POUR VOUS, PROFESSIONNELS
VOTRE GUIDE ÉNERGIES & SERVICES
AVRIL 2023

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Bienvenue dans un monde de services dédiés aux clients professionnels

BIENVENUE CHEZ ENGIE !

Vous venez de souscrire une offre de fourniture d'énergie ENGIE dédiée aux clients professionnels.

Dans le contexte de transition énergétique actuel, vous avez besoin plus que jamais d'un partenaire qui s'engage à vos côtés pour vous accompagner dans tous les moments clés de la gestion de vos énergies.

Avec ce guide énergies intéractif, nous vous invitons à découvrir notre gamme d'offres et de services adaptée pour répondre aux exigences de votre activité professionnelle.

ENGIE à vos côtés

Vous trouverez ci-dessous les différentes rubriques de ce guide énergies :

Accédez directement au sujet de votre choix en cliquant sur la case du thème choisi ou directement sur le numéro de page souhaité.

Les 7 thèmes sont accessibles sur chaque page grâce au menu de navigation détaillé.

ICONE ACCUEIL

- Présent sur chaque page de ce guide.
- Permet de revenir à ce menu de navigation

LES MARCHÉS DE L'ÉNERGIE

04
PRÉSENTATION : LES MARCHÉS DE L'ÉNERGIE

05
ENGIE, FOURNISSEUR D'ÉNERGIES

NOS OFFRES D'ÉNERGIES

06-07
NOS OFFRES D'ÉNERGIES EN DÉTAIL

08-11
NOS OFFRES
P8: ActiVert Électricité
P9 : ActiVert Gaz
P10 : Latitude Gaz
P11 : Latitude Électricité

NOS SERVICES GRATUITS

12
NOS SERVICES GRATUITS ASSOCIÉS

13-14
VOTRE ESPACE CIENT EN LIGNE

VOTRE FACTURE EN DÉTAIL

15-18
COMPRENDRE VOTRE FACTURE: les étapes clés de votre changement de fournisseur
- première facture
- calcul de a facture
- explication détaillée de la facture

LES COMPTEURS COMMUNICANTS

19
COMPTEURS COMMUNICANTS (Présentation des compteurs communicants Linky™ et Gazpar)

NOUS CONTACTER

20
COMMENT NOUS CONTACTER ?

(FAQ, Espace Client ou via un Conseiller)

OFFRES PARTENAIRES

22-23
MON DÉPANNAGE PRO

24
COOL ROOF

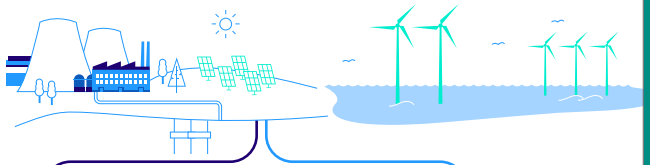
LES MARCHÉS DE L'ÉNERGIE

La Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) est une autorité administrative indépendante chargée de veiller au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel en France.

LE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

Producteurs

Les producteurs d'électricité exploitent des centrales nucléaires ou thermiques classiques (au fioul, au gaz naturel, au charbon) et des sources d'énergies renouvelables (centrales hydrauliques, éoliennes, panneaux photovoltaïques).



Transporteurs

En France c'est RTE qui gère le réseau de transport et qui répartit l'électricité sur l'ensemble du territoire.

Distributeurs

Comme Enedis
Ils gèrent le réseau de distribution qui dessert les communes en électricité.

Fournisseurs

Comme **ENGIE,**
Ils achètent sur le marché de l'électricité auprès de producteurs pour revendre « au détail » aux clients.

Clients

Entreprises, professionnels et particuliers, ils demandent le raccordement au réseau auprès de leur distributeur et choisissent le fournisseur et l'offre qui répondent à leurs besoins.

Entreprises & Collectivités | Particuliers | Professionnels

LE MARCHÉ DU GAZ NATUREL

Producteurs

Gaz naturel à l'étranger

Biométhane en France

Puits terrestres & marins

Usine méthanisation

Transport de l'étranger vers la France

Le **méthanier** est un navire permettant le transport de gaz naturel sous forme de gaz naturel liquéfié (GNL).
Les gazoducs sont des canalisations capables de transporter sur de longues distances du gaz sous pression. Ils peuvent être terrestres ou sous-marins.

Transport en France

En France, ce sont GRTgaz et Teréga qui gèrent le réseau de transport et qui répartissent le gaz sur l'ensemble du territoire.

Stockage

Le gaz naturel est stocké dans des réservoirs souterrains gérés par Storengy et Teréga.
Cela permet aux gestionnaires de réseau de transport de pouvoir répondre aux besoins en gaz des français en toutes saisons, même en cas de baisse de l'approvisionnement.

Distributeurs

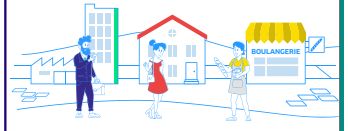
Comme **GRDF** et les **ELD** (entreprises locales de distribution), ils gèrent le réseau de distribution qui dessert les communes en gaz.

Fournisseurs

Comme **ENGIE**, ils ont plusieurs rôles :
- ils achètent du gaz sur le marché et le revendent « au détail » aux clients
- ils payent les transports du gaz
- ils gèrent la relation avec les distributeurs
- ils collectent les taxes pour les reverser à l'Etat

Clients

Entreprises & Collectivités | Particuliers | Professionnels



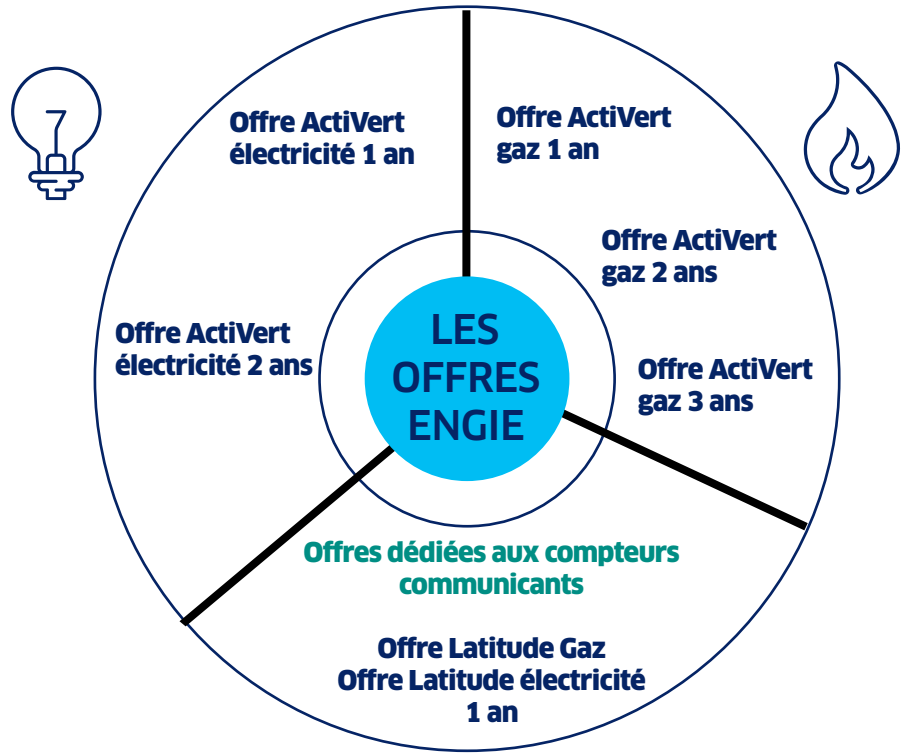
ENGIE, FOURNISSEUR D'ÉNERGIES

ENGIE est une référence dans le secteur de l'énergie

Fournisseur d'électricité verte pour les clients particuliers et professionnels

Fournisseur de gaz naturel pour les clients particuliers et professionnels

ENGIE met à la disposition des professionnels des offres pour l'électricité et le gaz naturel permettant de répondre aux besoins de tous, en fonction de leur activité et du contexte réglementaire lié à la fin des Tarifs Réglementés de vente d'énergie.



NOTRE GAMME ACTIVERT

ACTIVERT Électricité

ACTIVERT Gaz

Offres pour les Professionnels	ActiVert Électricité[1]	ActiVert Gaz[4]
Descriptif de l'offre	Offre de marché électricité réservée aux clients professionnels. Le Fournisseur achète l'équivalent de 10% de la consommation du Client en Garanties d'Origine émises par des producteurs d'énergie renouvelable pour la durée initiale du Contrat. **Pour quelques euros par mois, l'option Énergie Verte[2]** vous garantit que pour chaque kWh consommé, le fournisseur achète le complément de Garanties d'Origine nécessaire au-delà de 10% pour couvrir l'équivalent de la totalité de la consommation du Client.	Offre de marché gaz naturel réservée aux clients professionnels ayant une consommation inférieure à 300 000 kWh/an. Le Fournisseur s'engage à neutraliser partiellement les émissions de carbone issues de la consommation du Client, suivant le principe de la compensation carbone. **L'option Énergie Verte Biogaz[5]** vous garantit que l'équivalent de 10% de la quantité de gaz consommée par le Client est acheté par le Fournisseur en gaz d'origine renouvelable.
Evolution du prix	**Part Fourniture :** Un prix garanti sans hausse hors Parts Acheminement, Obligations et Garanties d'Origine, et hors option Energie Verte pendant la durée du contrat. La **Part Acheminement[3] évoluant une fois par an, la Part Obligations et Garanties d'Origine évoluant jusqu'à 3 fois par an maximum.**	**Part Fourniture[6]:** Un prix garanti sans hausse, hors Parts Acheminement et Obligations et option Energie Verte Biogaz pendant la durée du contrat. La **Part Acheminement[3] évoluant une fois par an, la Part Obligations et l'option Energie Verte Biogaz évoluant jusqu'à 3 fois par an maximum.**
Clients concernés	Ayant une Puissance Souscrite ≤ 36 kVA et une Puissance Souscrite > 36 kVA	Ayant une consommation annuelle de gaz naturel < 300 MWh
Durée de l'offre	1 an ou 2 ans	1, 2 ou 3 ans
E-Services	Espace Client en ligne sur pro.engie.fr avec des e-services pour suivre vos consommations et votre facturation (voir p10-12).	
Facturation	• Pour les compteurs non-communicants gaz naturel et électricité ≤ 36 kVA : facturation bimestrielle ou mensualisation au choix avec paiement dans les 15 jours après émission de la facture ou à date fixe. • Pour les compteurs non-communicants gaz naturel et électricité > 36 kVA : facturation mensuelle au réel. Possibilité de payer les factures par prélèvement automatique ou par chéque/TIP. voir p10-12.	
sur notre site	voir la page du site	voir la page du site

(1) Offre de marché électricité d'une durée de 1 ou 2 ans, réservée aux clients professionnels. ENGIE achète l'équivalent de 10% de la consommation du Client en Garanties d'Origine émises par des producteurs d'énergie renouvelable pour la durée initiale du Contrat. Une Garantie d'Origine certifie que de l'Électricité a été produite à partir d'une source d'énergie renouvelable et injectée sur le réseau électrique. Les Garanties d'Origine sont régies par les articles L314-14 et suivants du code de l'énergie. En souscrivant une offre à prix de marché en Électricité, le Client reste libre de revenir à tout moment au tarif réglementé pour son lieu de consommation s'il en fait la demande et s'il n'est pas concerné par la fin des tarifs réglementés prévue par la loi Energie et Climat. Cette loi limite l'accès au tarif réglementé d'électricité à partir du 01/01/2020 aux consommateurs finals non domestiques qui remplissent les conditions cumulatives suivantes : puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, employer moins de dix personnes et avoir un chiffre d'affaires, des recettes ou le total de bilan annuels inférieurs à deux millions d'euros. **(2) Option Energie Verte :** Par rapport à l'engagement d'ENGIE décrit en (1), l'Option Énergie Verte garantit que pour chaque kWh consommé, le fournisseur achète le complément de Garanties d'Origine nécessaire au-delà de 10% pour couvrir l'équivalent de la totalité de la consommation du Client. Le prix de l'option Énergie Verte est fixe sur la durée initiale du contrat. L'option sera renouvelée à la date d'échéance du Contrat pour des périodes de même durée. L'option Énergie Verte figure distinctement sur la facture. **(3) La Part Acheminement** correspond au Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité en vigueur. **La Part Obligations** correspond aux coûts induits par la réglementation applicable relative aux certificats d'économies d'énergie et aux garanties de capacité (cf. code de l'énergie, articles L221-1 et suivants et articles L335-1 et suivants). **(4) Offre Gaz Naturel ActiVert :** Offre de marché d'une durée de 1, 2 ou 3 ans, réservée aux clients professionnels ayant une consommation inférieure à 300 000 kWh/an. Le Fournisseur s'engage à neutraliser partiellement les émissions de carbone issues de la consommation du Client, suivant le principe de la compensation carbone. La compensation carbone correspond à l'achat par le Client au Fournisseur de «Crédits carbone», ou unités de réduction d'émissions certifiées (UREC) à hauteur de 10 % de sa consommation facturée de gaz naturel. Le Fournisseur garantit un prix sur la durée initiale du Contrat sans hausse du Prix du Gaz, hors Part Acheminement, hors Part Obligations et hors impôts, taxes, et contributions de toute nature **(5) Option Énergie Verte Biogaz :** En souscrivant l'option Énergie Verte Biogaz, l'équivalent de 10% de la quantité de gaz consommée par le Client est acheté par le Fournisseur en gaz d'origine renouvelable. Des Garanties d'Origine attestent que du biométhane a été injecté sur le réseau de gaz, à partir d'une installation de production de biométhane. L'option Énergie Verte Biogaz figure distinctement sur la facture. **(6) La Part Fourniture électricité** n'inclut pas la Part Acheminement, ni la Part Obligations, ni la Part Garanties d'Origine, hors impôts, taxes et contributions de toute nature. **Part Fourniture Gaz :** n'inclut pas la Part Acheminement, ni la Part Obligations, ni l'option Energie Verte Biogaz, hors impôts, taxes et contributions de toute nature. Le Fournisseur achète pour la durée initiale du Contrat le nombre de Crédit carbone nécessaire pour couvrir 10% de la consommation du Client.

NOTRE GAMME LATITUDE

LATITUDE Électricité

LATITUDE Gaz

Offres pour les Professionnels	Latitude Électricité(1)	Latitude Gaz(4)
Descriptif de l'offre	Offre de marché électricité réservée aux clients professionnels. et équipés d'un compteur communicant Linky™ Le Fournisseur achète l'équivalent de 10% de la consommation du Client en Garanties d'Origine émises par des producteurs d'énergie renouvelable pour la durée initiale du Contrat. **Pour quelques euros par mois, l'option Énergie Verte(2)** vous garantit que pour chaque kWh consommé, le fournisseur achète le complément de Garanties d'Origine nécessaire au-delà de 10% pour couvrir l'équivalent de la totalité de la consommation du Client.	Offre de marché gaz naturel réservée aux clients professionnels ayant une consommation inférieure à 300 000 kWh/an et équipés d'un compteur communicant Gazpar. Le Fournisseur s'engage à neutraliser partiellement les émissions de carbone issues de la consommation du Client, suivant le principe de la compensation carbone. **L'option Énergie Verte Biogaz(5)** vous garantit que l'équivalent de 10% de la quantité de gaz consommée par le Client est acheté par le Fournisseur en gaz d'origine renouvelable.
Evolution du prix	**Part Fourniture(6):** Le prix de la Consommation de la Part Fourniture évolue à la hausse comme à la baisse mensuellement, sans toutefois pouvoir être inférieur à zéro, pendant la durée du Contrat, selon l'évolution moyenne de l'indice MA+2 disponible sur www.eex.com. Si le Prix de la consommation de la Part Fourniture est négatif, alors le prix appliqué est 0€/MWh. La Part Acheminement(3) évoluant une fois par an, la Part Obligations et l'option Energie Verte évoluant jusqu'à 3 fois par an maximum.	**Part Fourniture(6):** Le prix de la Consommation de la Part Fourniture évolue à la hausse comme à la baisse mensuellement, pendant la durée du Contrat, selon l'évolution de l'indice PEG MA+2 disponible sur www.eex.com. La Part Acheminement(3) évoluant une fois par an, la Part Obligations et l'option Energie Verte Biogaz évoluant jusqu'à 3 fois par an maximum.
Clients concernés	Ayant une Puissance Souscrite ≤ 36 kVA et une Puissance Souscrite > 36 kVA et équipés d'un compteur communicant Linky™	Ayant une consommation annuelle de gaz naturel < 300 MWh et équipé d'un compteur communicant Gazpar
Durée de l'offre	1 an puis tacitement reconductible pour une période de même durée.	
E-Services	Espace Client en ligne sur pro.engie.fr avec des e-services pour suivre vos consommations et votre facturation (voir p10-12).	
Facturation	Facturation mensuelle au réel. Possibilité de payer les factures par prélèvement automatique ou par chèque/TIP. Offre réservée aux clients équipés d'un compteur communiquant. voir p10-12.	
sur notre site	voir la page du site	voir la page du site

(1) Offre Latitude Électricité : Offre de marché d'une durée de 1 an, dont le Prix de la consommation de la Part Fourniture évolue à la hausse comme à la baisse mensuellement, sans toutefois pouvoir être inférieur à zéro, pendant la durée du Contrat, selon l'évolution moyenne de l'indice MA+2 disponible sur www.eex.com. Si le Prix de la consommation de la Part Fourniture est négatif, alors le prix appliqué est 0€/MWh. L'abonnement de la Part Fourniture n'évolue pas pendant la durée du Contrat. Les Parts Acheminement et Obligations évoluent selon les conditions prévues aux Conditions Particulières de vente. L'offre est réservée aux clients professionnels ayant une Puissance Souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, et équipés d'un compteur communicant Linky™. ENGIE achète l'équivalent de 10% de la consommation du Client en Garanties d'Origine émises par des producteurs d'énergie renouvelable pour la durée initiale du Contrat. Une Garantie d'Origine certifie que de l'Électricité a été produite à partir d'une source d'énergie renouvelable et injectée sur le réseau électrique. Les Garanties d'Origine sont régies par les articles L314-14 et suivants du code de l'énergie. En souscrivant une offre à prix de marché en Électricité, le Client reste libre de revenir à tout moment au tarif réglementé pour son lieu de consommation s'il en fait la demande et s'il n'est pas concerné par la fin des tarifs réglementés prévue par la loi Energie et Climat. Cette loi limite l'accès au tarif réglementé d'électricité à partir du 01/01/2020 aux consommateurs finals non domestiques qui remplissent les conditions cumulatives suivantes : puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, employer moins de dix personnes et avoir un chiffre d'affaires, des recettes ou le total de bilan annuels inférieurs à deux millions d'euros. **(2) Option Energie Verte :** Par rapport à l'engagement d'ENGIE décrit en (1), l'Option Énergie Verte garantit que pour chaque kWh consommé, le fournisseur achète le complément de Garanties d'Origine nécessaire au-delà de 10% pour couvrir l'équivalent de la totalité de la consommation du Client. Le prix de l'option Énergie Verte est fixe sur la durée initiale du contrat. L'option sera renouvelée à la date d'échéance du Contrat pour des périodes de même durée. L'option Énergie Verte figure distinctement sur la facture. **(3) La Part Acheminement** correspond au Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité en vigueur. **La Part Obligations** correspond aux coûts induits par la réglementation applicable relative aux certificats d'économies d'énergie et aux garanties de capacité (cf. code de l'énergie, articles L221-1 et suivants et articles L335-1 et suivants). **(4) Offre Latitude gaz :** Offre de marché d'une durée d'un (1) an et tacitement reconductible pour la même durée réservée aux clients professionnels ayant une consommation inférieure à 300 000 kWh/an, et équipés d'un compteur communicant Gazpar. Le prix de la Consommation de la Part Fourniture évolue à la hausse comme à la baisse mensuellement, pendant la durée du Contrat, selon l'évolution de l'indice PEG MA+2 disponible sur www. .com. Le Fournisseur s'engage à neutraliser une partie des émissions de carbone issues de la consommation du Client, suivant le principe de la compensation carbone volontaire. La compensation carbone correspond à l'achat par le Client au Fournisseur de «Crédits carbone», ou unités de réduction d'émissions certifiées (UREC) correspondant aux émissions à hauteur de 10 % de sa consommation facturée de gaz naturel. **(5) Option Énergie Verte Biogaz :** En souscrivant l'option Énergie Verte Biogaz, l'équivalent de 10% de la quantité de gaz consommée par le Client est acheté par le Fournisseur en gaz d'origine renouvelable. Des Garanties d'Origine attestent que du biométhane a été injecté sur le réseau de gaz, à partir d'une installation de production de biométhane. L'option Énergie Verte Biogaz figure distinctement sur la facture. **(6) La Part Fourniture électricité** n'inclut pas le Prix de l'Acheminement, ni la Part Obligations, ni la Part Garanties d'Origine, hors impôts, taxes et contributions de toute nature. **Part Fourniture Gaz :** n'inclut pas la Part Acheminement, ni la Part Obligations, ni l'option Energie Verte Biogaz, hors impôts, taxes et contributions de toute nature.

NOTRE OFFRE ACTIVERT ÉLECTRICITÉ(1)

Un prix garanti sans hausse, hors Parts Acheminement, Obligations et Garanties d'Origine pendant 2 ans(2).

100% de votre électricité est couverte par des Garanties d'Origine(1) en activant l'option Énergie Verte(3) pour quelques euros par mois(4).

0 document papier : souscription en ligne(5) depuis chez vous ou sur tablette avec nos vendeurs ou souscription par téléphone au **09 77 42 05 50** (appel non surtaxé - du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00).

Le contrat est envoyé par e-mail et les factures sont disponibles en ligne.

Aucune démarche à faire, pas de compteur à changer, ENGIE s'occupe de tout pour mettre en service votre nouveau contrat auprès du distributeur.

LE MÉCANISME DES GARANTIES D'ORIGINE

Une fois "mélangé" sur le réseau national, le même courant est livré à tous, sans possibilité de vous acheminer un type particulier d'électricité.

Voilà pourquoi ENGIE achète l'équivalent de 10% de la consommation de la quantité d'électricité que vous consommez en Garanties d'origine émises par des producteurs d'énergie renouvelable(1).

Une Garantie d'origine certifie que de l'électricité a été produite à partir d'une source d'énergie renouvelable et injectée sur le réseau d'électricité. Le pourcentage est de 100% si vous souscrivez à l'option "Energie Verte"(4).

(1) Offre de marché électricité d'une durée de 1 ou 2 ans, réservée aux clients professionnels. ENGIE achète l'équivalent de 10% de la consommation du Client en Garanties d'Origine émises par des producteurs d'énergie renouvelable pour la durée initiale du Contrat. Une Garantie d'Origine certifie que de l'Électricité a été produite à partir d'une source d'énergie renouvelable et injectée sur le réseau électrique. Les Garanties d'Origine sont régies par les articles L314-14 et suivants du code de l'énergie. Si votre puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA, vous restez libre de revenir à tout moment au tarif réglementé pour votre lieu de consommation si vous en faites la demande, sauf si vous êtes concernés par la fin des tarifs réglementés prévue par le projet de loi Energie et Climat. Cette loi prévoit la fin des TR Electricité pour les consommateurs finals non domestiques qui emploient plus de dix personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels excèdent 2 millions d'euros.
(2) Prix garanti sans hausse hors Part Acheminement, hors Part Obligations, hors coûts résultant de l'achat des Garanties d'Origine et hors évolution des impôts, taxes, et contributions de toute nature. La Part Acheminement correspond au Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité (TURPE) en vigueur. La Part Obligations correspond aux coûts induits par la réglementation applicable relative aux certificats d'économie d'énergie et aux garanties de capacité (cf. code de l'énergie, articles L221-1 et suivants et articles L335-1 et suivants).
(3) Par rapport à l'engagement d'ENGIE décrit en (1), l'Option Énergie Verte garantit que pour chaque kWh consommé, le fournisseur achète le complément de Garanties d'Origine nécessaire au-delà de 10% pour couvrir l'équivalent de la totalité de la consommation du Client. Le prix de l'option Énergie Verte est fixe sur la durée initiale du contrat. L'option sera renouvelée à la date d'échéance du Contrat pour des périodes de même durée. L'option Énergie Verte figure distinctement sur la facture.
(4) Le prix de l'option Énergie Verte est défini dans vos Conditions Particulières de vente.
(5) La souscription en ligne n'est possible qu'en acceptant le prélèvement automatique comme mode de paiement.

NOTRE OFFRE ACTIVERT GAZ(1)

Une réduction jusqu'à -10% sur le prix du kWh la 1ère année de votre contrat de 3 ans(2).

Un prix garanti sans hausse, hors Parts Acheminement et Obligations pendant 3 ans(3).

Avec l'Option Énergie Verte biogaz(4), 10% de gaz vert produit en France dans votre offre pour quelques euros par mois.

0 document papier : souscription en ligne(5) depuis chez vous ou sur tablette avec nos vendeurs ou souscription par téléphone au **09 77 42 05 50** (appel non surtaxé - du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00).

Le contrat est envoyé par e-mail et les factures sont disponibles en ligne.

Aucune démarche à faire, pas de compteur à changer, ENGIE s'occupe de tout pour mettre en service votre nouveau contrat auprès du distributeur.

Enfin pour les Pros : du gaz vert, français dans vos consommations.

10% de gaz vert produit en france dans votre offre.

POURQUOI 10% ?
Pour anticiper dès maintenant l'objectif de la France à l'horizon 2030 : 10% de biométhane dans nos consommations de gaz.

QU'EST-CE QUE LE GAZ VERT ?
Un gaz d'origine renouvelable, le biométhane, produit à partir du recyclage de nos déchets organiques.

PRODUIT EN FRANCE ?
Via des Garanties d'origine, l'équivalent de 10% de votre consommation est acheté exclusivement auprès de 3 producteurs français de gaz vert.

De plus, via des projets d'énergies renouvelables, nous compensons vos émissions de CO2 à hauteur de **10% de votre consommation.**

(1) Offre Gaz Naturel ActiVert : Offre de marché d'une durée de 1, 2 ou 3 ans, réservée aux clients professionnels ayant une consommation inférieure à 300 000 kWh/an. Le Fournisseur s'engage à neutraliser partiellement les émissions de carbone issues de la consommation du Client, suivant le principe de la compensation carbone. La compensation carbone correspond à l'achat par le Client au Fournisseur de «Crédits carbone», ou unités de réduction d'émissions certifiées (UREC) à hauteur de 10 % de sa consommation facturée de gaz naturel. **(2)** Réduction de 10% sur le prix du kWh hors toutes taxes la première année, pour toute souscription d'un contrat de vente de gaz naturel ActiVert d'une durée de 3 ans, avant le 30/04/2023 , **en cas de changement de fournisseur** pour les clients ayant une consommation comprise entre 6 000 kWh et 300 000 kWh/an. Réduction de -5% la première année **en cas de mise en service.** Non cumulable avec toute autre réduction **(3) Part Fourniture :** La Part Fourniture n'inclut pas la Part Acheminement, ni la Part Obligations, ni l'option Energie Verte Biogaz hors impôts, taxes et contributions de toute nature. Le Fournisseur achète pour la durée initiale du Contrat le nombre de Crédit Carbone nécessaire pour couvrir 10% de la consommation du Client. **La Part Acheminement :** L'Abonnement et le Prix par kWh pour l'acheminement correspondant à l'application du tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel en vigueur pour la vente de Gaz au Point de Livraison. Toute évolution, à la hausse ou à la baisse, du tarif applicable sur la commune du Lieu de consommation du Client sera automatiquement répercutée « à l'euro l'euro » au Client dans l'Abonnement et dans le Prix par kWh pour l'acheminement à la date d'entrée en vigueur de chaque variation du tarif d'utiliation des réseaux publics de distribution de gaz naturel. Ce tarif est identique quel que soit le fournisseur de gaz naturel. La Part Acheminement figure distinctement sur la facture de Gaz. **La Part Obligations :** Le Prix par kWh pour les Obligations en Gaz sera révisé trois fois par an, à la hausse ou à la baisse sans pouvoir toutefois dépasser sur la durée du Contrat le montant maximal indiqué dans le tableau « Obligations » de l'annexe « Prix ». Par ce Prix par kWh pour les Obligations, sont répercutés au Client des coûts qui évoluent en fonction d'éléments extérieurs que le Fournisseur ne contrôle pas et qu'il supporte au titre de la règlementation applicable relative à l'obligation d'économies d'énergie prévue aux articles L221-1 et suivants du code de l'énergie, dont les fournisseurs peuvent s'acquitter notamment en soutenant, directement ou indirectement, la réalisation d'économies d'énergie en faveur des ménages, et au stockage et au transport de gaz naturel jusqu'au réseau de distribution de la commune où est situé le Lieu de consommation du Client. Le tarif d'utilisation des réseaux de transport de gaz naturel, dont le terme tarifaire lié au stockage, et le dispositif de mise aux enchères publiques des capacités de stockage sont définis par la Commission de régulation de l'énergie. Le montant maximal du Prix par kWh pour les obligations en Gaz est déterminé en référence à la pénalité prévue à l'article L221-4 du code de l'énergie pour l'obligation d'économies d'énergie et aux évolutions des revenus autorisés des opérateurs de transport et de stockage de gaz naturel retenues par la Commission de régulation de l'énergie, ou, à défaut, aux meilleures estimations d'évolution définies par le Fournisseur en fonction de l'historique disponible de ces revenus. La Part Obligations figure distinctement sur la facture. (**4) Option Énergie Verte Biogaz :** En souscrivant l'option Énergie Verte Biogaz, l'équivalent de 10% de la quantité de gaz consommée par le Client est acheté par le Fournisseur en gaz d'origine renouvelable. Des Garanties d'Origine attestent que du biométhane a été injecté sur le réseau de gaz, à partir d'une installation de production de biométhane. L'option Énergie Verte Biogaz figure distinctement sur la facture. **(5)** La souscription en ligne n'est possible qu'en acceptant le prélèvement automatique comme mode de paiement.

NOTRE OFFRE

LATITUDE GAZ(1)

Une offre nécéssitant un compteur communicant Gazpar, permettant la relève des consommations réelles de gaz naturel.

Un prix du kWh(2) qui suit mensuellement à la hausse comme à la baisse les mêmes variations que celles du marché du gaz.

Avec l'Option Énergie Verte biogaz(3), 10% de gaz vert produit en France dans votre offre pour quelques euros par mois.

0 document papier : souscription en ligne(4) depuis chez vous ou sur tablette avec nos vendeurs ou souscription par téléphone au **09 77 42 05 50** (appel non surtaxé - du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00).

Le contrat est envoyé par e-mail et les factures sont disponibles en ligne.

Aucune démarche à faire, pas de compteur à changer, ENGIE s'occupe de tout pour mettre en service votre nouveau contrat auprès du distributeur.

Enfin pour les Pros : du gaz vert, français dans vos consommations.

10% de gaz vert produit en france dans votre offre.

POURQUOI 10% ?
Pour anticiper dès maintenant l'objectif de la France à l'horizon 2030 : 10% de biométhane dans nos consommations de gaz.

QU'EST-CE QUE LE GAZ VERT ?
Un gaz d'origine renouvelable, le biométhane, produit à partir du recyclage de nos déchets organiques.

PRODUIT EN FRANCE ?
Via des Garanties d'origine, l'équivalent de 10% de votre consommation est acheté exclusivement auprès de 3 producteurs français de gaz vert.

De plus, via des projets d'énergies renouvelables, nous compensons vos émissions de CO2 à hauteur de **10% de votre consommation.**

(1) Offre Latitude Gaz : Offre de marché d'une durée d'un (1) an et tacitement reconductible pour la même durée réservée aux clients professionnels ayant une consommation inférieure à 300 000 kWh/an, et équipés d'un compteur communicant Gazpar. Le prix de la Consommation de la Part Fourniture évolue à la hausse comme à la baisse mensuellement, pendant la durée du Contrat, selon l'évolution de l'indice PEG MA+2 disponible sur www.eex.com. Le Fournisseur s'engage à neutraliser une partie des émissions de carbone issues de la consommation du Client, suivant le principe de la compensation carbone volontaire. La compensation carbone correspond à l'achat par le Client au Fournisseur de «Crédits carbone», ou unités de réduction d'émissions certifiées (UREC) correspondant aux émissions à hauteur de 10 % de sa consommation facturée de gaz naturel.
(2) Part Fourniture : La Part Fourniture n'inclut pas la Part Acheminement, ni la Part Obligations, ni l'option Energie Verte Biogaz hors impôts, taxes et contributions de toute nature. Le Fournisseur achète pour la durée initiale du Contrat le nombre de Crédit Carbone nécessaire pour couvrir 10% de la consommation du Client. **La Part Acheminement :** L'Abonnement et le Prix par kWh pour l'acheminement correspondant à l'application du tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel en vigueur pour la vente de Gaz au Point de Livraison. Toute évolution, à la hausse ou à la baisse, du tarif applicable sur la commune du Lieu de consommation du Client sera automatiquement répercutée « à l'euro l'euro » au Client dans l'Abonnement et dans le Prix par kWh pour l'acheminement à la date d'entrée en vigueur de chaque variation du tarif d'utiliation des réseaux publics de distribution de gaz naturel. Ce tarif est identique quel que soit le fournisseur de gaz naturel. La Part Acheminement figure distinctement sur la facture de Gaz. **La Part Obligations :** Le Prix par kWh pour les Obligations en Gaz sera révisé trois fois par an, à la hausse ou à la baisse sans pouvoir toutefois dépasser sur la durée du Contrat le montant maximal indiqué dans le tableau « Obligations » de l'annexe « Prix ». Par ce Prix par kWh pour les Obligations, sont répercutés au Client des coûts qui évoluent en fonction d'éléments extérieurs que le Fournisseur ne contrôle pas et qu'il supporte au titre de la règlementation applicable relative à l'obligation d'économies d'énergie prévue aux articles L221-1 et suivants du code de l'énergie, dont les fournisseurs peuvent s'acquitter notamment en soutenant, directement ou indirectement, la réalisation d'économies d'énergie en faveur des ménages, et au stockage et au transport de gaz naturel jusqu'au réseau de distribution de la commune où est situé le Lieu de consommation du Client. Le tarif d'utilisation des réseaux de transport de gaz naturel, dont le terme tarifaire lié au stockage, et le dispositif de mise aux enchères publiques des capacités de stockage sont définis par la Commission de régulation de l'énergie. Le montant maximal du Prix par kWh pour les obligations en Gaz est déterminé en référence à la pénalité prévue à l'article L221-4 du code de l'énergie pour l'obligation d'économies d'énergie et aux évolutions des revenus autorisés des opérateurs de transport et de stockage de gaz naturel retenues par la Commission de régulation de l'énergie, ou, à défaut, aux meilleures estimations d'évolution définies par le Fournisseur en fonction de l'historique disponible de ces revenus. La Part Obligations figure distinctement sur la facture.
(3) Option Énergie Verte Biogaz : En souscrivant l'option Énergie Verte Biogaz, l'équivalent de 10% de la quantité de gaz consommée par le Client est acheté par le Fournisseur en gaz d'origine renouvelable. Des Garanties d'Origine attestent que du biométhane a été injecté sur le réseau de gaz, à partir d'une installation de production de biométhane. L'option Énergie Verte Biogaz figure distinctement sur la facture.
(4) La souscription en ligne n'est possible qu'en acceptant le prélèvement automatique comme mode de paiement.

NOTRE OFFRE LATITUDE ÉLECTRICITÉ(1)

Une offre nécéssitant un compteur communicant Linky™, permettant la relève des consommations réelles d'électricité(2).

Un prix du kWh(1)(3) qui suit mensuellement à la hausse comme à la baisse les mêmes variations que celles du marché de l'électricité.

100% de votre électricité est couverte par des Garanties d'Origine(1) en activant l'option Énergie Verte(4) pour quelques euros par mois(5).

0 document papier : souscription en ligne(6) depuis chez vous ou sur tablette avec nos vendeurs ou souscription par téléphone au **09 77 42 05 50** (appel non surtaxé - du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00).

Le contrat est envoyé par e-mail et les factures sont disponibles en ligne.

Aucune démarche à faire, pas de compteur à changer, ENGIE s'occupe de tout pour mettre en service votre nouveau contrat auprès du distributeur.

LE MÉCANISME DES GARANTIES D'ORIGINE

Une fois "mélangé" sur le réseau national, le même courant est livré à tous, sans possibilité de vous acheminer un type particulier d'électricité.

Voilà pourquoi ENGIE achète l'équivalent de 10% de la consommation de la quantité d'électricité que vous consommez en Garanties d'origine émises par des producteurs d'énergie renouvelable(1).

Une Garantie d'origine certifie que de l'électricité a été produite à partir d'une source d'énergie renouvelable et injectée sur le réseau d'électricité. Le pourcentage est de 100% si vous souscrivez à l'option "Energie Verte"(4).

(1) Offre Latitude Electricité : Offre réservée aux clients professionnels ayant une Puissance Souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, et équipés d'un compteur communicant Linky™. Offre de marché d'une durée de 1 an, dont le Prix de la consommation de la Part Fourniture évolue à la hausse comme à la baisse mensuellement, sans toutefois pouvoir être inférieur à zéro, pendant la durée du Contrat, selon l'évolution moyenne de l'indice MA+2 disponible sur www.eex.com. Si le Prix de la consommation de la Part Fourniture est négatif, alors le prix appliqué est 0€/MWh. ENGIE achète l'équivalent de 10% de la consommation du Client en Garanties d'Origine émises par des producteurs d'énergie renouvelable pour la durée initiale du Contrat. Une Garantie d'Origine certifie que de l'Électricité a été produite à partir d'une source d'énergie renouvelable et injectée sur le réseau électrique. Les Garanties d'Origine sont régies par les articles L314-14 et suivants du code de l'énergie. Si votre puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA, vous restez libre de revenir à tout moment au tarif réglementé pour votre lieu de consommation si vous en faites la demande, sauf si vous êtes concernés par la fin des tarifs réglementés prévue par le projet de loi Energie et Climat. Cette loi prévoit la fin des TR Electricité pour les consommateurs finals non domestiques qui emploient plus de dix personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels excèdent 2 millions d'euros. **(2)** Le Client donne mandat au Fournisseur pour obtenir du Distributeur d'Electricité les informations de mesures de consommation du Point de Livraison concerné par ce Contrat, nécessaires pour la facturation des consommations et l'envoi d'un bilan de consommation. **(3)** L'abonnement de la **Part Fourniture** n'évolue pas pendant la durée du Contrat. Les Parts Acheminement et Obligations évoluent selon les conditions prévues aux Conditions Particulières de vente. **La Part Acheminement** correspond au Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité (TURPE) en vigueur. **La Part Obligations** correspond aux coûts induits par la réglementation applicable relative aux certificats d'économie d'énergie et aux garanties de capacité (cf. code de l'énergie, articles L221-1 et suivants et articles L335-1 et suivants). **(4)** Par rapport à l'engagement d'ENGIE décrit en (1), l'**option Énergie Verte** garantit que pour chaque kWh consommé, le fournisseur achète le complément de Garanties d'Origine nécessaire au-delà de 10% pour couvrir l'équivalent de la totalité de la consommation du Client. Le prix de l'option Énergie Verte est fixe sur la durée initiale du contrat. L'option sera renouvelée à la date d'échéance du Contrat pour des périodes de même durée. L'option Énergie Verte figure distinctement sur la facture. **(5) Le prix de l'option Énergie Verte** est défini dans vos Conditions Particulières de vente. **(6)** La souscription en ligne n'est possible qu'en acceptant le prélèvement automatique comme mode de paiement.

LES SERVICES GRATUIT ASSOCIÉS

ENGIE développe pour vous Professionnels des offres et services afin de vous accompagner en toute simplicité dans le processus de la transition énergétique engagée en France depuis quelques années.

Suivi de votre budget et de vos consommations, consultation de vos factures… Nos services vous permettent d'optimiser au mieux le suivi de votre contrat et votre maîtrise de l'énergie.

LA MENSUALISATION(1)

Lissez votre budget énergie ! **Pour mieux suivre et anticiper votre budget énergies, avec la mensualisation, vous êtes prélevé chaque mois d'un montant identique, connu à l'avance.**

Si votre local n'est pas équipé d'un compteur communicant Linky™
Paiement mensualisé(1) : vous recevez un échéancier comportant 11 mensualités identiques sur la base d'estimations de votre consommation et une facture annuelle de régularisation sur la base de votre consommation réelle.

Quels sont les avantages du service mensualisation ?

Un budget sans à-coups : Un étalement sur toute l'année de vos factures d'énergies.

Une gestion simplifiée : Avec le prélèvement automatique, pas de temps perdu en gestion administrative et pas de risque d'oubli ou de retard (par exemple, en cas de congés). Possibilité de personnaliser votre date de prélèvement (service payant).

Un service souple : Possibilité (1 fois par an) de demander par téléphone le réajustement du montant de votre mensualité avec un écart autorisé de +/- 20% .

Un service gratuit : 0€ à la souscription ou à la résiliation. 0€ pour le réajustement des mensualités.

Comment est calculé le montant de votre mensualité (hors FMR) ?

- **Vous exercez votre activité depuis moins d'un an** : Le montant de votre mensualité est estimé à partir des activités de votre entreprise et des installations dont vous disposez.
- **Vous exercez votre activité depuis plus d'un an :** Le montant de votre mensualité est calculé à partir de vos consommations réelles des 12 derniers mois.

Un échéancier, divisé en plusieurs mensualités identiques (6 à 11), vous sera envoyé après signature de votre contrat. En fin de période, vous recevrez une **facture de régularisation** (détail facture page 10-12).

Plus d'information sur : pro.engie.fr/faq

Si vous êtes équipé d'un compteur communicant Linky™ Ginko 2 :
Facturation mensuelle au réel : vous recevez tous les mois une facture électronique(2) prélevée sur la base de votre consommation réelle télérelevée.

L'ESPACE CLIENT & SES E-SERVICES

Optimisez votre gestion et gagnez du temps !

Votre Espace Client est un espace sur Internet 100% sécurisé, gratuit, qui vous permet un suivi de votre contrat d'énergie et vous donne accès à tous les e-services suivants :

Les e-services disponibles

- Le suivi et l'historique de vos consommations et factures
- La facture électronique(2)
- Les réponses à vos questions sur l'énergie et votre contrat

Vos avantages

- Un accès à vos données à tout moment avec **la facture électronique**(2) alors que le duplicata de votre facture papier est payant.
- Un accès à **tous les modes de paiement** de manière sécurisée (prélèvement automatique, mensualisation(1), facturation mensuelle au réel).
- Une gestion de vos paiements simplifiée avec **le prélèvement automatique** et pas de dépôt de garantie !

(1) Service accessible aux clients ayants une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA. L'accès à ce service est soumis au préalable au choix du prélèvement automatique. (2) L'accès à ce service est soumis à l'ouverture préalable de votre Espace Client et au choix du prélèvement automatique.

ESP@CE CLIENT
SERVICES EN LIGNE

Avec votre Espace Client, finies les pertes de temps !

Un accès à tout moment et en toute autonomie à l'ensemble des éléments liés à votre contrat d'énergie

espace-client.pro.engie.fr

Pour accéder à l'Espace Client :
- avoir une adresse e-mail valide
- et activer le lien de connexion envoyé après souscription

Gagnez en efficacité :

Modification des données : contact, adresse, coordonnées bancaires...

Consultation à tout moment des factures et prochainement des consommations. Historique sur 5 ans

Téléchargement en toute automonie des factures et duplicata en ligne

Modification du mode de paiement de manière sécurisée (prélèvement automatique, facturation mensuelle au réel (si compteur communicant) ou mensualisation

Possibilité de payer en ligne par carte bancaire

L'Espace Client, c'est :

Simple
design épuré, parcours intuitif, gestion des opérations facilitée

Pratique
accessible 7j/7 et 24h/24, factures téléchargeables et historisées sur 5 ans

100% protégé
normes de sécurité élevées

Choisissez la tranquillité avec la facture électronique(8) !
alerte e-mail, 0 papier, même valeur juridique que le papier

(1) L'accès à ce service est soumis à l'ouverture préalable de votre Espace Client et au choix du prélèvement automatique. (2) Sauf période de maintenance de l'Espace Client.

ESP@CE CLIENT SERVICES EN LIGNE

Découvrez les services et e-services gratuits et accessibles directement sur Internet ou mobile par votre Espace Client

Vous vous demandez comment créer votre Espace Client ?

Rendez-vous dans la rubrique « Espace Client » de notre site internet ou directement sur : espaceclient.pro.engie.fr. Renseignez votre Référence Client à 12 chiffres, qui se trouve en haut à gauche sur votre facture ENGIE, puis suivez les indications.

HISTORIQUE DE VOS CONSOMMATIONS

Vous avez une vision de l'évolution de vos consommations d'énergies et pouvez ainsi mieux prévoir vos sorties de trésorerie.

- Un tableau de bord personnalisé pour comparer rapidement vos consommations de gaz naturel et d'électricité en kWh sur 4 ans.
- Le téléchargement gratuit à tout moment[2] des duplicatas de vos anciennes factures sur 5 ans (le duplicata de votre facture papier est payant).

LA FACTURE ÉLECTRONIQUE[1]

Pour vous simplifier la vie, allez plus loin et optez pour le zéro papier !

- Une facture électronique téléchargeable ayant la même valeur juridique et comptable qu'une facture papier.
- Une alerte par e-mail de la mise à disposition de la facture dans votre Espace Client.
- Un accès à vos factures pendant 5 ans dans votre Espace Client.

LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Simplifiez et sécurisez la gestion de votre budget énergies.

- Une gestion simplifiée : économie de temps de gestion administrative et aucun risque d'oubli ou de retard de règlement.
- Une économie de frais postaux.
- Une comptabilité facilitée : vous êtes informé à l'avance de la date et du montant du prélèvement.
- Des modalités simples de souscription ou de résiliation sur simple appel à votre Conseiller Professionnel ENGIE ou par e-mail.

Pour tout conseil, toute demande d'information ou toute réclamation, vous pouvez nous joindre

par email clientpro@contact.engie.com

ou via le formulaire de contact de votre Espace Client espaceclient.pro.engie.fr**.**

Réponse sous 48h ouvrées par téléphone au 09 77 42 05 50 (Appel non surtaxé, du lundi au vendredi de 8h30 à 18h).

Pensez au SERVICE GRATUIT DE MENSUALISATION, pour mieux suivre et anticiper votre budget énergies ! (cf p 12)

(1) L'accès à ce service est soumis à l'ouverture préalable de votre Espace Client et au choix du prélèvement automatique. **(2)** Sauf période de maintenance de l'Espace Client.

COMPRENDRE SA FACTURE

LES ÉTAPES-CLÉS DE VOTRE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

En cas d'emménagement ou de création d'entreprise, un rendez-vous avec le gestionnaire de réseau distribution peut être nécessaire pour la mise en place de votre contrat. La date de rendez-vous déterminera la date de début de celui-ci.

** Si vous bénéficiez d'une offre de marché, nous vous invitons à vérifier les conditions de sortie anticipée de votre contrat. Les frais de résiliation ne s'appliquent pas si vous êtes en offre de transition ou en tarif réglementé.

COMMENT est calculée ma facture ?

Le montant facturé représente le cumul de :

- **Votre consommation de gaz naturel et/ou d'électricité :**
  - réelle si un relevé des compteurs a été effectué par un technicien du distributeur,
  - estimée sur la base de l'historique de vos consommations ou, dans le cadre d'un nouveau contrat, sur la base de l'estimation des consommations de votre activité.
- **votre abonnement (ou vos abonnements si vous avez souscrit un contrat de vente de gaz naturel et d'électricité).**

détails page suivante

QUE FAIRE si le montant de votre facture vous paraît élevé ?

- **Cas 1 : votre facture est établie sur la base des index relevés** par vos soins pour les compteurs non communicant électricité selon le nouveau dispositif Enedis et par un technicien du distributeur Gaz pour les compteurs non communicant Gaz.

Votre (ou vos 2) dernière(s) facture(s) estimée(s) a(ont) pu être sous-évaluée(s) par rapport à vos consommations réelles. Cette facture réajuste donc les sommes que vous nous devez en fonction de votre consommation réelle. Les consommations de votre entreprise ont pu augmenter depuis le dernier relevé de votre compteur : période climatique rigoureuse, changements d'équipements…

- **Cas 2 : votre facture est basée sur une estimation.**

Si l'index de votre compteur est inférieur à celui indiqué sur votre facture, vous pouvez appeler votre Conseiller Professionnel ENGIE au **09 77 42 05 50*** dans la semaine suivant l'édition de votre facture.

Si un écart important (> 1000 kWh pour l'électricité ou 100 m3 pour le gaz naturel) est confirmé et après une analyse de vos consommations et de votre cycle de facturation, il est possible que votre Conseiller puisse procéder à la correction de l'estimation et vous envoyer une facture rectificative.

Si aucune de ces raisons n'explique cette augmentation, vous pouvez contacter un Conseiller Professionnel ENGIE au **09 77 42 05 50***.

COMMENT FAIRE pour payer mes consommations réelles ?

- **Si vous êtes équipé d'un compteur communicant, nous vous invitons à souscrire à la Facturation Mensuelle au Réel.**

La Facturation Mensuelle au Réel est un service gratuit qui vous permet d'être prélevé tous les mois de vos réelles consommations et de retrouver vos factures sur votre Espace Client.

COMMENT FAIRE pour éviter les pics de facturation et les sorties de trésorerie imprévues ?

- **Nous vous conseillons de souscrire à la Mensualisation.**

La Mensualisation est un service gratuit qui vous permet de lisser votre budget énergétique. Si vous avez des pics de consommation dans l'année, la mensualisation vous permet de ne pas impacter votre trésorerie grâce au lissage des montants à régler.

Pour souscrire à l'un des 2 services, il vous suffit d'appeler un Conseiller Professionnel ENGIE au 09 77 42 05 50 appel non surtaxé, du lundi au vendredi de 9h à 18h.

EN GAZ NATUREL,

Le montant facturé représente le cumul de votre consommation de gaz naturel et votre abonnement, auxquels s'ajoutent :

- la Part Acheminement, qui correspond à la date de signature du Contrat, au Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics de Distribution du Gaz Naturel. L'Abonnement et le Prix par kWh pour l'acheminement correspondant à l'application du tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel en vigueur pour la vente de Gaz au Point de Livraison. Toute évolution, à la hausse ou à la baisse, du tarif applicable sur la commune du Lieu de consommation du Client sera automatiquement répercutée « à l'euro l'euro » au Client dans l'Abonnement et dans le Prix par kWh pour l'acheminement à la date d'entrée en vigueur de chaque variation du tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel. Ce tarif est identique quel que soit le fournisseur de gaz naturel. La Part Acheminement figure distinctement sur la facture de Gaz.

- la Part Obligations. Le Prix par kWh pour les Obligations en Gaz sera révisé trois fois par an, à la hausse ou à la baisse sans pouvoir toutefois dépasser sur la durée du Contrat le montant maximal indiqué dans le tableau « Obligations » de l'annexe « Prix ». Par ce Prix par kWh pour les Obligations, sont répercutés au Client des coûts qui évoluent en fonction d'éléments extérieurs que le Fournisseur ne contrôle pas et qu'il supporte au titre de la règlementation applicable relative à l'obligation d'économies d'énergie prévue aux articles L221-1 et suivants du code de l'énergie, dont les fournisseurs peuvent s'acquitter notamment en soutenant, directement ou indirectement, la réalisation d'économies d'énergie en faveur des ménages, et au stockage et au transport de gaz naturel jusqu'au réseau de distribution de la commune où est situé le Lieu de consommation du Client. Le tarif d'utilisation des réseaux de transport de gaz naturel, dont le terme tarifaire lié au stockage, et le dispositif de mise aux enchères publiques des capacités de stockage sont définis par la Commission de régulation de l'énergie. Le montant maximal du Prix par kWh pour les obligations en Gaz est déterminé en référence à la pénalité prévue à l'article L221-4 du code de l'énergie pour l'obligation d'économies d'énergie et aux évolutions des revenus autorisés des opérateurs de transport et de stockage de gaz naturel retenues par la Commission de régulation de l'énergie, ou, à défaut, aux meilleures estimations d'évolution définies par le Fournisseur en fonction de l'historique disponible de ces revenus. La Part Obligations figure distinctement sur la facture.

- Le Fournisseur s'engage à neutraliser partiellement les émissions de carbone issues de la consommation du Client, suivant le principe de la compensation carbone. La compensation carbone correspond à l'achat par le Client au Fournisseur de «Crédits carbone», ou unités de réduction d'émissions certifiées (UREC) à hauteur de 10 % de sa consommation facturée de gaz naturel. Le Fournisseur garantit un prix sur la durée initiale du Contrat sans hausse du Prix du Gaz, hors Part Acheminement, hors Part Obligations et option Energie Verte Biogaz et hors impôts, taxes, et contributions de toute nature.

Option Énergie Verte Biogaz

- L'Option Énergie Verte garantit que pour l'équivalent de 10% de la quantité de gaz consommée par le Client est acheté par le Fournisseur en gaz d'origine renouvelable.
- Des Garanties d'Origine attestent que du biométhane a été injecté sur le réseau de gaz, à partir d'une installation de production de biométhane.
- Le prix de l'option Énergie Verte Biogaz figure distinctement sur la facture.

OFFRE GAZ NATUREL ACTIVERT	OFFRE GAZ NATUREL LATITUDE
NOUVEL INDEX	NOUVEL INDEX
−	−
ANCIEN INDEX	ANCIEN INDEX
=	=
CONSOMMATION en m³	CONSOMMATION en m³
×	×
COEFFICIENT CONVERSION	COEFFICIENT CONVERSION
=	=
CONSOMMATION en kWh	CONSOMMATION en kWh
×	×
PRIX KWH HTT (Prix garanti sans hausse + Acheminement + Obligations + option énergie verte Biogaz)	PRIX KWH HTT (Prix indexé gaz + Acheminement + Obligations + option énergie verte Biogaz)
+ ABONNEMENTS HTT (gaz + acheminement)	+ ABONNEMENTS HTT (gaz + acheminement)
=	=
MONTANT HTT EN EUROS + TAXES	**MONTANT HTT EN EUROS + TAXES**
=	=
MONTANT TTC en EUROS	**MONTANT TTC en EUROS**

Les index sont les chiffres relevés sur les compteurs. * Sont ajoutées sur votre facture les taxes (CTA et TICGN pour le gaz naturel et/ou CTA, CSPE et taxes sur la consommation finale pour l'électricité), la TVA ainsi que d'éventuelles les prestations techniques et les frais financiers le cas échéant.

EN ÉLECTRICITÉ,

Le montant facturé représente le cumul de votre consommation de gaz naturel et votre abonnement, auxquels s'ajoutent :

- La **Part Acheminement** correspond à l'application du Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE) en vigueur pour la fourniture d'Électricité au Point de Livraison. Ce tarif est fixé par la Commission Régulation de l'Energie (CRE) et est payé par tous les utilisateurs des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité. Cette part figure sur la facture d'Électricité et toute évolution du TURPE est répercutée au Client dans la part Acheminement.

- La **Part Obligations** correspond aux coûts induits par la réglementation applicable relative aux certificats d'économie d'énergie et aux garanties de capacité (cf. code de l'énergie, articles L221-1 et suivants et articles L335-1 et suivants). La part obligations figure distinctement sur la facture électricité.

- Le Fournisseur achète l'équivalent de 10% de la consommation du Client en **Garanties d'Origine** émises par des producteurs d'énergie renouvelable pour la durée initiale du Contrat. Une Garantie d'Origine certifie que de l'électricité a été produite à partir d'une source d'énergie renouvelable et injectée sur le réseau électrique. Les Garanties d'origine sont régies par les articles L314-14 et suivants du code de l'énergie. Toute évolution du prix des Garanties d'Origine sera répercutée au Client. La révision du prix de la Part Garanties d'Origine n'ouvre pas droit à résiliation pour le Client.

Option Énergie Verte

- L'Option Énergie Verte garantit que pour chaque kWh consommé, le fournisseur achète le complément de Garanties d'Origine nécessaire au-delà de 10% pour couvrir l'équivalent de la totalité de la consommation du Client.
- Le prix de l'option Énergie Verte est fixe sur la durée initiale du contrat.
- L'option Énergie Verte figure distinctement sur la facture.

OFFRE ÉLECTRICITÉ ACTIVERT	OFFRE ÉLECTRICITÉ LATITUDE
NOUVEL INDEX	NOUVEL INDEX
−	−
ANCIEN INDEX	ANCIEN INDEX
=	=
CONSOMMATION en kWh	CONSOMMATION en kWh
×	×
PRIX KWh HTT (Prix électricité garanti sans hausse TURPE + Obligations + Garanties d'Origine)	PRIX KWH HTT (Prix indexé électricité + TURPE + Obligations + Garanties d'Origine)
+ ABONNEMENTS HTT (électricité + option énergie verte + TURPE)	+ ABONNEMENTS HTT (électricité + option énergie verte + TURPE)
=	=
MONTANT HTT EN EUROS + TAXES*	MONTANT HTT EN EUROS + TAXES
=	=
MONTANT TTC en EUROS	MONTANT TTC en EUROS

Les index sont les chiffres relevés sur les compteurs. * Sont ajoutées sur votre facture les taxes (CTA et TICGN pour le gaz naturel et/ou CTA, CSPE et taxes sur la consommation finale pour l'électricité), la TVA ainsi que d'éventuelles les prestations techniques et les frais financiers le cas échéant.

VOS INFORMATIONS PRATIQUES

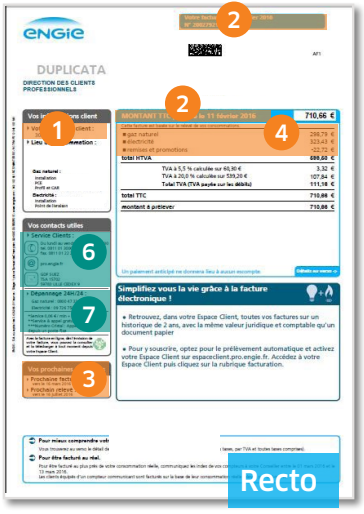
1 Votre référence client.

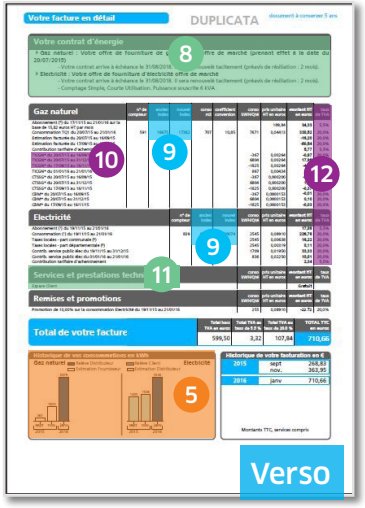
2 La date d'émission de votre facture, le montant TTC à régler et la date limite de paiement ou de prélèvement automatique si vous en bénéficiez.

3 La date de votre prochaine facture.

4 Le résumé de votre facture indique sur quelle base est établie votre facture : soit sur le relevé de votre compteur, soit sur l'estimation de votre consommation (en kWh).

5 L'historique de votre consommation facturée (kWh) : le relevé réel de votre compteur et l'estimation entre deux relevés.





VOS CONTACTS UTILES

6 Votre Service Clients.

7 Le numéro de téléphone des distributeurs à composer en cas d'urgence (ex : fuite de gaz naturel).

VOS INDEX DE CONSOMMATION

9 Index de gaz naturel en m^3.

9 Index d'électricité en kWh.

VOTRE CONTRAT ET VOS SERVICES

8 L'offre énergie que vous avez souscrite (et éventuellement les options énergie verte)

11 Les services souscrits et les prestations techniques du distributeur.

Plus d'informations sur facture.pro.engie.fr

EXPLICATIONS DES TAXES (fixées par les pouvoirs publics)

10 **CTA** : Contribution Tarifaire d'Acheminement. Elle concerne tous les clients. Pour les consommateurs de gaz naturel, elle est calculée sur la base du tarif d'acheminement (niveau T1 et T2) et pour l'électricité, elle se calcule sur la base de la puissance souscrite, de la version d'utilisation et du type de comptage.

10 **TICGN :** Taxe Intérieure sur les Consommations de Gaz Naturel. Elle s'applique à toutes les ventes de gaz naturel en France. Des cas particuliers peuvent cependant exister.

12 **TVA :** payée sur les débits pour la vente de gaz naturel et d'électricité, récupérable sous certaines conditions. Deux taux sont applicables :

- 20% sur la consommation, la CSPE et la TICGN.
- 5,5% sur l'abonnement, les taxes locales sur l'abonnement et la CTA.

Si vous n'êtes pas équipé d'un compteur communicant Linky™, et que vous souhaitez bénéficier de ses avantages,
appelez le **09 77 42 05 50** (appel non surtaxé, du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00), pour convenir d'un rendez-vous avec un technicien d'Enedis.

COMPTEURS COMMUNICANTS

Les pouvoirs publics et la Commission de Régulation de l'énergie (CRE) ont donné leur accord aux gestionnaires des réseaux d'électricité (Enedis) et de gaz naturel (GRDF) pour remplacer les compteurs électricité et gaz naturel par de nouveaux compteurs communicants et/ou intelligents.

Le passage à des compteurs communicants a pour objectifs majeurs :

- Une facturation sur consommations réelles et non plus sur estimations grâce à une transmission d'index réels, aussi bien sur l'électricité que sur le gaz naturel.
- Le développement de la Maîtrise de la Demande d'Énergie (MDE) grâce à la mise à disposition plus fréquente de données de consommation.

COMPTEUR LINKY™, POUR L'ÉLECTRICITÉ

Linky™, le compteur communicant électricité, mis au point par Enedis, peut envoyer des données et recevoir des ordres sans l'intervention physique d'un technicien.

Vos avantages

- Une visualisation de vos consommations d'électricité sur le compteur.
- Une facturation calculée sur la base d'une consommation réelle.

COMPTEUR GAZPAR, POUR LE GAZ NATUREL

Gazpar, le compteur communicant gaz naturel de GRDF, transmet quotidiennement par radio les données de consommation des clients.

Vos avantages

- Une visualisation de vos index de gaz naturel (en m3) sur le compteur.
- Une facturation calculée sur la base d'une consommation réelle.

VISUALISATION DU DÉPLOIEMENT

ENGIE vous propose de vous connecter sur son site internet pour connaître la période de déploiement prévue pour votre commune.

Si vous n'êtes pas équipé d'un compteur communicant Linky™, et que vous souhaitez bénéficier de ses avantages, appelez le **09 77 42 05 50** (appel non surtaxé, du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00), pour convenir d'un rendez-vous avec un technicien d'Enedis.

NOUS CONTACTER

Des questions sur votre contrat ou votre facture ? Besoin d'être conseillé et accompagné dans votre projet ? Vous pouvez nous contacter de différentes manières en fonction de votre besoin. Nous vous garantissons une réponse rapide et adaptée.

Une Foire aux Questions est disponible en ligne : **pro.engie.fr/faq.**

Les questions les plus fréquentes des professionnels sont regroupées sous 6 thématiques. Saisissez votre question dans le moteur de suggestion de l'Espace questions/réponses dédié aux professionnels.

DES CONSEILLERS SPÉCIALISÉS

Vos conseillers Professionnels ENGIE bénéficient de formations constantes dans le domaine de l'énergie, ainsi que sur les équipements utilisés dans votre métier. Ils sont donc à même de vous proposer les solutions les plus adaptées à votre activité.

Et, en cas de réclamation, un interlocuteur dédié s'engage à vous apporter une réponse personnalisée et à vous rappeler.

COMMENT NOUS CONTACTER ?

Un conseil ? une demande d'information ou une réclamation ?

Contactez un de nos conseillers et demandez les solutions adaptées à votre activité.

Nous mettons à votre disposition un numéro de téléphone dédié aux professionnels pour traiter vos demandes en priorité.

Nous vous garantissons une mise en relation rapide car nous savons que votre temps est précieux : **nous nous engageons à vous répondre sous 48h ouvrées du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00.**

Rendez-vous sur **pro.engie.fr ou par téléphone au 09 77 42 05 50** (appel non surtaxé, du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00).

PAS LE TEMPS DE NOUS APPELER ?

Remplissez le formulaire de contact en ligne,

- soit dans la rubrique Contact de notre site internet : pro.engie.fr/contact

- soit directement depuis votre Espace Client espaceclient.pro.engie.fr

ou bien envoyer un e-mail à votre Conseiller :

clientpro@contact.engie.com

OFFRES PARTENAIRES

MON DÉPANNAGE PRO

ÉLEC - GAZ - SERRURERIE 24/24

Partenariat AXA / ENGIE

Solution de dépannage efficace et sans délai de carence en cas de panne de courant, disjoncteur qui saute, serrure bloquée...

COOL ROOF

Partenariat Cool Roof / ENGIE

Solution de CoolRoofing, revêtement de toiture innovant, bloquant la chaleur induite des rayons solaires avant sa pénétration dans le bâtiment.

OFFRES PARTENAIRES

MON DÉPANNAGE PRO

ÉLEC - GAZ - SERRURERIE 24/24

ENGIE et son partenaire AXA vous proposent une solution modulable de dépannage :

Une solution de dépannage efficace et sans délai de carence en cas de panne de courant, disjoncteur qui saute, serrure bloquée...

VOS AVANTAGES

Un nombre illimité d'interventions par an

Une prise en charge **jusqu'à 1 000 € TTC par intervention** (pièces, main d'oeuvre et déplacement)

Interventions rapides en journées

Interventions sur site dans **un délai de 4h en journée** (dès le lendemain lorsque l'appel est passé après 18h).

A effet immédiat

Pas de délai de carence, le service d'assistance est valable dès la souscription du contrat

24h/24, 7j/7

Nos spécialistes sont **disponibles 24h/24, 7j/7** au téléphone ou en visio-appel pour un diagnostic et une première assistance en ligne

DÉTAIL PAGE 21

OFFRES PARTENAIRES

MON DÉPANNAGE PRO

ÉLEC - GAZ - SERRURERIE 24/24

Une solution de dépannage(1) efficace et sans délai de carence en cas de panne de courant, disjoncteur qui saute, serrure bloquée…

Plusieurs garanties aux choix selon les besoins de votre local professionnel :

1 formule de base « Installation électrique », avec possibilité de choisir l'option « Serrurerie » et/ou l'option « Gaz »

INSTALLATION ÉLECTRIQUE

INCLUS DANS VOTRE OFFRE

- Câblage, prises, interrupteurs…
- Tableau électrique

FORMULE DE BASE : 5,90 € HT/mois

\+

OPTION SERRURERIE

DONT LE RIDEAU MÉTALLIQUE

- Ouverture
- Mise en sécurité

+ 4 € HT /mois

ET/OU

OPTION GAZ

- Canalisations
- Flexibles
- Robinets d'arrêt, joints et raccordements

+ 1 € HT /mois

(1) L'offre Mon Dépannage Pro est uniquement proposée si le client professionnel bénéficie d'une offre d'énergie, électricité ou gaz, pour son local professionnel chez ENGIE. Mon Dépannage Pro n° 5005379 est un contrat individuel d'assistance assuré par AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES (AXA Assistance), société anonyme de droit français au capital de 24 099 560,20 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 392 724 et dont le siège social est situé 6, rue André Gide – 92320 Châtillon. Le contrat est distribué et géré par ENGIE, S.A. au capital de 2 435 285 011 euros - Siège Social 1, Place Samuel de Champlain - 92400 Courbevoie, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 542 107 651 et enregistrée au registre des intermédiaires en assurance (www.orias.fr) en qualité de Courtier d'assurance sous le numéro 08 038 831. ENGIE délègue à CFCA la gestion, CFCA est une S.A.R.L. au capital de 8000 euros - Siège Social rue Cervantès 33700 Mérignac, immatriculée au RCS de Bordeaux sous le numéro B 393 736 301 et enregistrée au registre des intermédiaires en assurance (www.orias.fr) en qualité de Courtier d'assurance sous le numéro 07 003 072. Axa Assistance France Assurances, CFCA et ENGIE sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 Paris.

OFFRES PARTENAIRES

COOL ROOF

Grâce au partenariat ENGIE - Cool Roof, bénéficiez d'une remise sur votre devis CoolRoof, pour les toitures de vos locaux professionnels de 200 m² et plus.

-10%
sur votre devis Cool Roof(2)

Cool Roof France(1) a développé un revêtement de toiture innovant, bloquant la chaleur induite des rayons solaires avant sa pénétration dans le bâtiment.

Le principe de la solution

Etape 1 : Application sur votre toiture d'une peinture blanche opaque **aux propriétés thermo-reflectives** à base de **coquilles d'huîtres**

Etape 2 : Application d'un TopCoat* de finition permettant **d'assurer la durabilité, limiter les phénomènes d'encrassement naturel et protéger contre les UV**

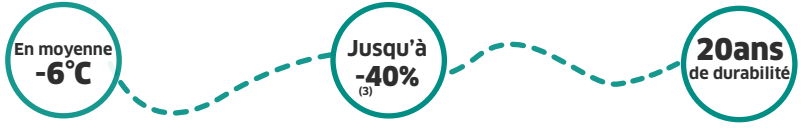
Une installation simple, sans interruption de votre activité.

Vos avantages

Améliorez le confort thermique à l'intérieur de votre local professionnel

Diminuez vos consommations d'énergie, liées à la climatisation notamment

Réduisez l'impact sur l'environnement grâce à une solution alternative durable



Les aides financières

Plus de 200€(4) d'aides financières peuvent être octroyées pour la mise en place de cette solution Cool Roof dès 200 m² de surface du toit.

* TopCoat = vernis de finition **(1)** Cool Roof France, SAS au statut ESS (Entreprise Sociale & Solidaire), spécialisée dans les solutions de cool roofing, au capital social de 100000€ et au siège social et laboratoire situé rue de Domblans 29590 Le Faou, immatriculée au RCS de Quimper sous le numéro 812 775 443. **(2)** Dans le cadre du partenariat ENGIE x Cool Roof France, une réduction de -10% hors taxes est accordée par Cool Roof sur le prix des travaux de revêtement réflectif de toit pour un devis de solution CoolRoof signé avec Cool Roof France jusqu'au 31 octobre 2023, aux 50 premiers professionnels passant commande pour des travaux sur une surface de toit supérieure ou égale à 200 m², sous réserve de faisabilité technique. Réduction non cumulable avec d'autres réductions, et non valable pour le simple achat de produits réfléchissants Cool Roof sans signature d'un devis de travaux avec Cool Roof France. Pour en bénéficier demandez votre devis sur https://pro.engie.fr/transition-energetique/solution-cool-roof-france. **(3)** Source Site internet CoolRoofFrance. Exemple constaté pour un magasin Brico Dépôt à Brive (19), ne constitue pas une promesse d'économies qui dépendent de la situation réelle de chaque professionnel. **(4)** Aides CEE calculées pour un professionnel en zone H1 pour une surface d'isolant de 200m². Délivrance de CEE réservée aux opérations réalisées dans les locaux équipés de pompe à chaleur assurant la production de chaud et de froid. Conditions détaillées dans la fiche opération BAT-EN-112 consultable sur http://calculateur-cee.ademe.fr/pdf/display/283/BAT-EN-112.

Contactez un conseiller Professionnels ENGIE

09 77 42 05 50

Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 (appel non surtaxé)

ENGIE - SA au capital de 2 435 285 011 € - RCS Nanterre 542 107 651
Siège social : 1, place Samuel de Champlain, 92400 Courbevoie.
Avril 2023

pro.engie.fr

L'énergie est notre avenir, économisons-la !