



## FICHE DESCRIPTIVE DE L'OFFRE DIRECTE DE FOURNITURE D'ELECTRICITE

**Offre valable jusqu'au 31 mars 2012/ Offre réservée aux clients particuliers**

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 vous installez dans un logement, vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé (auprès du fournisseur historique) ou un contrat à prix de marché.

### 1- CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE ET OPTIONS INCLUSES

Art. 2 des CGV Electricité

- **Services de fourniture d'électricité et gestion de l'accès au réseau.**

### 2- PRIX DE L'OFFRE (1)

Art. 5.3 des CGV Electricité

- **Prix de l'électricité (1) indexés sur les Tarifs Réglementés en vigueur pour les clients domestiques pour une même puissance souscrite et une même option tarifaire :**

- Prix de l'abonnement : identique à celui du Tarif Réglementé en vigueur
- Prix des consommations : 5% de remise sur les prix du kWh HT des Tarifs Réglementés

Art. 5.4 des CGV Electricité

	3kVA	6kVA	9kVA	12kVA	15kVA	18kVA	24kVA	30kVA	36kVA	
<b>Base</b>										
Abonnement TTC	5,47	6,52	7,6	12,03	13,89	18,46	31,8	43,04	54,27	
Prix du Kwh TTC	0,113	0,1137	0,1159							
<b>Heures creuse/Heures pleine (HC/HP)</b>										
Abonnement TTC	x	7,84	9,41	15,97	18,79	21,43	44,62	54,94	63,53	
Prix du Kwh HP TTC		0,1256								
Prix du Kwh HC TTC		0,0859								

Grille établie sur la base des tarifs réglementés en vigueur au 01/01/2012

Art. 5.4 des CGV Electricité

**Prix garantis 1 an.**

-Taux de TVA : 5.5% sur l'abonnement et 19.6% sur la consommation.

### 3- DUREE DU CONTRAT

Art. 8.2 des CGV  
Electricité

- Contrat d'une durée d'un an, tacitement reconductible pour une durée indéterminée.
- La prise d'effet du contrat a lieu :
  - 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 suivants la transmission de la demande au GRD par le fournisseur.

### 4- FACTURATION ET MODALITES DE PAIEMENT

Art. 6.1.1 et 6.1.2  
des CGV Electricité

- **Facturation bimestrielle :**  
Envoi sous format papier ou électronique au choix du client,  
Payable à la date indiquée sur la facture, dans un délai qui ne peut être inférieur à 15 jours.
  - Les factures sont estimées en fonction des informations que Direct Energie a en sa possession. Ces estimations seront régularisées à réception d'un nouveau relevé (relevé du GRD ou auto-relève valide du client).
  - Paiement des factures par prélèvement automatique ou par chèque.

Art. 6.1.1 et 6.1.3  
des CGV Electricité

- **Annuelle (Mensualisation)**
  - Envoi facture récapitulative et échéancier sous format papier ou électronique
  - Mensualités payables tous les 5 ou 15 du mois\* ; solde de la facture récapitulative payable à la date indiquée sur la facture, dans un délai qui ne peut être inférieur à 15 jours \*modifiable sur demande auprès du service client.
  - Régularisation de la facturation au moins une fois par an, suite au relevé 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

Art. 7.2  
des CGV Electricité

Art. 7.1 des CGV  
Electricité

- **Incidents de paiement (2) :**  
Après mise en demeure restée sans effet, sera appliquée une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible sans mise en demeure préalable. Cette pénalité ne pourra être inférieure à 30€ HT.  
Des frais de traitement de retard de paiement, notamment les frais bancaires, seront facturés au prix correspondant à leurs coûts de gestion soit 12,54€ HT (15€ TTC).

### 5- CONDITIONS DE REVISION DES PRIX

Art. 5.4 des CGV  
Electricité

Taux de remise garantis 1 an. Au-delà, application du tarif public en vigueur (hors promotion) : remise de 0,7% sur les prix du kWh HT des Tarifs Réglementés ou celle qui viendrait la remplacer après notification préalable :  
Taux de TVA de 5.5% sur l'abonnement et 19.6% sur la consommation.

En cas de modification du tarif public en vigueur, le client en sera informé au moins 4 semaines avant application.

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.

## 6- CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT (2)

Art. 8.3.1  
des CGV Electricité  
Art. 8.3.2  
des CGV Electricité

- **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 par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR). La résiliation prendra effet à la date souhaitée par le client, moyennant un délai de prévenance de Direct Energie de minimum 10 jours. Cette résiliation prend effet, au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la notification de la résiliation faite à Direct Energie.
- **En cas de manquement de Direct Energie** : le client peut résilier le contrat si Direct Energie n'a pas rempli ses obligations contractuelles par lettre recommandée avec accusé de réception, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de 20 jours.

Art. 8.4  
des CGV Electricité

## 7- CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR

Art. 8.4 des CGV

Direct Energie pourra résilier le contrat si le client ne remplit pas ses obligations contractuelles, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de 20 jours.

## 8- SERVICES GRATUITS

- **Espace client en ligne** pour gérer votre compte 24h/24
- **Service client disponible** au 0 970 80 69 69 (prix d'un appel local depuis un poste fixe ) du lundi au samedi de 8h à 20h
- **Mode de facturation au choix** : mensualisation ou bimestrielle
- **E-facture**
- **E-relève**

## 9- SERVICE CLIENT ET RECLAMATIONS *Direct Energie SA, au capital : 9 7786 660 €, N° RCS 448 570 057 Paris.*

- **Coordonnées du Service Clients :**
  - **Téléphone** : 0 970 80 69 69 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au samedi de 8 h à 20h
  - **Site web** : [www.espaceclients.direct-energie.com](http://www.espaceclients.direct-energie.com)
  - **Adresse e-mail** : [contact@direct-energie.com](mailto:contact@direct-energie.com)
  - **Adresse postale** : Direct Energie - Service Clientèle - TSA 21519 - 75 901 PARIS CEDEX 15

1) Les prix mentionnés ci-dessus 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 taux peuvent varier en fonction des communes et des départements ; pour connaître ces taux, reportez-vous à votre facture d'électricité.

2) Les clients démunis, sous condition de ressources, sont en droit d'obtenir un tarif spécial « produit de première nécessité » auprès du fournisseur historique. 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.

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.