# Fiche descriptive de l'offre Modulogaz de fourniture de gaz naturel

## Offre à prix indexé

### Catégorie « Autre offre » telle que définie par les lignes directrices de la CRE

Offre valable à compter du 1er mai 2025 - Offre pour les clients particuliers

La présente fiche standardisée énonce les principaux éléments de la présente offre de fourniture, elle permet de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs et est conforme à celle présentée dans les lignes directrices de la Commission de Régulation de l'Énergie.

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

## 1/ Caractéristiques de l'offre

Vialis propose une offre de marché de gaz naturel à prix indexé aux clients particuliers ayant une consommation inférieure ou égale à 300 000 kWh et résidant sur **son territoire de desserte**.

**Services inclus :**

- Interlocuteurs disponibles physiquement, par téléphone ou par mail,
- 2 agences : une à Colmar et une à Neuf-Brisach,
- Conseils pour choisir le tarif le plus adapté,
- Choix du rythme de facturation,
- Aides financières visant à l'amélioration du bâti et aux économies d'énergie,
- Conseils dans les domaines de la sécurité, des économies d'énergie, de l'assistance et du dépannage,
- Lettre d'information.

**Services optionnels gratuits :**

- Compte sur l'Agence en Ligne Énergies (**https://agenceenligne.vialis.net**) donnant accès à de nombreux services :
  - > La gestion de votre contrat, l'édition d'un justificatif de domicile, d'un duplicata de facture,
  - > La **facture électronique**, disponible 24h/24 et 7j/7 dans l'Agence en Ligne. Le client sera informé par email à chaque nouvelle mise à disposition de documents. Les factures seront disponibles sur une période de dix (10) ans dans l'Agence en Ligne.
  - > Le **« Relevé confiance »** : avant une facture trimestrielle basée sur une estimation, nous vous envoyons un mail vous invitant à nous transmettre vos relevés de compteur en quelques clics,
  - > L'**alerte « prochaine facture »** informe par e-mail qu'une facture a été préparée et va être envoyée,
- Date de règlement personnalisée : le client ayant opté pour le prélèvement, a la possibilité de choisir sa date de prélèvement vers le 10, le 20 et le 30 de chaque mois.

## 2/ Prix de l'offre [1]

Les tarifs sont composés d'un abonnement dont le montant est fonction de l'usage de l'énergie et d'un prix du kWh consommé.

Les prix sont mentionnés Toutes Taxes Comprises (TTC). Ils comprennent la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) pour la part « Abonnement » et la Taxe Intérieure sur les Consommations de Gaz Naturel (TICGN) pour la part des kWh consommés.

Le taux de TVA appliqué est de 5,5 % pour la part « Abonnement » et la CTA, de 20 % pour les kWh consommés et la TICGN.

Le contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

| | **Modulogaz** | | |
|---|---|---|---|
| Plage de consommation prévisionnelle/an | Inférieure à 4 000 kwh | De 4 000 à 29 999 kWh | Supérieure à 30 000 kWh |
| Prix de l'abonnement TTC (en EUR/mois) – prix indexés | 7.52 | 23.01 | 26.88 |
| Prix du kWh TTC (en EUR/an) – prix indexés | 0.20163 | 0.11892 | 0.11720 |

## 3/ Conditions de révision des prix [2]

Le prix de la consommation de gaz naturel, à l'exclusion de toutes taxes appliquées à l'offre, évolue mensuellement à la hausse ou à la baisse selon la formule publiée par la Commission de Régulation de l'Énergie indexée à 80 % sur le produit mensuel PEG et 20 % sur le produit trimestriel PEG, lissés sur le mois se terminant un mois avant la période de livraison visée.

**Référence du prix d'approvisionnement : 80 % x MA2PEG + 20 % x QAPEG**

où :

- **MA2PEG :** le prix côté sur le PEG du contrat futur mensuel de gaz naturel, correspondant à la moyenne des cotations constatées, pour le mois de consommation considéré, sur la période d'un mois se terminant un mois avant le mois de livraison visé ;
- **QAPEG :** le prix côté sur le PEG du contrat futur trimestriel de gaz naturel, correspondant à la moyenne des cotations constatées, pour le trimestre de consommation considéré, sur la période d'un mois se terminant un mois avant le mois de livraison visé.

Le prix de la consommation de gaz naturel ainsi que le montant de l'abonnement pourront par ailleurs être révisés 2 fois par an en fonction de l'évolution des coûts hors approvisionnement.

En cas de modification de prix intervenant entre deux relèves de consommations, une répartition de la consommation proportionnelle au nombre de jours de chaque période est effectuée.
Cette répartition pourra également être réalisée en fonction du profil et de la CAR (Consommation Annuelle de Référence) du client.

Pour permettre aux clients de connaître le prix facturé par mois, les prix de la présente fiche sont mis à jour sur notre site internet, dans un délai moyen de 10 jours après publication du Prix Repère de Vente de Gaz Naturel (PRVG) par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE). L'historique sur 13 mois glissants des prix mensuels est disponible sur la page **https://energies.vialis.net/historique-des-prix**.

## 4/ Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation [3]

**Type de contrat et durée :** L'offre Modulogaz est une offre de marché à durée indéterminée et à prix indexé.

**Conditions de renouvellement :** Sans objet (contrat à durée indéterminée, résiliable à tout moment).

Vous avez la possibilité de résilier le contrat de fourniture, à tout moment, sans frais (autres que ceux prévus au catalogue des prestations du gestionnaire de réseau), sans préavis et par tout moyen. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client, celle-ci suppose la relève effective du compteur, par Vialis ou par le client. La date d'effet est celle demandée par le client, sans rétroactivité possible. Le fournisseur peut résilier le contrat à son initiative en cas de manquements contractuels (dont impayés), en fin de contrat sans renouvellement ou d'arrêt de son activité.

En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié à la date de prise d'effet du contrat avec le nouveau fournisseur qui se charge de toutes les formalités.

## 5/ Informations de contact [4]

Le client peut contacter Vialis :

- **Agence de Colmar**, en se rendant dans les locaux au 10 rue des Bonnes Gens à Colmar, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h,
- **Agence de Neuf-Brisach**, en se rendant dans les locaux au 2 rue Michel Marsal à Neuf-Brisach, du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h,
- par téléphone au 03 89 24 60 60, (service et appel gratuits)
- par courrier envoyé à Vialis 10 rue des Bonnes Gens – CS 70187 – 68004 Colmar Cedex,
- par le biais du formulaire de contact présent sur le site internet **https://energies.vialis.net**.

En cas de litige relatif à l'exécution d'un contrat, le Client peut adresser une réclamation écrite à Vialis. Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui aura été apportée, il peut saisir le service Consommateurs de Vialis joignable au 03 89 24 69 99 ou par mail à l'adresse **consommateurs@vialis.net**.

Enfin, en dernier recours, il peut saisir le Médiateur national de l'Énergie à l'adresse Libre Réponse n°59252 - 75443 PARIS Cedex 09, par téléphone au 0 800 112 212 (service et appel gratuits) ou via les sites **https://www.energie-mediateur.fr/** et **https://www.sollen.fr/** (outil de déclaration en ligne du médiateur).

## 6/ Facturation et modalités de paiement [5]

**Périodicité des factures et modes de paiement :**

- La mensualisation associée au prélèvement automatique : 10 mensualités fixes, 11ème voire 12ème mensualité de régularisation après relève de compteur ; 1 facture de régularisation par an,
- La facture trimestrielle : 4 factures par an dont 2 établies alternativement sur la base de consommations réelles et 2 établies sur estimation d'index.

### Modalités de paiement :

- Paiement sécurisé via l'Agence en Ligne Énergies de Vialis : **https://agenceenligne.vialis.net**,
- Prélèvement automatique,
- Virement,
- Carte bancaire (y compris par téléphone),
- Espèces,
- Chèques.

Le client reçoit, par défaut, sa facture papier par voie postale. Il a la possibilité de choisir la facture électronique s'il opte pour le prélèvement automatique.

Les factures doivent être payées dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'émission.

### Remboursement :

Lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client inférieur à vingt-cinq (25) euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement. À partir de ce montant, le trop-perçu est remboursé par Vialis dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

### Incident de paiement :

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement et hors cas d'échelonnement de paiement convenu entre les parties, Vialis informe le client ou le tiers désigné comme payeur que, faute de paiement, il s'expose à l'interruption de la fourniture de gaz naturel, voire à des poursuites amiables ou judiciaires par voie d'huissier.

Les frais afférents à cette éventuelle coupure sont précisés dans le catalogue de prestation du Gestionnaire de Réseau de Distribution Vialis.

### Dispositions pour les clients en situation de précarité :

Les clients en situation de précarité, sous condition de ressources, pourront utiliser auprès de Vialis le chèque Énergie pour une part de leur consommation de gaz naturel de leur résidence principale.
Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client particulier et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture de gaz naturel, il peut déposer, auprès du fonds de solidarité pour le logement de son département, une demande d'aide au paiement de ses factures de gaz naturel.

## 7/ Existence d'un dépôt de garantie [6]

Dans le cas où le règlement des factures ne s'effectue pas par prélèvement automatique, Vialis se réserve le droit de demander au client un dépôt de garantie dont le montant sera précisé aux Conditions Particulières de Vente.

Du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs de gaz ne peuvent interrompre la fourniture de gaz naturel pour un impayé pour une résidence principale.
Si vous avez souscrit cette offre à distance ou par démarchage, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation.

[1] Article 6 des CGV
[2] Article 6 des CGV
[3] Article 10 et 11 des CGV
[4] Article 19 des CGV
[5] Article 7 des CGV
[6] Article 7.5 des CGV