

Fiche descriptive de l'offre de fourniture d'électricité en offre de marché à prix indexés - Ajustelec

Offre valable à compter du 1^{er} août 2026 - Offre pour les professionnels

La présente fiche standardisée énonce les principaux éléments de la présente offre de fourniture, elle permet de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs.

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.

Souscrire un contrat à prix de marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure à nouveau un contrat au tarif réglementé si vous y êtes toujours éligible. Vous devez cependant en faire la demande auprès de votre fournisseur historique.

Lorsque vous emménagez dans un local, vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé (accessibles à certaines catégories de clients professionnels*) ou un contrat à prix de marché.

* Les consommateurs finals non domestiques qui emploient moins de dix personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas 2 millions d'euros.

1. Caractéristiques de l'offre

Vialis propose une offre de marché d'électricité à prix indexés aux clients professionnels ayant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA et résidant sur son territoire de desserte, soit à Colmar, Alolsheim, Appenwihr, Artzenheim, Balgau, Baltzenheim, Biesheim, Dessenheim, Fessenheim, Geiswasser, Heiteren, Hettenschlag, Kunheim, Nambshiem, Neuf-Brisach, Obersaasheim, Rustenhart, Vogelgrun, Volgelsheim, Weckolsheim, Widensolen et Wolfgantzen : [détails sur le site](#).

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 la puissance souscrite et d'un ou plusieurs prix du kWh consommé.

Les prix sont mentionnés hors TVA, en ajoutant au prix hors taxes :

- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) au taux de 15 % du montant HT de l'abonnement acheminement,
- l'Accise sur l'électricité (anciennement CSPE ou TICFE) de 0,03062 € HT par kWh.

Le taux de TVA appliqué est de 20 % sur l'ensemble de la facture.

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. L'information concernant les plages horaires des Heures Creuses est disponible dans les conditions particulières et sur la facture du client.

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	Option Base		Option Heures Creuses	
	Abonnement mensuel en € hors TVA		Abonnement mensuel en € hors TVA	
3	12.16			
6	15.40		15.63	
9	18.55		18.97	
12	21.71		22.37	
15	24.81		25.64	
18	27.83		29.03	
24	34.33		36.28	
30	40.78		42.89	
36	47.18		49.56	
	Prix du kWh en € hors TVA		Prix du kWh en € hors TVA	
			Heures Pleines	Heures Creuses
de 3 à 36 kVA		0.1624	0.1713	0.1305

3. Conditions de révisions des prix ⁽²⁾

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.

4. Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation ⁽³⁾

Type de contrat : 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.

Le contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Conditions de renouvellement : La résiliation est possible à tout moment, sans frais autres que ceux prévus au catalogue des prestations du gestionnaire de réseau.

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.

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.

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.

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,
- 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. 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, 11^{ème} voire 12^{ème} mensualité de régularisation après relève de compteur ; 1 facture de régularisation par an,
- La facture trimestrielle : pour les locaux non équipés d'un compteur Linky communicant, 4 factures par an dont 2 établies alternativement sur la base de consommations réelles et 2 établies sur estimation d'index. Le cas échéant elles seront établies sur la base de consommations réelles à l'exclusion de toute anomalie de télérelève.

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 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 :

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, voir 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.

Conformément à l'article 441-10 du Code du Commerce, Vialis appliquera, une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante (40) euros en l'absence de paiement intégral de la facture dans le délai prévu pour leur règlement et hors cas d'échelonnement de paiement convenu entre les parties.

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.

⁽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