

## Fiche descriptive de l'offre de fourniture de gaz naturel en offre de marché à prix fixe - FIXGAZ

Offre valable à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2024 - 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>.

### 1. DESCRIPTION DE L'OFFRE DE GAZ NATUREL FIXGAZ ET SERVICES INCLUS

Vialis propose une offre de marché de gaz naturel à prix fixe garanti trois (3) ans aux clients particuliers ayant une consommation inférieure ou égale à 300 000 kWh et résidant sur son territoire de desserte, soit Bischwihr, Colmar, Fortschwihr, Holtzwihr, Horbourg-Wihr, Houssen, Ingersheim, Muntzenheim, Niedermorschwihr, Turckheim, Wettolsheim, Wickerschihr et Wintzenheim.

#### 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 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. CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DU GAZ (ART. 6 DES CGV)

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.

	FIXGAZ 3 ANS		
Plage de consommation prévisionnelle/an	INFÉRIEURE À 4 000 KWH	DE 4000 À 29 999 KWH	SUPÉRIEURE À 30 000 KWH
Prix de l'abonnement TTC (en EUR/mois) – prix fixes	8.62	23.02	24.25
Prix du kWh TTC (en EUR/an) – prix fixes	0.19229	0.10730	0.10674

### 3. DURÉE DU CONTRAT ET PRISE D'EFFET (ART. 9 ET 10 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 <https://energies.vialis.net>.

### 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<sup>ème</sup> voire 12<sup>ème</sup> 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 de gaz naturel 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. A 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 de gaz naturel, 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 révisibles 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 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 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**, 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 notre 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](mailto: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

