Fiche descriptive de l'offre de fourniture Mon Gaz Vert

Offre à prix fixe 1 an

Catégorie « Offre à prix fixe tout compris » telle que définie par les lignes directrices de la CRE

Offre valable à compter du 1er octobre 2026 - 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 fixe garanti un (1) an aux clients particuliers ayant une consommation inférieure ou égale à 300 000 kWh et résidant sur **son territoire de desserte**.

Avec l'offre Mon Gaz Vert, Vialis s'engage à financer l'équivalent de 20% de la consommation de gaz en biométhane par le mécanisme des Garanties d'Origines. Conformément aux articles L.211-2 et L.446-3 du Code de l'Énergie, une garantie d'origine certifie qu'un MWh (1000 kWh) d'énergie renouvelable a été produit et injecté sur le réseau.

Les 1000 premiers contrats souscrits bénéficient d'un gaz vert 100% alsacien. Pour les contrats suivants, la garantie d'origine pourra être alsacienne ou française.

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 du 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 l'accise sur le gaz (ex TICGN) pour la part des kWh consommés.

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

Les prix (hors toutes taxes et contributions) de la consommation de gaz naturel et le prix de l'abonnement sont fermes sur toute la durée du contrat.

Le contrat est souscrit pour une durée fixe d'1 an.

	Mon Gaz Vert 1 an		
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 fixes	11.26	31.62	44.02
Prix du kWh TTC (en EUR/an) – prix fixes	0.22940	0.15898	0.15445

3/ Conditions de révision des prix [2]

Le prix de l'abonnement et le prix unitaire du kWh sont fermes et non révisables pour une durée d'un (1) an à compter de la prise d'effet du contrat.

Les prix du contrat seront révisés à chaque échéance du contrat.

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

4/ Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation [3]

Type de contrat et durée : L'offre Mon Gaz Vert 1 an est une offre de marché à prix fixe.

Conditions de renouvellement : Au moins un mois avant la date d'échéance du contrat, le fournisseur adresse au client une nouvelle proposition de prix, valable pour un (1) an, qui lui seront appliqués à compter de la date de renouvellement du contrat. En cas de refus de ces conditions tarifaires, le client pourra résilier, dans un délai de 3 mois, par écrit, son contrat sans frais. Si le client ne manifeste pas son refus dans le délai mentionné sur le courrier qui lui a été adressé, le contrat est renouvelé pour une nouvelle période d'un (1) an.

Le client a 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.

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 d'énergie en format dématérialisée, disponible 24h/24 et 7j/7 dans son 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. Si le client souhaite un envoi postal papier de sa facture, il a la possibilité d'en faire la demande auprès du service commercial énergies par tout moyen, à tout moment et sans frais ou directement lors de la souscription de son contrat d'énergie.

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