

DIRECT ENERGIE

Direct Energie SA – Capital : 9 777 510 € - immatriculée au RCS de Paris sous le n° 448 570 057 - SIRET : 448 572 057 00058- Siège : 2 bis rue Louis Armand 75015 Paris

Fiche Descriptive de l'offre DOUBLE ECO 100% PUR JUS : gaz naturel + électricité Offre valable jusqu'au 30 novembre 2010 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. Vous devez cependant en faire la demande auprès du fournisseur historique au moins 6 mois après avoir quitté le tarif réglementé (et, actuellement, avant le 1er juillet 2010).

Lorsque vous emménagez dans un logement (site), vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé (auprès du fournisseur historique, actuellement avant le 1er juillet 2010) ou un contrat à prix de marché.

1- CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE ET OPTIONS INCLUSES		ARTICLES CORRESPONDANTS des CGV Electricité et/ou Gaz :																																																																		
- Services de fourniture d'électricité et de gaz et gestion de l'accès aux réseaux.		Art. 2.1 et 2.2																																																																		
- 100% d'énergies renouvelables produite et injectée sur le réseau de (sous forme de Certificats Verts), certifiées par Observ'ER (www.energies-renouvelables.org , Paris 7 ^{ème}).		Art. 2.3 des CGV Electricité																																																																		
- L'espace client sur Internet (facture en ligne, transmission auto-relevé...).		Art. 2.4																																																																		
2- PRIX DE L'OFFRE (1)		ARTICLES CORRESPONDANTS des CGV Gaz ou Electricité :																																																																		
<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 : <ul style="list-style-type: none"> - Prix de l'abonnement : identique aux Tarifs Réglementés. - Prix des consommations : 10% de remise sur les prix du kWh HT des Tarifs Réglementés. Remise promotionnelle garantie 1 an. 		Art. 4.2																																																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>en € TTC</th> <th></th> <th>Toutes zones</th> <th>zone 1</th> <th>zone 2</th> <th>zone 3</th> <th>zone 4</th> <th>zone 5</th> <th>zone 6</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Base</td> <td>Abo mensuel</td> <td>3,40</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Prix du kWh</td> <td>0,0779</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">B0</td> <td>Abo mensuel</td> <td>4,52</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Prix du kWh</td> <td>0,0667</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">B1, B2i</td> <td>Abo mensuel</td> <td>14,78</td> <td>14,78</td> <td>14,78</td> <td>14,78</td> <td>14,78</td> <td>14,78</td> <td>14,78</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>0,0449</td> <td>0,0455</td> <td>0,0461</td> <td>0,0468</td> <td>0,0474</td> <td>0,0481</td> </tr> </tbody> </table>		en € TTC		Toutes zones	zone 1	zone 2	zone 3	zone 4	zone 5	zone 6	Base	Abo mensuel	3,40							Prix du kWh	0,0779							B0	Abo mensuel	4,52							Prix du kWh	0,0667							B1, B2i	Abo mensuel	14,78	14,78	14,78	14,78	14,78	14,78	14,78			0,0449	0,0455	0,0461	0,0468	0,0474	0,0481	Art. 8.1						
en € TTC		Toutes zones	zone 1	zone 2	zone 3	zone 4	zone 5	zone 6																																																												
Base	Abo mensuel	3,40																																																																		
	Prix du kWh	0,0779																																																																		
B0	Abo mensuel	4,52																																																																		
	Prix du kWh	0,0667																																																																		
B1, B2i	Abo mensuel	14,78	14,78	14,78	14,78	14,78	14,78	14,78																																																												
			0,0449	0,0455	0,0461	0,0468	0,0474	0,0481																																																												
<p>Grillé établie sur la base des tarifs réglementés en vigueur au 15/08/10</p> <p>Prix garantis 1 an. Au-delà, application du tarif public en vigueur (hors promotion) : remise de 10% sur les prix du kWh HT des Tarifs Réglementés ou celle qui viendrait la remplacer après notification préalable.</p>		Art. 8.1																																																																		

• **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 aux Tarifs Réglementés.
- Prix des consommations : 2% de remise sur les prix du kWh HT des Tarifs Réglementés, pour une même puissance souscrite et une même option tarifaire garantis 1 an.

Art. 4.2

Art. 8.1

	3 kVa	6 kVa	9 kVa	12 kVa	15 kVa	18 kVa	24 kVa	30 kVa	36 kVa
Abonnement TTC	5,81	6,93	8,08	12,75	14,71	19,60	33,57	45,52	57,48
Prix du kWh TTC	0,1072	0,1079	0,1102						
Abonnement TTC		8,33	10,00	16,91	19,90	22,68	47,38	58,35	67,44
Prix du kWh HP TTC		0,1210							
Prix du kWh HC TTC		0,0768							

Grillé établie sur la base des tarifs réglementés en vigueur au 15/08/10

Au-delà, application du tarif public en vigueur (hors promotion) : remise de 2% sur les prix du kWh HT des Tarifs Réglementés ou celle qui viendrait la remplacer après notification préalable.

Art. 8.1

3- DUREE DU CONTRAT

ARTICLES
CORRESPONDANTS
des CGV
Electricité et
Gaz :

Contrat d'une durée d'un an, tacitement reconductible pour une durée indéterminée.

Art. 6.1

La prise d'effet du contrat a lieu :

- En cas de changement de fournisseur : délai minimal de 21 jours à compter de la transmission de la 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

ARTICLES
CORRESPONDANTS
des CGV
Gaz ou
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-relevé valide du client).
- Paiement des factures par prélèvement automatique ou par chèque. En cas de paiement par un autre mode que le prélèvement automatique, des frais de traitement d'un montant de 2.99€TTC/facture seront appliqués au client.

Art. 4.4 des CGV
GAZ et
Art. 4.5 des CGV
Electricité

Art. 4.4 des CGV
GAZ et
Art. 4.5 des CGV
Electricité

• **Mensualisation** (le client ne peut choisir ce mode de facturation en cas de mise en service) :

- 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
- Passage en facturation d'une seule échéance après envoi d'un courrier de relance.

Art. 5.1

• **Incidents de paiement (2)** :

- Après mise en demeure restée sans effet, sera appliquée une pénalité de retard égale à une fois et demie le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible.
- Des frais de traitement de retard de paiement, notamment les frais bancaires, seront facturés au prix correspondant à leurs coûts de gestion soit 8.37 € TTC.

5- CONDITIONS DE REVISION DES PRIX	ARTICLES CORRESPONDANTS des CGV Electricité et Gaz
<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. • Le taux de remise en vigueur au moment de la 1^{ère} souscription est garanti pendant la 1^{ère} année, puis application du tarif public en vigueur. • 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. • En cas de résiliation de l'offre Gaz composante l'offre DOUBLE ECO 100% PUR JUS, le client bénéficiera automatiquement de l'offre Electricité seule aux conditions et tarifs en vigueur à la date de résiliation de l'offre Gaz. • En cas de résiliation de l'offre Electricité composante l'offre DOUBLE ECO 100% PUR JUS, le client bénéficiera automatiquement de l'offre Gaz seule aux conditions et tarifs en vigueur à la date de résiliation de l'offre Electricité. 	<p>Art 4.2</p> <p>Art. 8.1</p>
6- CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT (2)	ARTICLES CORRESPONDANTS des CGV Electricité et Gaz
<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 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 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 par lettre recommandée avec accusé de réception, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de 20 jours. 	<p>Art. 6.4</p> <p>Art. 6.4</p> <p>Art. 6.5</p>
7- CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR	
<ul style="list-style-type: none"> • Direct Energie pourra résilier le contrat si le client ne remplit pas ses obligations, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de 20 jours. 	<p>Art. 6.5</p>
8- OPTIONS PAYANTES	
<ul style="list-style-type: none"> • Option payante : l'option Confort (2.99 € TTC/mois) comprenant : <ul style="list-style-type: none"> - une assistance téléphonique 24h/24 et 7j/7 pour un pré-diagnostic, - un service d'assistance dépannage de l'installation électrique intérieure du client, - Intervention en moins de 4h dans les agglomérations de 100 000 habitants et plus, sinon dans les 12h, • Prise en charge des pièces, frais de main d'œuvre et déplacement jusqu'à 200 € TTC par intervention (sous conditions – dans la limite de 3 interventions par an). • Option payante : l'option Sérénité (4.99 € TTC/mois) comprenant : <ul style="list-style-type: none"> - une assistance téléphonique 24h/24 et 7j/7 pour un pré-diagnostic, - un service d'assistance dépannage de l'installation électrique intérieure, panne ou défaillance sur l'installation en gaz naturel, panne ou dysfonctionnement sur la chaudière, - Intervention en moins de 3h dans les agglomérations de 500 000 habitants et plus, sinon dans les 4h - Prise en charge des pièces, frais de main d'œuvre et déplacement jusqu'à 200 € TTC par intervention (sous conditions – dans la limite de 6 interventions par an : 3 sur l'installation électrique, 2 sur l'installation gaz et 1 sur la chaudière gaz). 	<p>CGV PARTICULIERES</p>

9- SERVICE CLIENTS ET RECLAMATIONS

Direct Energie SA, au capital : 9 777 510 €, 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

Espace client : espaceclients.direct-energie.com/

Adresse 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 sont toutes taxes comprises :

- pour le gaz naturel : TVA, CTSS (0.0045 centimes d'euros HT / kWh),

- pour l'électricité : 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).

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

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 de rétractation varient selon le mode de vente.