

MME ARAMIS DALILA  
 15 RUE DE L HELIANTHI  
 77170 SERVON

#### Vos Informations

Référence client : 87988968

Lieu de consommation :  
 15 RUE DE L HELIANTHI, 77170 SERVON

Référence contrat Gaz : 415559326

#### Une question ?



Rendez-vous sur votre espace client 24h/24 - 7j/7

[Site internet \*\*happ-e.fr\*\*](#)



Téléphone et chat ouverts du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 17h

**09 77 420 410**

Service gratuit + prix appel



Courrier à ENGIE Service happ-e CS 90125, 27091 Evreux cedex 9

#### Dépannage

Dépannage gaz 24h/24

0 800 473 333 (Prix de l'appel selon votre opérateur)

#### Montant de votre facture

Le présent solde vous sera remboursé dans un délai maximum de 15 jours

Total Gaz TTC	676,61 €
Total options et services TTC	0,00 €
<b>Total TTC</b>	<b>676,61 €</b>
Dont Total hors TVA	593,96 €
Dont Total TVA	82,65 €
Déduction des prélevements effectués	-694,54 €
<b>Montant TTC remboursé le 24/08/2024</b>	<b>-17,93 €</b>

[Détail au verso](#)

#### Montant TTC remboursé

**-17,93 € TTC**

#### Votre facture repose sur des index réels



21/08/2023



20/08/2024



soit

410 m<sup>3</sup> - 4565 kWh



Estimé par le distributeur



Relevé par le distributeur



Auto-relevé



Estimé par le fournisseur

#### Votre prochaine facture autour du 23/08/2025

#### Prochain relevé de compteur vers le 23/03/2025

#### Coordonnées bancaires

Le montant de cette facture sera remboursé sur le compte dont les références apparaissent ci-dessous :

Nom du titulaire : Dalila ARAMIS

Référence Unique de Mandat : 0000584408

Identifiant créancier SEPA : FR03AGI002381

Référence du compte :

Nom de la banque	Numéro de compte
XXXX 2004 1000 0151 2879 4g0X XXX	

Pour tout contact ou réclamation sur ce mode de paiement, la modification ou la révocation du mandat, vous pouvez contacter notre service clients dont les coordonnées figurent ci-dessus.

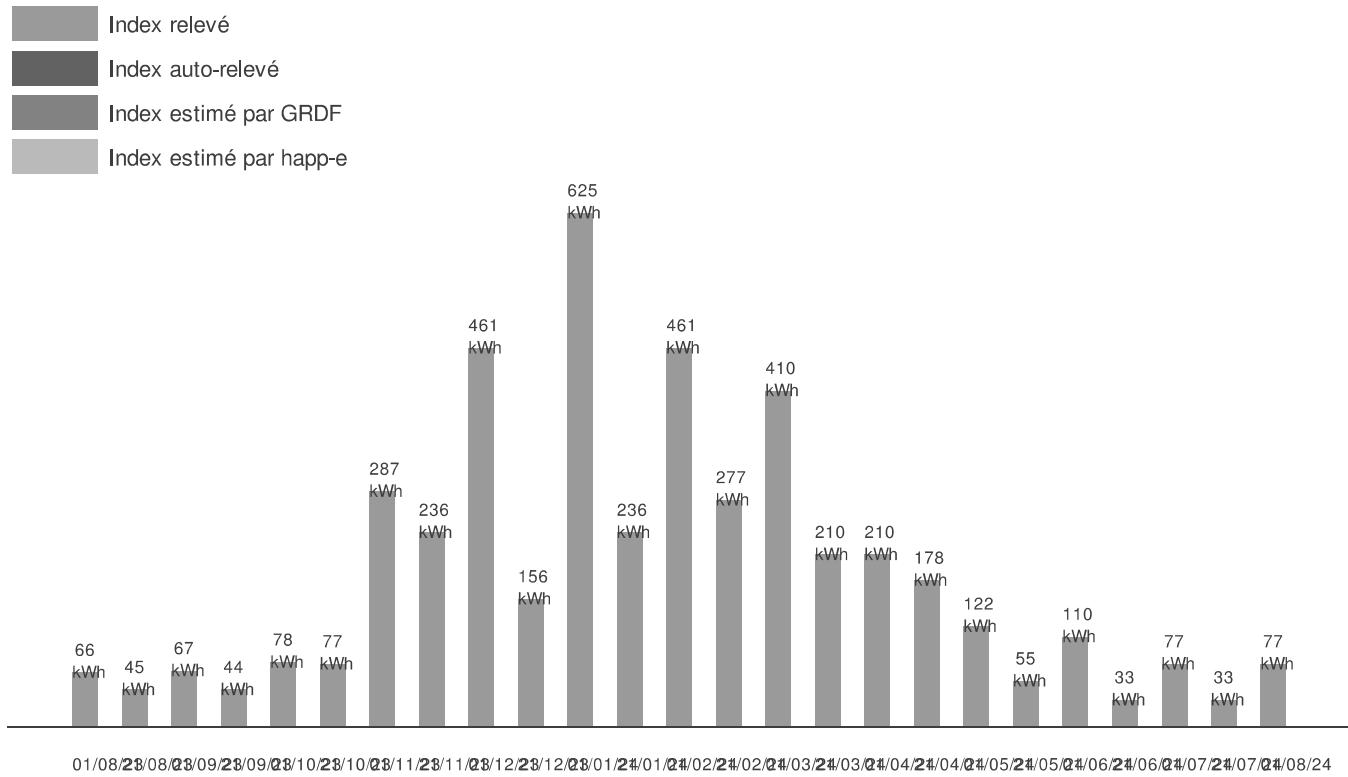
## Votre contrat d'énergie

- Happ-e Gaz à prix de marché indexé
  - Date d'effet : 08/09/2022 - Date d'échéance : 30/09/2024
  - Consommation Annuelle de Référence (CAR) : 4308,0
  - Point de comptage et d'estimation : 22147611985981
  - Matricule compteur : 127
  - Profil : P012
  - Plage de consommation Gaz : 6000kWh-30000kWh

<b>Abonnement</b>					<b>Quantité</b>	<b>Prix unitaire €</b>	<b>TVA</b>	<b>Prix TTC</b>
Du 21/08/2023 au 30/06/2024					315 jour(s)	0,57304 €/jours	5,50 %	190,44 €
Du 01/07/2024 au 20/08/2024					51 jour(s)	0,67167 €/jours	5,50 %	36,14 €
							<b>226,58 €</b>	
<b>Consommation</b>	<b>Relevé début</b>	<b>Relevé fin</b>	<b>Différence en m<sup>3</sup></b>	<b>Coefficient de conversion ( kWh/ m<sup>3</sup>)</b>	<b>Quantité</b>	<b>Prix unitaire €</b>	<b>TVA</b>	<b>Prix TTC</b>
Consommation sur relève réelle du 21/08/2023 au 20/08/2024	1795	2205	410	11,04	4 565 kWh			
Prorata du 21/08/2023 au 31/08/2023					45 kWh	0,05568 €/kWh	20,00 %	3,01 €
Prorata du 01/09/2023 au 30/09/2023					111 kWh	0,05412 €/kWh	20,00 %	7,21 €
Prorata du 01/10/2023 au 31/10/2023					155 kWh	0,06333 €/kWh	20,00 %	11,78 €
Prorata du 01/11/2023 au 30/11/2023					523 kWh	0,06716 €/kWh	20,00 %	42,15 €
Prorata du 01/12/2023 au 31/12/2023					617 kWh	0,07235 €/kWh	20,00 %	53,57 €
Prorata du 01/01/2024 au 31/01/2024					861 kWh	0,06888 €/kWh	20,00 %	71,17 €
Prorata du 01/02/2024 au 29/02/2024					738 kWh	0,05972 €/kWh	20,00 %	52,89 €
Prorata du 01/03/2024 au 31/03/2024					620 kWh	0,05506 €/kWh	20,00 %	40,96 €
Prorata du 01/04/2024 au 30/04/2024					388 kWh	0,04842 €/kWh	20,00 %	22,54 €
Prorata du 01/05/2024 au 31/05/2024					177 kWh	0,04965 €/kWh	20,00 %	10,55 €
Prorata du 01/06/2024 au 30/06/2024					143 kWh	0,05131 €/kWh	20,00 %	8,80 €
Prorata du 01/07/2024 au 31/07/2024					110 kWh	0,05793 €/kWh	20,00 %	7,65 €
Prorata du 01/08/2024 au 20/08/2024					77 kWh	0,05988 €/kWh	20,00 %	5,53 €
							<b>337,81 €</b>	
<b>Taxes et contributions</b>		<b>Début</b>	<b>Fin</b>	<b>Quantité</b>	<b>Prix unitaire €</b>	<b>TVA</b>	<b>Prix TTC</b>	
CTA Gaz Distribution		21/08/2023	20/08/2024		2,41667 €/mois	5,50 %	30,68 €	
CTA Gaz Transport		21/08/2023	20/08/2024		0,45667 €/mois	5,50 %	5,80 €	
TICGN		21/08/2023	31/12/2023	1451 kWh	0,00837 €/kWh	20,00 %	14,57 €	
TICGN		01/01/2024	20/08/2024	3114 kWh	0,01637 €/kWh	20,00 %	61,17 €	
							<b>112,22 €</b>	
<b>Total Gaz TTC</b>							<b>676,61 €</b>	
<b>Options et services</b>		<b>Fréquence</b>	<b>Quantité</b>	<b>Prix €HT/unitaire</b>	<b>TVA</b>	<b>Prix TTC</b>		
Facture dématérialisée			1				Gratuit	
Mensualisation			1				Gratuit	
Compte en ligne			1				Gratuit	
Date de règlement personnalisée			1	0,00 €	20,00 %	0,00 €		
							<b>0,00 €</b>	
<b>Déduction des prélèvements effectués</b>							<b>-694,54 €</b>	
<b>Montant total TTC</b>							<b>-17,93 €</b>	

## Bilan de votre consommation

### Évolution de votre consommation en kWh



## Informations diverses

### Abonnement : comment est calculé le prix ?

Ce prix mensuel est calculé à partir de votre abonnement annuel sur la base d'un mois de 30 jours et arrondi au centime d'euro le plus proche. L'abonnement est facturé en fonction du nombre de jours réels facturés. Exemple : sur la base d'un abonnement de 190 EUR HT / an vous paierez en janvier (31 jours)  $190 \text{ EUR} \times 31 / 365 = 16,14 \text{ EUR HT}$

### Coefficient de conversion: à quoi sert-il ?

Votre compteur mesure le volume de Gaz Naturel (en m<sup>3</sup>) qui vous a été livré. Cependant, l'énergie contenue dans 1m<sup>3</sup> de Gaz Naturel varie en fonction de la composition du Gaz Naturel et de l'altitude de votre commune. Il est fourni par le distributeur et permet de calculer le nombre de kWh (ou une valeur approchée) comme suit: Nombre de m<sup>3</sup> x coefficient de conversion = nombre de kWh.

### Taxes et contributions liées à l'énergie:

- La CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) s'applique au Gaz Naturel et à l'électricité. Il s'agit d'une taxe collectée par les fournisseurs d'énergie et reversée à la Caisse Nationale des Industries Electriques et Gazières.
- Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel (TICGN): collectée par les fournisseurs de Gaz Naturel pour le compte de l'Etat, elle s'applique depuis le 01/04/2014 aux consommations de Gaz Naturel des particuliers. Le montant de cette taxe est obtenu par la division du montant PCI (pouvoir calorifique inférieur) par un coefficient légal de 1,11 donnant ainsi le PCS (pouvoir calorifique supérieur) applicable au gaz.

Les montants totaux TVA incluse. Par rubrique étant arrondis, leur somme peut différer du total TTC calculé à partir du total hors TVA.

### Distributeur

Son rôle est d'assurer la distribution de l'énergie et l'entretien des réseaux. Il intervient notamment lors du raccordement au réseau et du relevé des compteurs par le distributeur ou par vous-même.

### Facture estimée

Les estimations de consommations sont effectuées par votre fournisseur de gaz. Elles sont calculées en fonction d'un historique de votre consommation, s'il existe ou de toute information communiquée par le distributeur.

### Facture sur relevé

Les relevés de compteur sont effectués par le distributeur. Si vous êtes absent lors du passage du technicien et que votre compteur n'est pas accessible, le distributeur nous transmet une estimation. Pour les clients équipés d'un compteur communicant, les relevés de consommations sont transmis automatiquement par le compteur communicant.

### Compteur communicant

Les compteurs communicants sont une nouvelle génération de compteurs gaz. Ils peuvent recevoir des ordres et envoyer des données tels que vos relevés de consommation sans l'intervention physique d'un technicien.

### Informations

Pour plus d'information sur les prix de happ-e, consultez [www.happ-e.fr](http://www.happ-e.fr)

### Réclamation ou litige

En cas de réclamation, vous pouvez contacter votre Service Clients par téléphone (0 977 420 410 – service gratuit + prix appel), par e-mail sur le site internet ([happ-e.fr](http://www.happ-e.fr)) ou par courrier (ENGIE Service happ-e CS 90125, 27091 Evreux cedex 9). Après épuisement des voies de recours internes, vous pouvez soumettre le différend au Médiateur pour le Groupe ENGIE, soit par internet (<http://www.mEDIATEUR-ENGIE.com/contact>) ou par simple lettre à COURRIER DU MEDIATEUR, TSA 27601 - 59973 TOURCOING CEDEX. En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation auprès de ENGIE n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le Médiateur National de l'Energie - Libre réponse n°59252 75443 PARIS Cedex 09 ou <http://www.energie-mEDIATEUR.fr>. Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie sur [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) ou au 0 800 112 212 (appel gratuit depuis un poste fixe).

(Document à conserver 5 ans)

# FACTURATION : TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR

Jeune femme concentrée face à une facture

## ► J'ai constaté une différence entre le prix du kWh HTT présent dans les Conditions Particulières de Vente (CPV) et celui présent sur ma facture

Rassurez-vous, le prix du kWh HTT est bien le même. Il s'agit juste d'un affichage différent entre les Conditions Particulières de Vente et la facture :

- **Les Conditions Particulières de Vente (CPV) :**

Sur les CPV, le prix du kWh HTT apparaît directement sous forme de montant. Pour être plus explicite, prenons l'exemple suivant :

• Pour la première année (cf. annexe prix de marché indexé) :  
Abonnement : 86,64 €/an HTT – 102,14 €/an TTC<sup>\*</sup>  
Prix par kWh HTT : 0,0765 €/kWh  
Prix par kWh TTC : 0,10192 €/kWh TTC<sup>\*</sup>

Ici, le prix du kWh HTT est bien **0,0765 €/kWh**.

- **La facture :**

Sur votre facture, le prix du kWh HTT n'apparaît pas sous forme de montant. Pour le retrouver, il faut réaliser une soustraction entre le prix unitaire présent dans la partie « Consommation » et le prix HT/kWh présent dans la partie « Remise happ-e sur consommation ».

Si l'on reprend notre exemple, le calcul à réaliser est le suivant : **0,08500 – 0,008500 = 0,0765**

Consommation	Relevé début	Relevé fin	Déférence en m <sup>3</sup>	Coefficient de conversion (kWh/ m <sup>3</sup> )	Quantité	Prix unitaire €	TVA	Prix TTC
Consommation sur relève réelle du 30/11/2021 au 31/12/2021	905	951	46	11,34	522 kWh	0,08500 €/kWh	20,00 %	53,24 €
Remise happ-e sur abonnement (1%)	Début	Fin			Prix HT	TVA	Total TTC	
Remise happ-e sur consommation (10%)	Début	Fin	Conso kWh	Prix HT/kWh	TVA	Total TTC		
Remise au prorata de votre consommation	30/11/2021	31/12/2021	522	-0,00850 €	20,00 %	-5,32 €		

On retrouve bien le prix du kWh HTT présent dans les CPV, soit **0,0765 €/kWh**.

## ► Je souhaite payer mes factures

Chez happ-e, vous avez le choix entre deux rythmes de facturation différents :

- **La facture annuelle**

En choisissant la mensualisation, vous autorisez happ-e à vous prélever chaque mois un montant fixe, estimé à partir de vos consommations réelles.

Le dernier mois, une facture annuelle sera éditée sur la base de votre relevé de compteur. Un e-mail vous informera de la disponibilité de votre facture dans votre [Espace Client](#), dans la rubrique « Mes factures et paiements ». Vous pourrez ainsi consulter ou télécharger votre facture au format PDF.

- **La facture bimestrielle**

En choisissant ce rythme de facturation, vous serez facturé tous les 2 mois. Un e-mail vous informera de la disponibilité de votre facture dans votre [Espace Client](#), dans la rubrique « Mes factures et paiements » où vous pourrez consulter ou télécharger votre facture au format PDF.

Rendez-vous dans notre [FAQ](#) pour plus de détails sur la facture bimestrielle.

\* Dans le cadre du non règlement dans un délai de 20 jours après la date limite de paiement de votre facture et conformément aux CGV, une pénalité de retard a été appliquée.

Vous avez opté pour la facture bimestrielle ? happ-e vous propose différents modes de paiement :

- **Le paiement par carte bancaire :**

Ce mode de paiement est accessible directement depuis votre [Espace Client](#). Il peut également être utilisé lors d'un défaut de paiement.

- **Le paiement à plusieurs :**

Il permet de payer sa facture d'électricité ou de gaz à plusieurs. Cela signifie que vous pouvez demander à vos proches de vous aider à payer votre facture ou votre mensualité. Il s'agit d'un mode de paiement ponctuel, gratuit et non engageant pour vous ou vos co-payeurs.

- **Amazon Pay :**

Amazon Pay est un service gratuit qui vous permet de régler votre facture en utilisant les moyens de paiement déjà associés à votre compte Amazon.

► **Je souhaite anticiper une surconsommation et/ou une hausse de prix sur ma prochaine facture réelle**

happ-e vous propose plusieurs solutions pour anticiper votre prochaine facture :

- **Le plan d'apurement :**

Le plan d'apurement vous permet d'étaler le montant de votre facture sur plusieurs mois. Nos conseillers sont à votre disposition pour le mettre en place.

- **Modification de la date de prélèvement :**

Vous avez la possibilité de modifier la date de vos prélèvements une fois par an, directement depuis votre [Espace Client](#), dans la rubrique « Mes factures et paiements » ou avec l'un de nos conseillers.

- **Ajustement de vos mensualités :**

Vous pouvez également ajuster le montant de vos mensualités une fois par an, directement depuis votre [Espace Client](#), dans la rubrique « Mes factures et paiements ». Nous vous conseillons de ne pas trop baisser vos mensualités, afin d'éviter de recevoir une facture annuelle trop importante.

- **Paiement à plusieurs :**

Tout est déjà expliqué dans la partie précédente !

- **Aides sociales :**

happ-e accepte les différentes aides sociales auxquelles vous pourriez avoir droit. Rendez-vous dans notre [FAQ](#) pour plus de détails.

*Notre conseil : Après l'édition de votre facture, vous avez 5 jours pour que vos modifications soient prises en compte pour le mois en cours.*

**Nos conseillers sont disponibles pour vous accompagner au 09 77 420 410, du lundi au vendredi de 9h à 18h, et le samedi de 9h à 17h (appel non surtaxé).**