotions.

### Caractéristiques techniques de l'offre électricité

Référence Point de Livraison\* : \_\_\_\_\_ Puissance souscrite\* : \_\_\_\_\_ kW N° Compteur : \_\_\_\_\_

Tarif actuel\* :  Option Base OU  Option Heures Pleines/Heures Creuses

Relève électricité Base/Heures Pleines : \_\_\_\_\_ Relève électricité Heures Creuses : \_\_\_\_\_

### Caractéristiques techniques de l'offre gaz naturel

Référence Point de Comptage et d'Estimation\* : \_\_\_\_\_

Classe\* :  Base  B0  B1  B2i Zone tarifaire :  1  2  3  4  5  6

Relève Gaz : \_\_\_\_\_

Classe : Base = Consommation Annuelle de Référence (CAR) inférieure à 1 MWh ; B0 = CAR de 1 à 6 MWh ; B1 = CAR de 6 à 30 MWh ; B2i = CAR de 30 à 350 MWh.  
Les zones tarifaires de Direct Energie sont identiques à celles du tarif réglementé. Elles sont à remplir pour les classes B1 et B2i.

### Acceptation du contrat

- ✓ J'autorise Direct Energie à récupérer, par tous moyens, auprès de mon Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD : ERDF pour l'électricité et GRDF pour le gaz naturel) les éléments permettant le bon déroulement de ma souscription, ainsi que toutes les informations de mesure de ma consommation d'électricité et de gaz naturel, passée et à venir.
- ✓ J'ai bien noté que Direct Energie se réserve le droit d'accepter ou de refuser ma souscription, notamment dans le cas où le GRD dont je dépends n'aurait pas encore contractualisé avec Direct Energie.
- ✓ J'ai bien noté que ceci est un contrat : je le date et je le signe.
- ✓ Réversibilité : je sais qu'en souscrivant à une offre d'énergie de Direct Energie, ma possibilité de retourner au tarif réglementé dépend des dispositions légales en vigueur dont j'ai pris connaissance sur la grille tarifaire jointe à mon contrat et conditions générales de vente.

J'accepte de recevoir des propositions commerciales de la part des partenaires de Direct Energie

Fait à : \_\_\_\_\_

Le : \_\_\_\_\_

Mentions apposées par le client

Signature obligatoire :

Cadre réservé à Direct Energie Administration des ventes / Back Office

#### Article L121-23

Les opérations visées à l'article L. 121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

- 1° Noms du fournisseur et du démarcheur ;
- 2° Adresse du fournisseur ;
- 3° Adresse du lieu de conclusion du contrat ;
- 4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;
- 5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;
- 6° Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L. 313-1 ;
- 7° Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26.

#### Article L121-24

Le contrat visé à l'article L. 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L. 121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire.

Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence.

Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client.

#### Article L121-25

Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 121-27.

#### Article L121-26

Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L. 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de service de quelque nature que ce soit. (...)

En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par les associations et entreprises agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 129-1 du code du travail sous forme d'abonnement.

Si vous annulez votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-contre



### Annulation de commande

Code de la consommation, articles L121-23 à L121-26

#### CONDITIONS :

- ✓ Compléter et signer ce formulaire ;
- ✓ L'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- ✓ Utiliser l'adresse figurant au dos ;
- ✓ L'expédier au plus tard le septième jour à partir du jour de la commande chez DIRECT ENERGIE ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je soussigné déclare annuler la commande ci-après :

Nature de la marchandise ou du service commandé : \_\_\_\_\_

Date de la commande : \_\_\_\_\_

Nom du client : \_\_\_\_\_

Adresse du client : \_\_\_\_\_

CP : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

N° de contrat

Signature obligatoire :

\*Mentions obligatoires. En cas d'absence d'une ou plusieurs mentions obligatoires, votre souscription ne pourra être prise en compte. Voir vos conditions générales de vente pour exercer votre droit d'accès et de rectification des informations transmises. \*\* déduits de vos 1ères factures Direct Energie pour toute 1ère souscription à cette option sauf rétractation ou résiliation avant la fin du 2ème mois. Offre valable pour les nouveaux clients non cumulable avec d'autres promotions.