

Message important : Les tarifs réglementés de gaz prendront fin le 30 juin 2023. Quitter les tarifs réglementés pour souscrire à une offre de marché peut se faire à tout moment, sans frais et simplement (sans coupure, ni changement de compteur). Comparez gratuitement les offres disponibles sur www.energie-info.fr

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 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 pouvez cependant, à tout moment, en faire la demande auprès du fournisseur qui le propose. 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 de gaz naturel et services inclus

Vialis propose une offre de fourniture de gaz naturel au tarif réglementé aux clients particuliers résidant sur son territoire de desserte, soit Bischwihr, Colmar, Fortschwihr, Porte du Ried, Horbourg-Wihr, Houssen, Ingersheim, Muntzenheim, Niedermorschwihr, Turckheim, Wettolsheim, Wickerschwihr et Wintzenheim, ayant une consommation inférieure ou égale à 300 000 kWh.

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'installation de chaudières performantes au gaz naturel, de chauffe-eau solaires associés au chauffage au gaz naturel et pour l'amélioration de l'isolation du logement,
- des interlocuteurs présents dans les agences de Vialis, disponibles physiquement ou par téléphone,
- des lettres d'information trimestrielles.

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 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», 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.

Le tarif Général		Le tarif Binôme		Le tarif B2i	
Abonnement en € TTC/mois	Prix du kWh en € TTC/mois	Abonnement en € TTC/mois	Prix du kWh en € TTC/mois	Abonnement en € TTC/mois	Prix du kWh en € TTC/mois
5,07		20,29		26,31	
≤ 140 kWh/mois	0,09583		0,05590		0,05406
> 140 kWh/mois	0,08798				

3. Durée du contrat et prise d'effet (art. 4 des CGV)

Le contrat prend effet à la date de mise en service effective de l'installation. Il est souscrit pour une durée indéterminée.

Si le contrat est souscrit à distance ou par démarchage, le consommateur dispose d'un délai de 7 jours pour exercer son droit de rétractation. Les modalités d'exercice du droit de rétractation varient selon le mode de vente.

4. Facturation et modalités de paiement (art. 11 et 12 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 sur la base de consommations réelles et 2 établies sur estimation d'index.

Modalités de paiement :

- paiement sécurisé via l'Agence en Ligne de Vialis : agenceenligne.vialis.net,
- prélèvement automatique,
- virement,
- carte bancaire (y compris par téléphone),
- espèces,
- mandat-compte de la poste.

Factures sur support papier envoyées par voie postale. Vous pouvez également souscrire gratuitement au service Facture électronique en vous connectant à votre compte dans l'Agence en Ligne.

Délai de paiement : 15 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Incident de paiement : pénalité de 5 € par rejet de prélèvement.

Les clients démunis, sous condition de ressources, peuvent bénéficier du dispositif de solidarité mis en place par le gouvernement, appelé « chèque énergie ».

5. Conditions de révision des prix (art. 11 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 de gaz naturel, Vialis ajustera de plein droit leur nouveau montant à la date de la décision.

6. Conditions de résiliation à l'initiative du client (art. 5 des CGV)

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 d'effet du nouveau contrat.

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.

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

Vous pouvez contacter Vialis :

- par téléphone au 03 89 24 60 60 ou en vous rendant dans les locaux de Vialis : un conseiller clientèle se tient à votre disposition du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h ;
- le service consommateurs est joignable au 03 89 24 69 99,
- par courrier envoyé à Vialis 10 rue des Bonnes Gens – CS 70187 – 68004 Colmar Cedex,
- par le biais de son site internet energies.vialis.net ou en écrivant à info@vialis.net.

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

