Fiche descriptive de l'offre de fourniture d'électricité

« Zen Fixe »

Catégorie « Offre à prix fixe » selon la typologie définie par la CRE

Applicable au 1er janvier 2026

OFFRE POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

Cette fiche, réalisée à la demande des associations de consommateurs, doit vous permettre de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs.

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Pour plus d'information, vous devez vous reporter aux 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.

Lorsque vous emménagez dans un logement (site), vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé ou un contrat à prix de marché.

Caractéristiques de l'offre et options incluses	L'offre « Zen Fixe » : contrat unique portant sur la fourniture d'électricité et sur l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution, à destination des clients résidentiels.
Prix de l'offre Articles 7 et 9 des CGV	L'offre « Zen Fixe » est une offre à prix de marché, dont les prix sont librement fixés par EDF. Les prix sont présentés dans la fiche « Grilles de prix ».
Conditions de révision des prix Articles 8 et 9 des CGV	Le prix du kWh HT est garanti sans augmentation pendant la durée de fixité définie dans les Conditions Particulières de Vente à compter de la date de prise d'effet du contrat. Le prix de l'Abonnement HT évolue à la hausse ou à la baisse jusqu'à deux fois par an. Il est soumis à toute obligation légale ou réglementaire qui serait mise à la charge du fournisseur EDF notamment aux évolutions du Tarif d'Utilisation du Réseau Public de Distribution, des coûts et des mécanismes de la capacité (défini aux articles L 335-1 et suivants du code de l'énergie), de l'Accès Régulé à l'Energie Nucléaire Historique (ARENH) défini aux articles L134-4 et suivants du code de l'énergie et tout mécanisme qui viendrait le remplacer. Il est ainsi soumis aux évolutions liées aux obligations en matière d'économies d'énergie dont le dispositif des Certificats d'Économies d'Energie. L'impact des évolutions sera calculé sur la base d'un barème des consommations du client fixé par EDF. Par dérogation, le prix de l'Abonnement HT est soumis à l'évolution proposée par EDF à l'issue de la durée d'application du prix fixe du kWh HT.
Durée du contrat Article 4 des CGV	Durée du contrat : indéterminée. Date d'effet : le contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client. La mise en service est subordonnée au règlement des éventuels travaux de raccordement et/ou de branchement. La date de mise en service figure sur la première facture adressée au client. Le délai prévisionnel de fourniture est de 5 jours pour un raccordement existant, de 10 jours pour un nouveau raccordement et ne peut excéder 21 jours en cas de changement de fournisseur.
Conditions de résiliation à l'initiative du client Article 14.1 des CGV	- Le client peut résilier le contrat à tout moment et sans pénalité. - Si le client change de fournisseur, le contrat est résilié à la date de prise d'effet du contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur d'énergie. Le client n'a pas à informer EDF de cette résiliation. - Dans les autres cas de résiliation, le client informe EDF de sa demande de résiliation, et en indique le motif. Le contrat prend fin à la date souhaitée par le client. - Dans tous les cas de résiliation, EDF ne facture au client aucun autre frais de résiliation que ceux prévus au catalogue des prestations.

EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 2 084 365 041 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.fr

Direction Commerce

4 rue Floréal
75017 Paris

Origine 2024 de l'électricité de l'offre Zen Fixe : 87,87% nucléaire, 7,24% renouvelables (dont 3,13% solaire et 1,99% éolien) et 4,89% fossiles (dont 4,25% gaz).

Origine 2024 de l'électricité vendue par EDF et indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr/origine-de-l-electricite-fournie-par-edf

Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur Articles 14.2 des CGV	- EDF peut résilier le contrat en cas de non-paiement par le client des factures adressées par EDF (voir « Facturation et modes de paiement »). - EDF peut également résilier le contrat en cas de : - manquement du client à une autre de ses obligations contractuelles, - résiliation du contrat GRD-F, - suspension du contrat résultant d'un événement de force majeure d'une durée d'au moins un mois. Dans ces trois derniers cas, EDF notifie au client la résiliation par courrier recommandé moyennant un préavis de six semaines. La résiliation ne sera effective que le premier jour du mois suivant la date de fin du préavis.
Service clients et réclamations Articles 18 et 19 des CGV	- En cas de contestation relative à la fourniture d'électricité et/ou à l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution, le client peut adresser une réclamation orale ou écrite aux services clients d'EDF : par téléphone au 3404 (Service gratuit + prix appel) ou chat du lundi au samedi de 8h à 20h, en ligne par mail à l'adresse serviceclient@edf.fr ou via notre formulaire de contact ou par courrier à EDF Service Clients TSA 21941 62978 ARRAS CEDEX 9. - Si le litige concerne l'acheminement, le client peut également formuler sa réclamation à Enedis à l'adresse enedis.fr/aide_contact ou par courrier à l'adresse postale Enedis - Tour Enedis - 34, place des Corolles - 92079 Paris La Défense Cedex.
Facturation et modalités de paiement Articles 10 et 11 des CGV	Mode de facturation : le client est facturé sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an. Les autres factures sont établies sur la base de ses consommations estimées. Si le client souhaite que ses factures intermédiaires soient établies sur la base de ses consommations réelles, il peut transmettre à EDF les index qu'il relève lui-même (auto-relevé). Périodicité: sauf s'il est mensualisé, le client reçoit une facture tous les deux mois. S'il est mensualisé avec un prélèvement automatique, l'échéancier prévoit onze mensualités identiques et une régularisation le 12ème mois. Cet échéancier fixé avec le client peut être révisé en cas de relève d'Enedis montrant un écart notable entre consommation réelle et estimée. Support : le client peut choisir de recevoir une facture papier ou une facture électronique. Modes de paiement : prélèvement automatique, mensualisation avec prélèvement automatique, télé-règlement, TIP, chèque, carte bancaire ou espèces. Retard de paiement : EDF peut facturer au client des pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux d'intérêt légal appliqué au montant TTC de la créance. Ces pénalités sont majorées du montant des taxes et impôts applicables au jour de leur facturation et ne peuvent être inférieures à 7,50 € TTC. Mesures prises en cas de non-paiement : EDF informe le client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur la facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. A défaut d'accord entre EDF et le client, EDF avise le client par courrier valant mise en demeure que : - en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue, - si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, EDF pourra résilier le contrat. Trop perçu par EDF : si le client est mensualisé avec prélèvement automatique, il est remboursé sous quinze jours, quel que soit le montant du trop-perçu. Si le client n'est pas mensualisé, il est remboursé sous quinze jours lorsque le trop-perçu est supérieur à 15 € TTC. Si le trop-perçu est inférieur à 15€ TTC, il sera déduit de la facture suivante sauf si le client fait une demande de remboursement à EDF, auquel cas il est remboursé sous quinze jours à compter de sa demande. En cas de non respect de ces délais, EDF se voit appliquer des pénalités de retard, calculées sur la base d'une fois et demie le taux d'intérêt légal appliqué au montant TTC de la créance. Ces pénalités ne peuvent être inférieures à 7,50 € TTC.

Note commune à tous les fournisseurs : Si le contrat est souscrit à distance ou par démarchage, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation. Les modalités d'exercice du droit de rétractation varient selon le mode de vente.

Note spécifique à EDF :
Le client peut bénéficier gratuitement d'un espace personnel sécurisé sur edf.fr. Cet espace lui permet de consulter son contrat et son compte, de modifier certaines données personnelles, d'opter pour le prélèvement automatique, de payer ses factures, de souscrire à des offres ou à des services, de saisir des relevés d'index, d'accéder aux informations concernant les offres d'EDF et les modalités de paiement.

EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 2 084 365 041 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.fr

Direction Commerce

4 rue Floréal
75017 Paris

Origine 2024 de l'électricité de l'offre Zen Fixe : 87,87% nucléaire, 7,24% renouvelables (dont 3,13% solaire et 1,99% éolien) et 4,89% fossiles (dont 4,25% gaz).

Origine 2024 de l'électricité vendue par EDF et indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr/origine-de-l-electricite-fournie-par-edf

L'énergie est notre avenir, économisons-la !