

Fiche descriptive de l'offre de fourniture d'électricité en offre de marché à prix fixe 3 ANS - FIXELEC

Offre valable à compter du 01 août 21 - Offre réservée aux 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'informations, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre et les conditions générales de vente (CGV) de Vialis, disponibles sur simple demande ou sur son site internet <https://energies.vialis.net>.

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 de votre fournisseur historique.

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

1. DESCRIPTION DE L'OFFRE D'ÉLECTRICITÉ FIXELEC ET SERVICES INCLUS

Vialis propose une offre de marché d'électricité à prix fixe garanti 3 ans aux clients particuliers ayant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA et résidant sur son territoire de desserte, soit à Colmar, Algolsheim, Appenwihr, Artzenheim, Balgau, Baltzenheim, Biesheim, Dessenheim, Fessenheim, Geiswasser, Heiteren, Hettenschlag, Kunheim, Nambshheim, Neuf-Brisach, Obersaasheim, Rustenhart, Vogelgrun, Volgelsheim, Weckolsheim, Widensolen et Wolfgantzen.

Services inclus :

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

Services optionnels gratuits :

- Compte sur l'Agence en Ligne Énergie (<https://agenceenligne.vialis.net>) donnant accès à de nombreux services : « Facture électronique », la gestion de votre contrat, le paiement en ligne, l'accès à vos factures, le « Relevé Confiance », ...
- Date de règlement personnalisée : le client ayant opté pour le prélèvement, a également la possibilité de choisir sa date de prélèvement vers le 10, le 20 et le 30 de chaque mois.

2. PRIX DU TERME FIXE (ABONNEMENT) ET PRIX DU KWH (ART. 6 DES CGV)

Les tarifs sont composés d'un abonnement dont le montant est fonction de la puissance mise à disposition, et d'un ou plusieurs prix du kWh consommé.

Les prix sont mentionnés Toutes Taxes Comprises (TTC), en ajoutant au prix hors taxes :

- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) pour la part abonnement calculée sur la part fixe du tarif acheminement (TURPE),

- la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) de 0,02250 € HT par kWh, les taxes communale et départementale (dont les montants maximum sont de 0,00663 € HT et 0,003315 € HT par kWh), le montant de la taxe communale varie selon la commune de rattachement.

Le taux de TVA appliqué est de 5,5 % pour la part « Abonnement » et la CTA, de 20 % pour la part « Consommations », les taxes et autres contributions.

Deux options sont possibles :

- **option Base** : le prix de l'énergie est le même à tout moment de la journée et de l'année,
- **option Heures Creuses** : chaque jour, pendant 8 heures, le kWh est à un prix réduit ; choix de l'option Heure Creuses de nuit (de 22h à 6h) ou Heures Creuses méridiennes (de 1h à 7h et de 12h à 14h).

Les prix, les délais d'intervention et la définition des prestations techniques fournies par le Gestionnaire de Réseaux de Distribution Vialis sont détaillés dans son catalogue de prestations accessible sur https://energies.vialis.net/sites/default/files/domain_vialis_energies/pdf/catalogue_prestations_elec.pdf. Le cas échéant, le prix de ces prestations s'ajoute aux prix ci-dessous.

Puissance en kVA	FIXELEC Option Base		FIXELEC Option Heures Creuses		
	Abonnement mensuel	Prix du kWh	Abonnement mensuel	Prix du kWh Heures Pleines	Prix du kWh Heures Creuses
	en € TTC (TVA 5,5 %)	en € TTC (TVA 20 %)	en € TTC (TVA 5,5 %)	en € TTC (TVA 20 %)	en € TTC (TVA 20 %)
3	8.74	0.1558	-	-	-
6	11.47	0.1558	12.15	0.1821	0.136
9	14.27	0.1605	15.42	0.1821	0.136
12	17.12	0.1605	18.60	0.1821	0.136
15	19.80	0.1605	21.70	0.1821	0.136
18	-	-	24.63	0.1821	0.136
24	-	-	31.00	0.1821	0.136
30	-	-	36.85	0.1821	0.136
36	-	-	42.61	0.1821	0.136

3. DURÉE DU CONTRAT, PRISE D'EFFET ET DROIT DE RÉTRACTATION (ART. 9,10 ET 21 DES CGV)

Le contrat prend effet à la date de mise en service effective de l'installation ou à la date fixée avec le client. Le délai prévisionnel de mise en service de la fourniture dépend des contraintes du Distributeur et est compris entre cinq (5) et vingt-et-un (21) jours. Il est souscrit pour une durée de trois (3) ans à compter de sa prise d'effet, sous réserve des dispositions de l'article 10 des CGV.

Le client bénéficie d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat si celui-ci est souscrit à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement. Vialis met à disposition du client un formulaire de rétractation à la fin de ses CGV disponibles sur son site internet.

4. FACTURATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT (ART 7 DES CGV)

Périodicité des factures et modes de paiement :

- La mensualisation associée au prélèvement automatique : 10 mensualités fixes, 11^{ème} voire 12^{ème} 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,
- Mandat-compte de la poste.

Les clients en situation de précarité, sous condition de ressources, pourront utiliser auprès de Vialis le chèque Énergie pour une part de leur consommation d'électricité de leur résidence principale.

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 la date d'émission de la facture

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. Le remboursement est effectué 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 peut adresser au client ou au tiers désigné comme payeur, plusieurs courriers l'informant que, faute de paiement, il s'expose à l'interruption de la fourniture d'électricité, voire à des poursuites amiables ou judiciaires par voie d'huissier.

5. CONDITIONS DE RÉVISION DES PRIX (ART. 6 DES CGV)

Le prix de l'abonnement et le prix unitaire du kWh sont fermes et non révisables pour une durée de trois (3) ans à compter de la prise d'effet du contrat.

Les prix du contrat seront révisés à chaque échéance du contrat. Au moins un mois avant la date anniversaire du contrat, le fournisseur adresse au client une nouvelle proposition de prix, valable pour trois (3) ans qui lui sera appliquée à compter de la date de renouvellement du contrat. En cas de refus de ces conditions tarifaires, le client pourra résilier son contrat par écrit et sans frais, dans les trois (3) mois suivant la date de réception du courrier de Vialis. Si le client ne manifeste pas son refus dans le délai mentionné ci-dessus, le contrat est renouvelé pour une nouvelle période de trois (3) ans.

Évolution des taxes et contributions : toute modification et/ou évolution des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours d'exécution.

6. CONDITIONS DE RÉSILIATION À L'INITIATIVE DU CLIENT (ART. 11 DES CGV)

La résiliation est possible à tout moment, sans frais autres que ceux prévus au catalogue des prestations du gestionnaire de réseau, et est effective à partir de l'établissement de la facture de cessation.

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

Dans les autres cas, le client informe Vialis par écrit ou par téléphone de sa demande de résiliation. 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.

7. CONDITIONS DE RÉSILIATION À L'INITIATIVE DE VIALIS (ART. 11 DES CGV)

Vialis se réserve le droit de résilier le contrat en cas de facture impayée (sous réserve des dispositions de l'article L.115.3 du code de l'action sociale), en cas de survenance d'un cas de force majeure ou assimilé, ou suite à une mise en demeure restée sans réponse.

8. SERVICE CLIENTS ET RÈGLEMENTS AMIABLES DES LITIGES

Le client peut contacter Vialis :

- **Agence de Colmar**, par téléphone au 03 89 24 60 60 ou 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**, par téléphone au 03 89 72 29 90 ou 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 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> ou en écrivant à info@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 0 800 112 525 (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).

