

Fiche descriptive de l'offre de fourniture d'électricité au tarif réglementé pour les particuliers

Offre valable à compter du 1^{er} novembre 2024

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 du fournisseur le proposant au moins 6 mois après avoir quitté ce tarif.

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 ET SERVICES INCLUS

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

Services inclus :

- Conseils pour choisir le tarif le plus adapté,
- Choix du rythme de facturation et du mode de paiement,
- Conseils et services dans les domaines de la sécurité, des économies d'énergie, de l'assistance et du dépannage,
- Aides financières pour l'amélioration de l'isolation du logement,
- 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 Energie (<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. 7 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) au taux de 21,93 % du montant HT de l'abonnement acheminement,
- la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) de 0,021 € HT par kWh.

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	Tarif BLEU Option Base		Tarif BLEU 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	9.75	0.2516	-	-	-
6	12.80	0.2516	13.47	0.2700	0.2068
9	16.07	0.2516	17.11	0.2700	0.2068
12	19.41	0.2516	20.67	0.2700	0.2068
15	22.52	0.2516	24.05	0.2700	0.2068
18	-	-	27.42	0.2700	0.2068
24	-	-	34.48	0.2700	0.2068
30	-	-	40.91	0.2700	0.2068
36	-	-	47.41	0.2700	0.2068

3. DURÉE DU CONTRAT, PRISE D'EFFET ET DROIT DE RÉTRACTATION (ART. 5 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. Il est souscrit pour une durée indéterminée.

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. 9 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. 7 DES CGV)

Les tarifs réglementés sont modifiables de plein droit et sans autre formalité, dès lors que de nouvelles dispositions sont imposées par la réglementation.

En cas de modification par la réglementation des taxes, charges et contributions applicables à la fourniture et à la distribution d'électricité, Vialis ajustera de plein droit leur nouveau montant à la date de la décision.

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

Vialis se réserve le droit de résilier le contrat en cas de facture impayée et suite à une mise en demeure restée sans réponse (sous réserve des dispositions de l'article L. 115.3 du code de l'action sociale).

8. SERVICE CLIENTS ET RÈGLEMENTS AMIABLES DES LITIGES

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,
- 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 0 800 112 212 (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).

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Agence de Colmar - 10 rue des Bonnes Gens - CS 70187 - 68004 Colmar Cedex
Agence de Neuf-Brisach - 2 rue Michel Marsal - 68600 Neuf-Brisach

