

N° client : 6 027 327 928



Document à conserver 5 ans Page 1/4



Par Internet

edf.fr

application mobile : EDF & MOI

mail : serviceclient@edf.fr

Par téléphone

Du lundi au samedi dès 8h et jusqu'à 20h

09 70 82 15 51

(Service gratuit + prix appel)

Mon Compte Sur Serveur Vocal

09 70 83 33 33

(Service gratuit + prix appel)

Par courrier

EDF SERVICE CLIENTS TSA 21941
62978 ARRAS CEDEX 9

Urgence dépannage Electricité (Enedis)

0972675057 (Service gratuit + prix appel)

Urgence dépannage Gaz (GRDF)

0 800 473 333 Service & appel gratuits

NOUS ADRESSER VOTRE CHEQUE ENERGIE

Par internet

<https://www.chequeenergie.gouv.fr>

Par courrier

EDF TSA 81401
87014 LIMOGES Cedex 1

Lieu de consommation

123 RUE DU GENERAL DE GAULLE
57280 MAIZIERES LES METZ

Titulaire du contrat

Mme SAICHE HAMZA

Votre contrat

N° de client : 6 027 327 928

N° de compte : 4 04 4 047 960 384

(numéro à transmettre pour le règlement de vos factures)

Electricité "Vert Électrique"

- Point de livraison (PDL) :
N° 05 503 183 788 074
- Puissance : 06 kVA
- Base

Gaz naturel "Avantage Gaz 2 ans"

- Point de comptage (PCE) :
N° 05 503 328 505 836
- Conso 3

Mme SAICHE HAMZA
123 RUE DU GENERAL DE GAULLE
57280 MAIZIERES LES METZ

Facture du 25/03/2024

N° 34 865 425 450

Electricité (relevé Enedis)	24,13 €
Gaz naturel (relevé GRDF)	38,31 €
Remises et réductions	-83,34 €
TVA	-13,20 €

Facture TTC

-34,10 €

Montant total
en votre faveur34,10 €
TTC

Les prochaines étapes

- Prochaine facture vers le 25/05/2024.
- Relève automatique de votre compteur électricité vers le 24 de chaque mois.
- Relève automatique de votre compteur gaz vers le 24 de chaque mois.



Comment serez vous remboursé ?

Le montant de 3,15€ sera remboursé sur le compte ci-dessous dans un délai de deux semaines

Titulaire du compte : HAMZA SAICHE
Compte bancaire : FR7630087****00*****101***

Détail de la facture du 25/03/2024 N°34865425450



Votre contrat Electricité

"Vert Électrique" - 06 kVA - Option Base - Compteur communicant n°06186408780592

					Prix €HT/mois	Montant €HT	TVA			
Abonnement										
Base - 06kVA - du 17/03/24 au 18/03/24					10,16	0,67	5,5%			
Base - 06kVA - du 19/03/24 au 25/03/24					10,31	2,37	5,5%			
Base - 06kVA - du 26/03/24 au 25/05/24					10,31	20,62	5,5%			
Déduction - Base - 06kVA - du 17/03/24 au 25/03/24					10,16	-3,01	5,5%			
Total Abonnement (dont acheminement 14,90 €)						20,65				
	Relevé début	Relevé fin	Conso kWh	Prix €HT/kWh	Montant €HT	TVA				
Consommation										
Base - 06kVA - du 17/03/24 au 25/03/24					7238 (Enedis)	7239 (Enedis)	1	0,1861	0,19	20,0%
Total Consommation (dont acheminement 0,07 €)							1		0,19	
			Conso kWh	Prix €HT/ kWh	Montant €HT	TVA				
Taxes et Contributions										
Contribution au Service Public d'Electricité (CSPE)					1	0,02100		0,02	20,0%	
Contribution Tarifaire d'Acheminement Electricité (CTA)								3,27	5,5%	
Total Taxes et Contributions								3,29		
Total Electricité hors TVA								24,13		



Votre contrat Gaz naturel

"Avantage Gaz 2 ans" - Option Conso 3 - Compteur communicant n°770

						Prix €HT/mois	Montant €HT	TVA
Abonnement								
Conso 3 - du 19/03/24 au 25/03/24						16,28	3,75	5,5%
Conso 3 - du 26/03/24 au 25/05/24						16,28	32,56	5,5%
Déduction - Conso 3 - du 19/03/24 au 25/03/24						16,28	-3,75	5,5%
Total Abonnement							32,56	
	Relevé début	Relevé fin	Conso m³	Coef.gaz	Conso kWh	Prix €HT/kWh	Montant €HT	TVA
Consommation								
Conso 3 - du 19/03/24 au 25/03/24	8169 (GRDF)	8169 (GRDF)	0	11,090	0	0,0784	0,00	20,0%
Total Consommation					0		0,00	
					Conso kWh	Prix €HT/kWh	Montant €HT	TVA
Taxes et Contributions								
Contribution Tarifaire d'Acheminement Gaz (CTA)							5,75	5,5%
Total Taxes et Contributions							5,75	
Total Gaz naturel hors TVA							38,31	

Remises et réductions

	Montant €HT	TVA
Offre spéciale 50 euros TTC offerts	-41,67	20,0%
Offre spéciale 50 euros TTC offerts	-41,67	20,0%
Total Remises et réductions hors TVA	-83,34	

En conclusion

Total facture hors TVA du 25/03/2024	-20,90 €	Montant total -34,10 € TTC
TVA 20,00 % sur un montant total de -83,15 €	-16,63 €	
TVA 5,50 % sur un montant total de 62,23 €	3,43 €	
Total facture TTC du 25/03/2024	-34,10 €	



Des infos à portée de main !

Des explications concernant les taxes et contributions sur
particulier.edf.fr/taxes

Mieux comprendre les détails de votre facture sur
particulier.edf.fr/facture

Etre informé sur les prix sur
particulier.edf.fr/prix

Pour votre information

Données personnelles

Nous vous invitons à consulter la mise à jour de notre charte de protection des données, disponible sur notre site particulier.edf.fr via l'onglet "Données personnelles" en bas de page. Vous pouvez aussi la demander à votre conseiller EDF, dont les coordonnées sont rappelées en première page de cette facture

Prix

Electricité : Le montant de la CSPE a évolué le 01/02/2024. Le montant de la CTA a évolué le 01/08/2023. Conformément à l'article 8 de vos CGV, les prix de votre offre ont évolué le 14/09/2023 et le 19/03/2024. Plus d'information sur le site edf.fr.

Taxes et contributions

La CTA, TICGN, CSPE, TCFE évoluent conformément à la réglementation

CTA électricité : 21,93% de la part acheminement de l'abonnement

CTA Gaz : 34,49€/an.

Pénalités de retard

Conformément aux conditions générales de vente, à défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues seront majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 €.

Mentions relatives à votre contrat d'électricité :

Résiliation possible du contrat à tout moment sans préavis ni pénalité.
Offre de marché.

Les garanties d'origine certifient qu'une quantité d'électricité d'origine renouvelable, équivalente à la consommation du client, est injectée sur le réseau électrique.

Origine 2021 de l'électricité de votre offre, certifiée par des garanties d'origine : 99,4% hydraulique France, 0,6% Allemagne.

Origine 2021 de l'électricité vendue par EDF et indicateurs d'impact environnemental : www.edf.fr/origine-de-l-electricite-fournie-par-edf

Mentions relatives à votre contrat de gaz :

Résiliation possible du contrat à tout moment sans préavis ni pénalité.
Offre de marché.

Coefficient Gaz : en gaz, votre compteur mesure des m3 qui sont convertis en kWh pour la facturation. Le coefficient indique le nombre de kWh contenus dans un m3 de gaz. Il varie en fonction du gaz naturel distribué.

Profil - CAR : P0 120 000 011 132

Votre mode de consommation a peut être évolué. Assurez vous que votre consommation annuelle corresponde bien à l'option que vous ayez souscrite et si besoin, contactez nous !

Option CONSO 1 : cuisson et/ou eau chaude (consommation inférieure ou égale à 4 000 kWh/an)

Option CONSO 2 : chauffage (consommation entre 4 001 et 11 000 kWh/an)

Option CONSO 3 : chauffage (consommation supérieure ou égale à 11 001 kWh/an)

Vous souhaitez faire une réclamation écrite ?

Vous pouvez vous adresser à EDF, qui met à disposition un parcours en deux étapes, pour vous assurer une réponse dans les meilleurs délais

- **Etape 1** : vous adressez votre réclamation par internet à particulier.edf.fr ou par courrier à EDF SERVICE CLIENTS - TSA 21941 - 62978 ARRAS CEDEX 9.
- **Etape 2** : la réponse apportée par le Service Clients ne vous satisfait pas, vous pouvez alors envoyer votre réclamation par internet à particulier.edf.fr ou par courrier à EDF Service Consommateurs - TSA 31942 - 62978 ARRAS CEDEX 9.

Si vous avez sollicité par écrit le Service Clients, puis le Service Consommateurs, et si vous restez en désaccord avec la réponse du Service Consommateurs, vous pouvez saisir directement et gratuitement le Médiateur de la Consommation du groupe EDF sur le site <https://mediateur.edf.fr> ou, par courrier au : Médiateur du groupe EDF - TSA 50026 - 75804 PARIS CEDEX 8.

Indépendamment de ces recours, si, dans un délai de deux mois, votre réclamation écrite auprès d'EDF n'a pas permis de régler le différend, en cas de litige à l'exécution du contrat, vous pouvez saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie sur www.energie-mediateur.fr ou, par courrier, au Médiateur national de l'énergie - Libre Réponse n°59252 - 75443 PARIS CEDEX 9.

Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : www.energie-info.fr, le site d'information des pouvoirs publics,

0 800 112 212 Service & appel gratuits

Pour de plus amples informations, reportez-vous aux Conditions Générales de Vente ou rendez-vous sur cgv.edf.com



Mme SAICHE HAMZA
123 RUE DU GENERAL DE GAULLE
57280 MAIZIERES LES METZ

Le 25 Mars 2024,

Objet : les Conditions Générales de Vente (CGV) de fourniture d'énergie évoluent.

Madame,

Ce document vous est adressé à titre d'information. Les évolutions de vos CGV ne remettent pas en cause votre fourniture d'énergie et vous n'avez aucune action à réaliser.

Les CGV des Clients résidentiels évoluent pour prendre en compte notamment le déploiement des compteurs communicants et des précisions sur nos pratiques commerciales(1).

Les nouvelles dispositions s'appliqueront 1 mois après la réception de ce courrier.

L'objectif de ce courrier ? Vous aider à mieux comprendre les principales évolutions des CGV. En voici, ci-dessous, un résumé en quelques lignes.

Modifications communes à toutes les CGV :

Objet

La nouvelle rédaction précise que les consommations régies par les présentes CGV sont réservées à un usage principalement domestique. Le Client doit informer EDF en cas de changement de sa situation, notamment en cas d'affectation de sa consommation d'électricité à son activité professionnelle. À noter toutefois, le fait qu'un Client résidentiel fasse ponctuellement du télétravail depuis son domicile n'affecte pas l'usage domestique de l'alimentation de son logement.

Résiliation du contrat

La nouvelle rédaction précise les modalités de résiliation pour les Clients équipés d'un compteur communicant. Les consommations prises en compte pour l'établissement de la facture sont celles télé-relevées le jour de la résiliation.

Conseil tarifaire

La nouvelle rédaction précise que le conseil tarifaire délivré par un conseiller client est établi sur la base des usages et équipements déclarés par le Client.

(1) Si vous avez souscrit votre contrat gaz à compter du 18 janvier 2023 et votre contrat électricité à compter du 25 mai 2023, vos CGV prennent déjà en compte les nouvelles dispositions.

Modalités de facturation

Un Client équipé d'un compteur communicant, qui n'a pas opté pour la mensualisation, reçoit tous les deux mois une facture établie sur la base de ses consommations réelles télé-relevées et transmises par le distributeur.

Modes de paiement

Les CGV énumèrent les différents modes de paiement. Le TIP en ligne, très peu utilisé, est supprimé.

La nouvelle rédaction précise, par ailleurs, qu'à la suite de deux rejets de prélèvement de mensualisation consécutifs, le prélèvement automatique est suspendu. Cette pratique a pour but d'éviter aux Clients la facturation de frais bancaires. Pour les Clients ayant opté pour la mensualisation, le rythme de facturation sera alors modifié, leurs factures leur seront adressées tous les deux mois.

Correspondance et informations

Le Client peut contacter un conseiller EDF par téléphone au 3404 (Service gratuit + prix appel).

Pour les CGV de fourniture d'électricité :

Souscription du contrat

La nouvelle rédaction précise la date de prise d'effet pour les Clients équipés d'un compteur communicant. La mise en service est réalisée à distance par télé-opération au plus tôt le lendemain de l'envoi de la demande de mise en service, sauf si une intervention du distributeur sur place est nécessaire.

Par ailleurs, **la synthèse des dispositions générales relatives à l'utilisation du réseau public de distribution** (Annexe 2 bis au contrat GRD-F) figurant en annexe des CGV a été modifiée par le distributeur.

Pour les CGV de fourniture d'électricité au Tarif Bleu :

- L'article **Mise en extinction d'une option tarifaire** est modifié. Le Client peut conserver l'option tarifaire en extinction, suite à une décision des pouvoirs publics, tant qu'il ne demande pas la modification de cette option. Dans un souci de clarification, la nouvelle rédaction précise que toute modification de la puissance souscrite fait perdre le bénéfice de l'option tarifaire en extinction.
- Dans un souci de clarification, nous avons inséré un nouvel article avec la définition de plusieurs termes ou expressions employés dans les CGV.

Les nouvelles CGV de fourniture de gaz intègrent désormais un article consacré au **conseil tarifaire** rédigé comme suit : « Lors de la conclusion du contrat, sur la base des usages et équipements déclarés par le Client, EDF le conseille sur l'offre et l'option à souscrire pour son point de comptage. Celles-ci figurent dans les conditions particulières de vente. En cours de contrat, le Client peut contacter EDF pour s'assurer de l'adéquation de l'offre souscrite en cas d'évolution de ses besoins. EDF s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments généraux pour s'assurer que son offre est adaptée à son mode de consommation ».

En cas de désaccord avec les présentes modifications apportées aux CGV, vous pouvez résilier vos contrats à tout moment et sans pénalité quel qu'en soit le motif.

Comment se procurer vos nouvelles CGV ? Rendez-vous sur le site particulier.edf.fr, dans votre espace client ou par courrier en appelant le numéro indiqué sur votre facture.