

## **Prochainement, Total Spring deviendra Total Direct Energie. Qu'est-ce que cela change pour vous ?**

### **Pourquoi Total Spring change de nom ?**

Pour le meilleur et le meilleur. Depuis juillet 2018, Direct Energie est une marque du Groupe Total. Fusionner les marques Total Spring et Direct Energie pour n'en faire qu'une (Total Direct Energie), permet d'unir leurs ressources et de proposer à leurs clients toujours plus de solutions pour réaliser des économies de façon responsable.

### **Quand ce changement de nom sera-t-il effectif ?**

Ce n'est pas pour tout de suite, même si vous avez pu voir des publicités signées Total Direct Energie à la télévision. Pour les clients de Total Spring, le changement de marque se fera d'ici la fin de l'année 2019. Mais d'ici là, rien ne change pour vous. Le Jour J, nous vous contacterons.

### **Mon contrat et mes avantages sont-ils modifiés ?**

Non, les clients de Total Spring continuent de profiter des avantages tarifaires et des services qu'ils ont souscrits avec Total Spring. Pas de changement non plus du côté de vos dates et moyens de paiement. Un seul petit changement si vous êtes en prélèvement automatique, c'est désormais « TOTAL SPRING (Total Direct Energie) » qui sera présent sur vos relevés bancaires.

### **Mes prestations de services (entretien chaudière, assistance) sont-elles modifiées ?**

Aucunement. Votre Service d'entretien chaudière sera assuré dans le calendrier convenu. Votre Service d'assistance est toujours joignable 7j/7 et 24h/24 au 01 40 25 53 46.

### **Si j'ai besoin d'informations ou d'aide sur mon contrat, qui dois-je contacter ?**

Comme d'habitude, vous pouvez toujours joindre le Service client au 36 56, 7j/7 de 8h à 20h, le faire dans votre Espace client sur [total-spring.fr](http://total-spring.fr), ou encore sur Facebook ([facebook.com/totalspring/](https://facebook.com/totalspring/)) et Twitter ([twitter.com/totalspring](https://twitter.com/totalspring)).

### **Que deviennent mon Espace client et mes informations ?**

Votre Espace client et ses fonctionnalités sont accessibles sur [total-spring.fr](http://total-spring.fr). Vous y trouverez les détails de votre contrat, l'historique actualisé de vos paiements et le suivi de votre consommation. Il est aussi possible d'y souscrire un service d'entretien chaudière ou d'assistance.

### **Est-ce que je peux encore souscrire à une offre d'énergie complémentaire, à un nouveau contrat pour un second logement ou à des services d'entretien ou d'assistance ?**

Bien-sûr, c'est toujours possible tout en profitant de conditions avantageuses. Pour souscrire une offre supplémentaire de gaz ou d'électricité, ou un service d'entretien chaudière ou d'assistance, il vous suffit de contacter le Service client au 36 56, de 8h à 20h, 7j/7. Pour les services, vous pouvez aussi le faire dans votre Espace client ([total-spring.fr](http://total-spring.fr)).

### **Que dois-je faire en cas de déménagement ?**

Pas d'inquiétude, tout est sous contrôle ! Il vous suffit d'appeler le Service client au 36 56 de 8h à 20h et 7j/7. Nous vous conseillons de le faire une quinzaine de jours avant la date de votre déménagement. Votre conseiller s'occupera alors de tout pour vous.

### **Que deviennent mes primes de parrainage ?**

Elles sont à vous et bien à vous ! Vos primes de parrainage acquises un mois donné seront automatiquement déduites de votre facture le mois suivant. Vous continuerez de bénéficier des avantages du parrainage (20€ pour le parrain et le filleul, jusqu'à 400€ pour vous) aussi longtemps... que vous parrainerez.

### **Quels seront mes avantages avec Total Direct Energie ?**

Vous bénéficierez chez Total Direct Energie du même taux de réduction sur le tarif du gaz et de l'électricité, et d'une électricité verte. Comme chez Total Spring. Mais ce n'est pas tout : pour vous aider à réaliser encore plus d'économies, vous pourrez bénéficier de nouveaux services comme le coaching personnalisé sur smartphone, un rendez-vous annuel avec un conseiller expert en économies d'énergie, et bien d'autres services que nous sommes impatients de vous proposer.