

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE RELATIVES À LA FOURNITURE DE GAZ NATUREL À PRIX DE MARCHÉ ET À L'ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION ET À SON UTILISATION

Clients particuliers et professionnels ayant une consommation annuelle
inférieure ou égales à 300 000 kWh
Version au 01/07/2023

SOMMAIRE

DÉFINITIONS	2
1-OBJET DU CONTRAT ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES	3
2-CONDITIONS D'EXÉCUTION DU CONTRAT	3
3-RACCORDEMENT, ACHÈMÈNEMENT ET CONDITIONS DE LIVRAISON.....	4
4-INSTALLATIONS INTÉRIEURES	4
5-MESURAGE DU GAZ.....	4
6-CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DU GAZ.....	5
7-MODALITÉS DE FACTURATION DE RÈGLEMENT	7
8-DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ	9
9-PRISE D'EFFET	10
10-DURÉE, RENOUVELLEMENT ET CESSIION DU CONTRAT	10
11-RÉSILIATION	10
12-MODIFICATION DES CONDITIONS DU CONTRAT	12
13-CONDITIONS D'USAGE DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ NATUREL	12
14-FORCE MAJEURE	13
15-DONNÉES PERSONNELLES	13
16-CONFIDENTIALITÉ.....	15
17-CLAUDE DE SAUVEGARDE.....	15
18-DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPÉTENTE	15
19-SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS	15
20-AIDE-MÉMOIRE DU CONSOMMATEUR DE L'ÉNERGIE.....	16
21-DROIT DE RÉTRACTATION.....	16

DÉFINITIONS

Abonnement : élément du prix indépendant des quantités vendues

Acheminement : transport du Gaz sur le Réseau de Distribution et de Transport jusqu'au Point de Livraison du Client

Année contractuelle : période de douze mois consécutifs. Le premier jour de la première Année Contractuelle est le jour de la date d'effet du Contrat. Par dérogation, les Conditions Particulières de Ventes (CPV) peuvent prévoir, pour la première Année Contractuelle, une durée supérieure ou inférieure à douze (12) mois.

Catalogue des Prestations : liste des prestations techniques du Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD), disponible sur le site internet <https://energies.vialis.net>. Cette liste contient le détail des prestations et leurs tarifs, telles que mise en service, relevé spécial, Ces prestations sont facturées au Client par le Fournisseur pour le compte du GRD.

Client : toute personne physique ou morale, consommateur final. Il est désigné aux CPV.

Conditions Standard de Livraison ou CSL : les CSL du Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) définissent les conditions de livraison du Gaz (caractéristiques, détermination des quantités ...), et les conditions d'accès et de réalisation des interventions sur les ouvrages de raccordement.

Contrat (CGV - CPV) : le Contrat de vente de Gaz est constitué des présentes Conditions Générales de Vente (CGV) et des Conditions Particulières de Vente (CPV) dans lesquelles figurent les stipulations convenues spécifiquement entre les Parties. Les CPV prévalent sur les CGV. Le Contrat inclut la fourniture de gaz naturel et son acheminement.

Contrat GRD-Vialis : contrat passé entre le Distributeur et Vialis en tant que fournisseur relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les PDL qui font l'objet d'un Contrat.

Dispositif Local de Mesurage : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisé sur un Point de Livraison et utilisé par Vialis pour déterminer les Quantités Livrées.

Fournisseur : le fournisseur est Vialis

Gaz : gaz naturel

Gestionnaire de Réseau de Distribution ou GRD : Désigne le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution responsable de l'exploitation, de l'entretien et, si nécessaire, du développement du Réseau Public de Distribution dans la zone concédée. Il doit garantir, à long terme, la capacité du Réseau Public de Distribution à satisfaire une demande raisonnable de distribution de gaz naturel. Au sens du Contrat, les missions de GRD sont assurées par Vialis.

Lieu de consommation ou Point de livraison (PDL) : point contractuel où Vialis livre du Gaz à un Client en exécution du Contrat. Le Point de livraison (PDL) est précisé dans les Conditions Particulières.

Index : valeur relevée sur le Dispositif Local de Mesurage. Pour les besoins liés à la facturation de l'énergie, cet index peut faire l'objet d'une estimation.

Installation intérieure : il s'agit de l'ensemble des ouvrages et installations n'appartenant pas au Réseau Public de Distribution et situé en aval du compteur.

Partie(s) : Le Client ou Vialis ou les deux selon le contexte.

Plage de consommation prévisionnelle : plage dans laquelle se situe la quantité de Gaz que le Client prévoit de consommer pendant l'Année Contractuelle et que le Fournisseur s'engage à vendre au Client pour le PDL objet du Contrat. Elle définit le prix appliqué au Client.

Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS) : quantité de chaleur qui serait dégagée par la combustion complète d'un m³(n) de gaz sec dans l'air à une pression constante et égale à 1,01325 bar, le gaz et l'air étant à une température initiale de zéro (0) degré Celsius, tous les produits de la combustion étant ramenés à la température de zéro (0) degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.

Prix de la Consommation ou Terme Quantité : élément du prix appliqué aux quantités vendues

Réseau Public de Distribution (RPD) : ensemble d'ouvrages exploités par ou sous la responsabilité de Vialis. Il est constitué principalement de canalisations de distribution, de branchements, de conduites montantes, d'organes de détente et de comptage, de robinets et d'accessoires.

1- OBJET DU CONTRAT ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le Contrat définit les modalités de distribution et de vente du gaz naturel par Vialis au Point de Livraison du Client.

En fonction du choix du Client précisé dans les Conditions Particulières de Vente, le Contrat est conclu :

- soit pour une durée indéterminée et sur la base de prix indexés,
- soit pour une durée déterminée et sur la base d'un prix qui est fixe pendant cette même durée.

Le présent Contrat annule et remplace tout échange antérieur à sa signature et portant sur le même objet.

Les Conditions Générales sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande ; elles sont en outre remises à tout Client souscrivant un Contrat de vente de gaz.

Vialis assure la fourniture exclusive du Point de Livraison du Client et le Contrat est valable uniquement pour le Point de Livraison considéré. Le gaz livré à ce titre ne doit pas être cédé à des tiers par le Client, même gratuitement.

En souscrivant le Contrat, le Client accepte que toutes les prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD mentionnées dans les présentes Conditions Générales et figurant dans les « Conditions Standard de Livraison » du GRD, soient réalisées et garanties par le GRD au profit du Client, tel que cela résulte du Contrat d'Acheminement.

Il est précisé que ces Conditions Standard de Livraison sont relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et explicitent les engagements de Vialis en tant que GRD vis-à-vis du Client et également les obligations que doit respecter le Client. Ces dispositions générales font partie intégrante du Contrat. Elles sont également remises au Client et disponibles sur le site internet de Vialis.

2- CONDITIONS D'EXÉCUTION DU CONTRAT

2.1 Souscription du Contrat par le Client

Lors de la souscription du Contrat, le Client fournira à Vialis, pour chaque souscripteur en cas de pluralité et y compris en cas de désignation d'un tiers payeur, leurs coordonnées complètes : nom, prénom, date et lieu de naissance, situation matrimoniale, adresses postale et mail, numéros de téléphone fixe et portable, coordonnées bancaires, et justifiera de ces éléments par la présentation d'une pièce d'identité, d'un justificatif de domicile et d'un relevé d'identité bancaire. Pour le cas d'un Client professionnel, celui-ci fournira un extrait Kbis de moins de trois mois, ou, si la société est en cours d'immatriculation, la copie des statuts à jour de celle-ci. Le Client communiquera également à Vialis les relevés du ou des Compteurs de gaz naturel. Le Client pourra notamment fournir à Vialis la copie de son état des lieux d'entrée sur lequel figure lesdits relevés (il pourra de même fournir son état des lieux de sortie lors de la résiliation de son Contrat). Vialis pourra également demander au Client de lui transmettre une copie de son contrat de bail ou de son acte notarié de vente afin de justifier de sa qualité de locataire ou de propriétaire. Il est de plus précisé qu'en cas d'existence d'une dette à une ou plusieurs adresses, Vialis se réserve le droit de conditionner l'ouverture de tout nouveau contrat au paiement intégral de sa dette par le Client.

En cours de Contrat, le Client s'engage à prévenir Vialis de toute modification relative aux informations précitées.

2.2 Conditions préalables à la fourniture et à l'acheminement par Vialis

L'engagement de Vialis de fournir du gaz naturel au Client, de lui permettre d'accéder au Réseau Public de Distribution et de l'utiliser aux conditions du Contrat, est conditionné, tant à la date de prise d'effet du Contrat que pendant toute sa durée, par :

- le raccordement effectif direct de chaque Point de Livraison au RPD ;
- la mise en service des ouvrages de raccordement permettant l'exécution du Contrat, c'est-à-dire l'ensemble des ouvrages, des installations et des systèmes exploités par et sous la responsabilité de Vialis ;
- l'acceptation des Conditions Standard de Livraison ;
- le cas échéant, la résiliation effective du contrat de fourniture de gaz naturel avec le précédent fournisseur du Client ;
- le respect des obligations de conformité de l'installation intérieure du ou des site(s) du Client à la réglementation et aux normes en vigueur telles que décrites dans l'article 4 des présentes Conditions Générales ;
- l'exclusivité de la fourniture de gaz naturel du ou des Points de Livraison par Vialis ;
- l'utilisation directe par le Client du gaz naturel pour ses besoins propres aux Points de livraison. Le Client s'engage à ne pas faire bénéficier, à quelque titre que ce soit, directement ou indirectement, de tout ou partie de ce gaz naturel à un ou plusieurs tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux ;
- les limites de capacité du RPD.

2.3 Limites du Contrat

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Standard de Livraison et les accepte expressément. Ces conditions sont remises au Client et peuvent également être consultées sur le site internet de Vialis <https://energies.vialis.net>.

3- RACCORDEMENT, ACHEMINEMENT ET CONDITIONS DE LIVRAISON

Vialis en sa qualité de Fournisseur, a pris toutes les dispositions pour assurer, pendant toute la durée du Contrat, l'acheminement du gaz sur le réseau jusqu'au Point de Livraison du Client.

Les prestations techniques du GRD Vialis et leurs tarifs sont déterminés dans son catalogue de prestations, disponible sur son site internet <https://energies.vialis.net>.

4- INSTALLATIONS INTÉRIEURES

L'Installation intérieure, ses compléments ou modifications doivent être réalisés, et les visites de contrôle effectuées le cas échéant, conformément à la réglementation en vigueur relative aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de Gaz et, le cas échéant, le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public.

L'installation intérieure est réalisée et entretenue sous la responsabilité de son propriétaire ou de toute personne à laquelle aurait été transférée sa garde. En aucun cas, le Fournisseur ou le Distributeur n'encourent de responsabilité à raison d'une quelconque défectuosité de l'Installation intérieure.

5- MESURAGE DU GAZ

Les quantités de gaz naturel livrées et leur contenu énergétique sont mesurés conformément aux dispositions des Conditions Standard de Livraison. L'article L224-11 du Code de la consommation prévoit que le Fournisseur a l'obligation de facturer le Client sur la base de l'énergie consommée, donc sur relevé d'index, au moins une fois par an. La fréquence des relevés par Vialis est semestrielle. En dehors de ces deux relevés annuels, la facturation est établie sur la base d'un index estimé, le Client ayant la possibilité de fournir ses index à Vialis par tout moyen, notamment en souscrivant au relevé confiance via l'Agence en Ligne.

Le Fournisseur ne peut facturer aucune consommation antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé (ou auto-relevé), sauf en cas de fraude, de défaut d'accès au compteur ou d'absence de transmission d'index par le Client suite au courrier recommandé avec accusé de réception qui lui aura été adressé par le Fournisseur. Sur demande de Vialis, le Client prend donc toute disposition pour permettre l'accès à ses compteurs à Vialis.

Le Client autorise l'utilisation et la communication chez Vialis des données de comptage, du Distributeur vers le Fournisseur, (quantités de gaz naturel livré au Point de Livraison, caractéristiques, contenu énergétique, ...).

Toute modification du comptage à la demande du Client pourra entraîner un changement du prix fixé aux Conditions Particulières. Si cette modification entraîne l'impossibilité pour le Client de continuer à bénéficier de l'offre souscrite, de nouvelles modalités contractuelles lui seront proposées par Vialis.

6- CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DU GAZ

6.1 Conditions de vente

Les valeurs de l'Abonnement et du(des) Prix de la Consommation sont définies aux Conditions Particulières de Vente en fonction de l'offre choisie par le Client.

6.2 Contenu du prix

Le prix correspond au prix de la fourniture de gaz naturel et au prix de son Acheminement. Ces prix sont valables pendant la durée fixée aux Conditions Particulières de Vente. Ils sont non réglementés et peuvent être soit fixes pour un Contrat à durée déterminée, soit indexés pour un Contrat à durée indéterminée.

Le prix peut être constitué d'un ou plusieurs Abonnement(s) annuel(s) et/ou d'un ou plusieurs prix de la Consommation dont les valeurs sont définies aux Conditions Particulières de Vente. L'Abonnement et la consommation sont facturés à terme échu. Le prix du gaz inclut les coûts induits pour le Fournisseur par la réglementation applicable relative aux certificats d'économie d'énergie prévus aux articles L221-1 et suivants du Code de l'Énergie. Les coûts répercutés au Client à ce titre sont les coûts supportés par le Fournisseur et ne peuvent être supérieurs au montant de la pénalité prévue à l'article L221-4 du Code de l'Énergie appliquée à l'obligation d'économies d'énergie en vigueur du Fournisseur.

Le barème de prix du Client est établi sur la base des critères et éléments transmis par le Client (plage de consommation prévisionnelle).

Dans les cas où Vialis, en tant que Fournisseur, aurait à supporter le paiement de prestations réalisées pour le compte du Client par le GRD, notamment dans le cadre des Conditions Standard de Livraison, ce montant serait refacturé à l'identique au Client par Vialis. Les prestations de Vialis en tant que GRD ainsi que leurs prix sont recensés dans le Catalogue des Prestations consultable sur le site internet de Vialis (<https://energies.vialis.net>).

Que les prix soient fixes ou indexés, toute consommation de gaz au-delà de la date d'expiration ou de résiliation du Contrat, quelle que soit la cause de celle-ci, et non couverte par un nouveau contrat avec un fournisseur de gaz constitue une consommation anormale. Le Fournisseur, subissant un préjudice du fait de cette consommation, sera fondé à exiger du Client le paiement du gaz consommé au prix indiqué aux Conditions Particulières de Vente avec une majoration de vingt-cinq pour cent (25 %) du Prix de la Consommation appliquée aux quantités vendues.

Sauf nouveau contrat conclu entre le Client et le Fournisseur pour une nouvelle durée, la poursuite de la consommation de Gaz postérieurement à la résiliation ou à l'échéance du Contrat se fera aux risques et périls exclusifs du Client. Elle ne vaut pas tacite reconduction au sens de l'article 1215 du Code Civil. Le Fournisseur pourra donc demander au GRD l'interruption de la fourniture pour le(s) Point(s) de Livraison du Client et ce à tout moment.

Dans ce cas, le Client ne pourra revendiquer le remboursement d'aucun dommage de quelque nature que ce soit, et les frais d'interruption seront à sa charge.

Les plages de prix en fonction de la consommation prévisionnelle par an pourront être amenées à évoluer.

6.3 Prix indexés

Le prix de la consommation de gaz naturel, à l'exclusion de toutes taxes appliquées à l'offre, évolue mensuellement à la hausse ou à la baisse selon la formule publiée par la Commission de Régulation de l'Energie indexée à 80% sur le produit mensuel PEG et 20% sur le produit trimestriel PEG, lissés sur le mois se terminant un mois avant la période de livraison visée,

Référence du prix d'approvisionnement :

$$80\% \times MA_{2PEG} + 20\% \times QA_{PEG}$$

où :

MA_{2PEG} : le prix coté sur le PEG du contrat futur mensuel de gaz naturel, correspondant à la moyenne des cotations constatées, pour le mois de consommation considéré, sur la période d'un mois se terminant un mois avant le mois de livraison visé ;

QA_{PEG} : le prix coté sur le PEG du contrat futur trimestriel de gaz naturel, correspondant à la moyenne des cotations constatées, pour le trimestre de consommation considéré, sur la période d'un mois se terminant un mois avant le mois de livraison visé.

Le prix de la consommation de gaz naturel ainsi que le montant de l'abonnement pourront par ailleurs être révisés 2 fois par an en fonction de l'évolution des coûts hors approvisionnement.

En cas de modification de prix intervenant entre deux relèves de consommations, une répartition en fonction de la durée de chaque période écoulée est effectuée. Cette répartition pourra tenir compte des coefficients climatiques précisés ci-dessous :

Plage de Consommation Prévisionnelle (PCP) jusqu'à 6000 kWh : PCP < 6000		Plage de Consommation Prévisionnelle (PCP) au-delà 6000 kWh : PCP < 6000	
Mois	Coefficients	Mois	Coefficients
Janvier	1,38	Janvier	2,19
Février	1,32	Février	2,05
Mars	1,21	Mars	1,57
Avril	1,03	Avril	0,88
Mai	0,86	Mai	0,39
Juin	0,72	Juin	0,17
Juillet	0,65	Juillet	0,13
Août	0,65	Août	0,12
Septembre	0,77	Septembre	0,2
Octobre	0,93	Octobre	0,73
Novembre	1,14	Novembre	1,54
Décembre	1,34	Décembre	2,03

6.4 Prix fixes

Le prix de la consommation de gaz naturel et le prix de l'abonnement sont fermes sur toute la durée du Contrat. Leurs valeurs sont définies dans les Conditions Particulières.

Les prix du Contrat seront révisés à chaque échéance du Contrat. En cas de renouvellement du Contrat, le Client sera informé, au plus tard trente (30) jours avant son échéance, des nouveaux prix qui lui seront appliqués à compter de la date de renouvellement de son Contrat.

En cas de refus de son(ses) nouveau(x) prix, le Client pourra résilier son Contrat, sans pénalité, dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la date de réception du courrier lui indiquant son (ses) nouveau(x) prix. La résiliation prendra effet, soit à la date d'échéance du Contrat, si le Client manifeste son refus avant celle-ci, soit à la date souhaitée par le Client et au plus tard trente (30) jours après la date de réception du courrier de résiliation par le Fournisseur, si cette dernière est postérieure à la date d'échéance du Contrat, et ce dans la limite du délai de trois (3) mois mentionné ci-avant, les nouveaux prix restant applicables sur cette période.

6.5 Impôts, taxes et charges

Les prix afférents au Contrat sont, sauf mention contraire, hors taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature et n'incluent pas la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA). Ils seront majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges ou contributions de toute nature en vigueur au moment de la consommation, supportés ou collectés et reversés par Vialis, grevant la fourniture de gaz naturel et l'accès au Réseau Public de transport et de Distribution ou son utilisation.

Toutes modifications de ces taxes, impôts, charges ou contributions seront applicables de plein droit aux Contrats en cours d'exécution et feront, le cas échéant, l'objet d'une information générale auprès des Clients.

7- MODALITÉS DE FACTURATION DE RÈGLEMENT

7.1 Les modalités de facturation

Le rythme de facturation trimestriel

Le rythme de facturation est trimestriel et comporte alternativement deux factures par an basées sur la relève d'index et deux factures basées sur des index estimés.

La facturation est établie, dans la mesure où les données de comptage fournies par le GRD ou à défaut par le Client le permettent, sur la base des consommations mesurées ou, à défaut, sur la base des consommations estimées par le GRD ou Vialis

Une régularisation interviendra sur la facture, une fois connus les éléments mesurés et en tout état de cause au minimum une fois dans l'année, le Client ayant l'obligation de laisser Vialis en tant que GRD accéder à ses ouvrages selon cette périodicité annuelle.

La mensualisation

Pour bénéficier de la mensualisation de ses paiements, le Client doit avoir opté pour le prélèvement automatique. La mensualisation permet au Client de lisser ses paiements sur une période de dix (10) mois en payant un montant identique chaque mois. Lors de la première mise en place de la mensualisation, Vialis et le Client arrêteront d'un commun accord un échéancier les montants des mensualités qui seront prélevés vers le 10, le 20 ou le 30 du mois. Les mensualités sont calculées sur la base des abonnements sur la période à venir, des consommations annuelles prévisionnelles de gaz naturel en prenant en compte, le cas échéant, l'historique de la consommation annuelle du Client ainsi que le montant des éventuels options et/ou services récurrents souscrits.

Le Client recevra une facture par an. Cette facture sera adressée au Client, suite au relevé de ses consommations réelles ou, à défaut, de ses consommations estimées par le Distributeur. Elle comprend le montant des abonnements, des consommations du Client et le cas échéant de ses options et/ou

services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de l'échéance de régularisation éventuelle sur les onzième et douzième mois. Si le solde présente un reste à payer, un ou deux prélèvements automatiques seront effectués aux dates indiquées sur la facture (premier prélèvement quinze jours après la date de celle-ci). Si le solde est en faveur du Client, un remboursement par virement sera effectué par Vialis.

Un nouvel échéancier de paiement, établi selon les modalités ci-dessus, est indiqué sur la facture annuelle. Le Client peut demander la modification des nouvelles échéances en contactant Vialis. Cette dernière se réserve le droit de refuser le montant de la mensualité proposée par le Client en cas de forte incohérence avec l'historique de consommations du celui-ci. Le Client peut mettre fin à la mensualisation à tout moment en respectant un préavis d'un mois. En cas de rejet du prélèvement automatique pour le paiement d'une échéance, la mensualisation peut être résiliée par Vialis à compter du troisième rejet pour les motifs standards (insuffisance de provision...) ou du premier rejet en cas de compte clôturé pour quelque motif que ce soit (décès, décision judiciaire...).

7.2 Les modalités de paiement

Les factures sont payables dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'édition. Néanmoins, le Client a la possibilité d'opter pour une date personnalisée de prélèvement vers le 10, le 20 ou le 30 du mois, et ce tant pour ses factures que pour ses mensualités. Le Client dispose d'un délai d'un (1) mois pour contester la facture, notamment en cas de surestimation de celle-ci, en fournissant le relevé du compteur.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

Le règlement est réalisé à la date de la réception des fonds par Vialis, et non suite à la simple mise à disposition de ceux-ci par le Client. Vialis met à la disposition du Client la possibilité de payer par prélèvement automatique (obligatoire en cas de mensualisation), par virement, par mandat compte auprès de la Poste, par chèque bancaire ou énergie, en espèces, par carte bancaire (y compris par téléphone) ou par paiement sécurisé depuis l'Agence en Ligne de Vialis (<https://agenceenligne.vialis.net>).

Les factures sont expédiées :

- soit au titulaire du Contrat, à l'adresse du lieu de consommation ou à une adresse différente,
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(s) titulaire(s) du(des) Contrat(s).

Dans tous les cas, le titulaire de chaque Contrat reste responsable du paiement de l'intégralité de ses factures. En cas de pluralité de titulaires pour un même Contrat, ceux-ci sont solidairement responsables du paiement des factures. Il en est de même des couples mariés qui sont solidaires même si leurs deux noms ne figurent pas sur le Contrat.

Dans le cas où le Client a opté pour une e-facture, il sera informé par mail de la mise à disposition de cette dernière dans son compte de l'Agence en Ligne.

7.3 Absence de paiement

En l'absence 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 de gaz.

À défaut d'accord avec le Client, Vialis peut, dans les délais définis par la réglementation et après en avoir avisé le Client par courrier, interrompre la fourniture de gaz. Il est entendu, qu'en pareil cas, le Client ne peut revendiquer le remboursement d'aucun dommage quel qu'il soit, ni aucune réduction de quelque nature que ce soit sur les montants facturés. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client. En l'absence de paiement régularisant les impayés du Client, Vialis peut résilier le(s) Contrat(s) dans les conditions de l'article 11 Résiliation. Ces mesures sont prises par Vialis dans les conditions et sous réserve des dispositions spécifiques prévues par la réglementation notamment pour les Clients relevant des dispositions de l'article 8.

Conformément aux articles L441-6 et D441-5 du Code du Commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40 €) pourra être facturée à tout client professionnel n'ayant pas réglé sa facture à sa date d'exigibilité. Cette indemnité n'est pas soumise à

TVA et s'applique à chaque facture, de plein droit et sans aucune formalité. Hors cas de procédure de redressement, de liquidation ou de sauvegarde judiciaires, une indemnité complémentaire pourra être facturée au client, sur justificatifs. L'indemnité forfaitaire se cumule avec les pénalités de retard éventuellement appliquées aux clients.

Pour le cas où le Client ne solderait pas sa dette dans les délais impartis, avant ou après résiliation du Contrat, Vialis se réserve le droit de transmettre le dossier d'impayé à un Commissaire de Justice ou à un organisme de recouvrement. Ceux-ci seront chargés du recouvrement amiable ou judiciaire de la dette du Client, étant précisé que tous les frais de recouvrement judiciaires seront à la charge de ce dernier. En cas d'impossibilité d'accéder au compteur, Vialis pourra également confier le dossier à son avocat aux fins d'obtention d'une décision de justice autorisant Vialis à pénétrer dans le logement ou le local du Client en vue de relever et déposer le ou les compteurs. Suite à l'intervention de dépose, tous les contrats seront résiliés et les montants dus feront l'objet d'un recouvrement judiciaire. Les frais afférents resteront également à la charge du Client défaillant

7.4 Contestation de facture

En cas d'erreur manifeste portant sur une ou plusieurs factures, le Client s'engage à effectuer le règlement du montant non contesté. Aucune autre réclamation n'autorise le Client à différer, réduire ou refuser le paiement des factures présentées. Toute réclamation justifiée ouvre droit à remboursement au profit du Client.

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et peuvent donc faire l'objet d'une plainte pénale de la part de Vialis qui pourra également se porter partie civile. L'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client, notamment les frais d'atteinte aux ouvrages prévus au Catalogue des Prestations.

7.5 Dépôt de garantie

Dans le cas où le règlement des factures ne s'effectue pas par prélèvement automatique, Vialis peut demander au Client de verser un dépôt de garantie dont le montant sera précisé aux Conditions Particulières de Vente.

Ce dépôt de garantie, non producteur d'intérêts, est remboursé à l'expiration du Contrat, déduction faite de toute somme due à Vialis par le Client lors de l'émission de la facture de cessation.

En cas de défaut de paiement des sommes dues en exécution du Contrat, et notamment en cas de procédure collective touchant le Client, Vialis peut opérer compensation de toutes les sommes qui lui sont dues par le Client avec le dépôt de garantie.

Si le Client est dans l'incapacité de régler le montant correspondant au dépôt de garantie, Vialis peut interrompre la vente de gaz naturel conformément à l'article 7.3 « Absence de paiement ».

7.6 Modalités de remboursement

En cours de Contrat, lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client inférieur à 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.

Le montant prévu à l'alinéa ci-dessus est porté à cinquante euros pour le consommateur final non domestique ou non professionnel consommant moins de 30 000 kWh de gaz naturel par an.

8- DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

Conformément aux dispositions de l'art. 201 de la loi du 17/08/2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (Art. L124-1 à L124-45 du Code de l'Énergie), les ménages dont les ressources sont inférieures à un montant défini par décret, pourront bénéficier auprès de leur fournisseur et pour une part de leur consommation de gaz naturel de leur résidence principale, d'un chèque Énergie. Les modalités et les conditions d'accès au chèque Énergie sont fixées par décret en Conseil d'État. Pour

tout complément d'information, le Client peut contacter le numéro dédié mis en place par l'État : 0 805 204 805 (Service et appel gratuits).

Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat permet l'alimentation de 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.

9- PRISE D'EFFET

Le Contrat entre en vigueur au jour de la signature des Conditions Particulières de Vente par le Client et prend effet conformément aux dispositions de celui-ci.

La date d'effet du Contrat est notamment subordonnée :

- à l'existence d'un raccordement au réseau de gaz naturel et à la mise en service du(des) Point(s) de Livraison,
- au rattachement du(des) Point(s) de Livraison du Client par le Distributeur au Fournisseur,
- à l'acceptation des Synthèses ci-annexées remises au Client et mises à disposition sur le site internet de Vialis.

Le délai prévisionnel de mise en service de la fourniture, qui dépend des contraintes du Distributeur, est compris entre cinq (5) et vingt-et-un (21) jours. Une mise en service dans un délai plus court, conditionnée à la disponibilité des équipes techniques du Distributeur, peut être demandée par le Client moyennant un supplément de prix. Ce supplément de prix est facturé par le Distributeur au Fournisseur qui le refacture à l'euro près au Client.

En cas de changement de fournisseur, le Contrat prend effet dans un délai maximal de vingt et un jours à compter de la date à laquelle Vialis a été informée par le Client de son acceptation de l'offre.

10- DURÉE, RENOUVELLEMENT ET CESSIION DU CONTRAT

Le Contrat est conclu pour la durée fixée aux Conditions particulières.

Dans le cadre d'un Contrat à durée déterminée (basé sur un prix fixe sur ladite durée), à la date d'échéance du Contrat Vialis proposera au Client un renouvellement de celui-ci prévoyant de nouveaux prix fixes sur une nouvelle durée d'engagement. Le renouvellement aura lieu suite à l'acceptation exprès du Client de ces nouvelles conditions. À défaut d'accord, le Contrat d'origine prendra fin et Vialis adressera au Client une facture de cessation. Toute consommation du Client à l'issue de la première période contractuelle lui sera également facturée conformément à l'article 6.4 Prix fixes.

Le Client ne peut céder ses droits et obligations au titre du présent Contrat, sauf accord écrit exprès et préalable de Vialis, y compris en cas de transmission par fusion, scission ou apport partiel d'actif.

11- RÉSILIATION

Quel que soit le motif de la résiliation du Contrat, celle-ci n'est effective qu'à partir de l'établissement de la facture de cessation correspondante adressée au Client par Vialis dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation. En cas de déménagement, le Client a l'obligation de fournir à Vialis l'adresse à laquelle ladite facture de cessation doit lui être adressée.

La résiliation du Contrat entraîne également la résiliation des services optionnels et l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues à Vialis jusqu'au jour de leur résiliation.

Pour toute résiliation par le Client faisant suite à un changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau Contrat établi par le nouveau Fournisseur. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et au plus tard trente (30) jours à

compter de la notification de la résiliation à Vialis. Dans ce cas, Vialis invite le Client à lui fournir une auto-relève permettant de fiabiliser le(s) index de résiliation du GRD. Il est précisé qu'une résiliation rétroactive n'est pas possible.

Dans le cas où une intervention du Distributeur est nécessaire pour que la résiliation soit effective et/ou que la présence du Client est requise, le Contrat ne prendra fin qu'à la date de ladite intervention, fixée avec le Client notamment en application du Catalogue de Prestations de Distributeur. Vialis pourra facturer au Client les frais correspondant aux coûts qu'elle a effectivement supportés, par l'intermédiaire du Distributeur, au titre de la résiliation, et notamment afférents à une intervention technique spéciale du Distributeur.

Si, à compter de la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer du gaz naturel sur son ou ses PDL alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de fourniture de gaz naturel avec Vialis ou tout autre fournisseur, il en supporte l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture de gaz naturel interrompue par le Distributeur. Le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité de Vialis pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence.

11.1 Résiliation d'un Contrat conclu avec un particulier

Que la durée du Contrat soit déterminée ou non, celui-ci est résiliable à tout moment et sans préavis, par tout moyen (téléphone, mail, courrier simple ou recommandé).

a) à l'initiative de Vialis :

En cas de non-respect par le Client de ses obligations contractuelles, notamment en cas d'absence de paiement de ses factures, doublée ou non d'un refus d'accès au compteur, Vialis suspendra la fourniture de gaz naturel du Client et procédera à la résiliation de son Contrat dans un délai maximum de trente jours suivant la suspension de ses fournitures. La résiliation sera actée par l'émission de la facture de cessation du Contrat.

b) à l'initiative du Client :

- en cas de modification des conditions particulières ou générales de Vente par Vialis, en application de l'article 12 ci-après (par ex. : modification des prix),
- en cas de manquement de la part du fournisseur à son obligation de vente, hors cas de force majeure ou cas assimilés visés à l'article 14 ci-après,
- en cas de changement de fournisseur,
- pour motifs légitimes (tel que le déménagement notamment).

c) à l'initiative de l'une ou l'autre des parties:

Dans le cas prévu à l'article 14 relatif aux effets de la force majeure et cas assimilés.

11.2 Résiliation d'un Contrat conclu avec un professionnel

Que la durée du Contrat soit déterminée ou non, celui-ci est résiliable à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception et moyennant un préavis d'un mois.

En cas de résiliation d'un Contrat à durée déterminée avant son échéance :

- soit à l'initiative du Client et en dehors de tout motif légitime ou cas de force majeure ou assimilés,
- soit par le Fournisseur en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations issues du Contrat.

Le Client versera à Vialis les frais de résiliation suivants : trente pour cent (30%) de la somme de la totalité de l'abonnement et du produit de la Quantité annuelle Prévisionnelle et du Terme de Quantité en vigueur prévue jusqu'à la date d'échéance du Contrat.

Le changement de Fournisseur avant l'échéance du Contrat n'est pas un motif légitime de résiliation et donnera lieu au paiement par le Client des frais de résiliation tels que prévus ci-dessus.

12- MODIFICATION DES CONDITIONS DU CONTRAT

Conformément à l'article L224-10 du Code de la consommation, tout projet de modification par Vialis des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un (1) mois avant la date d'application envisagée.

Le consommateur est par ailleurs informé qu'il peut résilier le contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la réception de ladite communication. Cet article ne s'applique pas aux modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires.

13- CONDITIONS D'USAGE DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ NATUREL

13.1 Régime de responsabilité

En application du droit commun et dans les limites et conditions des articles ci-dessous, lorsque la responsabilité civile d'une Partie est reconnue, elle est tenue de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages directs et certains causés à l'autre Partie.

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers, d'un événement constitutif d'un cas de force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites de la technique, appréciés au moment de l'interruption, ou d'une décision des pouvoirs publics pour un motif de sécurité publique ou de police.

13.2 Responsabilité hors accès et utilisation du réseau

Chaque Partie est responsable à l'égard de l'autre des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

13.3 Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou non-exécution des clauses du Contrat relatives à l'accès au RPD et à son utilisation.

Vialis, en sa qualité que GRD, engage sa responsabilité vis-à-vis du Client en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de ses engagements tels que mentionnés dans les Conditions Standard de Livraison.

Lorsque le Client allègue un préjudice ayant pour origine la mauvaise exécution ou non-exécution par Vialis d'un ou de plusieurs engagements figurant dans lesdites Conditions, le Client informe Vialis du préjudice allégué et lui fournit les pièces justifiant de sa demande. Vialis accuse réception de son dossier auprès du Client, traite sa réclamation et l'informe de la suite qui y sera donnée.

La responsabilité de Vialis, en sa qualité de GRD, ne pourra être engagée par le Client au-delà des hypothèses et conditions figurant dans les Conditions Standard de Livraison.

Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis de Vialis en cas de mauvaise exécution ou non-exécution d'une de ses obligations figurant dans les Conditions Standard de Livraison. En cas de préjudice allégué par Vialis, celle-ci pourra engager toute procédure amiable ou contentieuse à l'encontre du Client si elle estime que celui-ci est à l'origine de son préjudice.

13.4 Installations intérieures

La responsabilité de Vialis ne s'étendant pas à l'installation intérieure du Client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires relatives tant à son installation intérieure qu'aux appareils raccordés à ladite installation, en ce qui concerne notamment un arrêt momentané des livraisons, la variation de la pression ou des caractéristiques du gaz naturel.

Le Client s'engage à réaliser le diagnostic de conformité obligatoire et à remettre le certificat correspondant à Vialis préalablement à la conclusion du Contrat. Il s'engage également à respecter ses obligations relatives à la conformité de ses installations intérieures durant toute la durée du Contrat, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. Il veillera notamment à faire

procéder régulièrement à leur entretien et en particulier les réglementations propres aux Etablissements Recevant du Public ou aux Immeubles de Grande Hauteur le cas échéant.

14- FORCE MAJEURE

14.1 Définition

En plus des circonstances habituelles répondant à la définition de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil, les Parties conviennent que sont assimilées à des événements de cette nature les circonstances suivantes :

- la guerre, déclarée ou non déclarée, la guerre civile, les émeutes et révolutions, les pillages, les actes de piraterie et de terrorisme, les sabotages, les atteintes délictuelles,
- les circonstances climatiques et/ou un phénomène sismique et/ou une inondation et/ou un incendie empêchant la fourniture d'électricité ou de gaz naturel ainsi que toute catastrophe naturelle au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est-à-dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises,
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'avions ;
- les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense, de police ou de sécurité publique ;
- des circonstances d'ordre politique, une crise économique ou des mouvements sociaux ayant pour conséquence une limitation importante ou une cessation de l'approvisionnement des Parties en matières premières nécessaires à leur activité de fourniture ;
- les délestages et/ou arrêts de production imposés par les grèves du personnel revêtant les caractéristiques de la force majeure, notamment dans le cas d'une grève nationale ayant des répercussions locales ;
- les accidents graves d'exploitation entraînant un arrêt total de la production pendant plus de quarante-huit heures (48) heures, et dont les conséquences ne peuvent être compensées par des moyens immédiatement disponibles ;
- le bris de machine, l'accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations ;
- la force majeure affectant Vialis en sa qualité de GRD et l'empêchant de livrer les quantités de gaz au titre des Conditions Standard de Livraison.

14.2 Notification

La Partie souhaitant invoquer un cas de force majeure devra impérativement le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception sous cinq (5) jours à compter de la survenance de l'événement.

La Partie invoquant l'événement de force majeure s'engage à faire ses meilleurs efforts pour limiter et/ou faire cesser les conséquences de l'événement constitutif de force majeure dans les meilleurs délais.

Si la suspension du Contrat résultant de l'événement se prolongeait pendant plus de deux (2) mois à compter de la date de sa survenance, chacune des Parties aura la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie.

15- DONNÉES PERSONNELLES

Vialis s'engage à ce que la collecte et le traitement des données des Clients soient conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi dite « Informatique & Libertés ».

Le Client est informé que Vialis collecte des données telles que des données d'identification (ex : nom, prénom, date et lieu de naissance, informations relatives au tiers payeur le cas échéant), des données relatives à la vie personnelle et familiale (ex : numéros de téléphone fixe et/ou portable, adresse de

messagerie électronique, situation matrimoniale), des données relatives aux services souscrits et à la consommation qui en est faite (ex : données de connexion, relevés des Compteurs, enregistrement des appels au service d'assistance ou d'urgence) et des données financières (coordonnées bancaires, mode de paiement des factures, mandat de prélèvement, etc.).

D'autres données sont générées par l'usage de ces services, notamment les informations relatives aux communications émises et reçues ou de connexion aux services en ligne. Vialis utilise ces informations pour fournir les services souscrits (fourniture d'énergie, demandes de prestations complémentaires ou de services optionnels...), pour facturer ses prestations, pour procéder au recouvrement des sommes impayées ou pour la gestion des comptes Clients (envoi d'extraits ou de relevés de comptes, transmission d'informations nécessaires ou importantes). Les traitements réalisés à ces fins sont nécessaires à l'exécution du contrat qui lie le Client à Vialis (article 6 §1 b) RGPD).

Vialis est également amenée à proposer au Client des offres en lien avec les services auxquels il a souscrit, à lui soumettre des enquêtes de satisfaction, des questionnaires à but non commercial, ou à lui proposer de participer à des événements (salons, concerts...) dans le cadre de campagnes promotionnelles ou de communication, et ce sur la base de l'intérêt légitime de Vialis ou de tiers, partenaires de Vialis (article 6 §1 f) RGPD).

Ces données sont par ailleurs conservées et/ou transmises aux autorités compétentes dans le strict cadre des obligations légales de Vialis (réponse à des réquisitions judiciaires, gestion des certificats d'économie d'énergie, etc.) conformément à l'article 6 §1 c) RGPD.

Enfin, certaines communications peuvent être transmises au Client sur la base de son consentement au titre de l'article 6 §1 a) RGPD (notamment celles relatives à des offres sans rapport avec les services auxquels il a souscrit, lors d'événements spécifiques...). Il peut retirer son consentement à tout moment en contactant Vialis à l'adresse indiquée ci-dessous.

Ces informations sont traitées et conservées par Vialis pendant une durée maximale de dix (10) ans à compter de la clôture de l'exercice comptable suivant la date de résiliation du Contrat au titre de ses obligations légales (art. L. 123-22 du code de commerce).

Elles peuvent être transmises aux sous-traitants de Vialis chargés de l'envoi de courriers électroniques, de l'impression et/ou de l'envoi de factures, de relances, de recommandés, etc. Elles peuvent en outre être communiquées à des organismes ou partenaires externes (conseil départemental du Haut-Rhin, mairies de la zone de desserte, partenaires) afin de proposer au Client des services optionnels sur la base de l'intérêt légitime de Vialis ou pour assurer la sécurité du réseau conformément aux dispositions du code de l'énergie (article L. 322-9 notamment).

Ces sous-traitants et partenaires sont situés dans l'Union Européenne. Ils sont soumis aux mêmes obligations que Vialis concernant le traitement des données à caractère personnel.

En vertu du RGPD et de la Loi « Informatique et Libertés », le Client, justifiant préalablement de son identité, bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, et d'un droit à la limitation, à l'effacement et à la portabilité de ses données, à exercer auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) de Vialis – 10 rue des Bonnes Gens – CS 70187 – 68004 COLMAR Cedex ou dpo@vialis.tm.fr. Vialis s'engage à répondre à toute sollicitation dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes.

Vialis informe également le Client qu'il a la possibilité d'effectuer une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle.

Conformément à l'article 40-1 de la Loi « informatiques et Libertés », Vialis informe le Client que les droits des personnes à l'égard des traitements de leurs données à caractère personnel s'éteignent au décès de leur titulaire. Néanmoins, celui-ci a la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès. Ces directives sont générales ou particulières et définissent la manière dont la personne entend que ses droits soient exercés après son décès. Le Client peut informer Vialis de sa volonté de communiquer ou non ses données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

Vialis informe ses Clients de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », liste sur laquelle les consommateurs peuvent s'inscrire via le lien <https://conso.bloctel.fr>.

Pour plus d'informations sur la façon dont Vialis protège les données de ses Clients, une Politique relative aux données personnelles est accessible sur le site internet de Vialis.

16- CONFIDENTIALITÉ

Les Parties conviennent de maintenir confidentiels l'existence et le contenu du Contrat. Elles s'engagent à ne pas divulguer ou laisser divulguer les informations et documents fournis par l'autre Partie, de quelque nature qu'ils soient, économique, technique ou commerciale, auxquels elles pourraient avoir eu accès du fait de la négociation ou de l'exécution du Contrat, hormis ceux destinés à Vialis en tant que GRD pour l'accès au Réseau Public de Distribution et l'acheminement de l'électricité ou du gaz naturel. L'engagement de confidentialité restera en vigueur pendant toute la durée du Contrat et, à son terme, pour quelque raison que ce soit, pendant une durée d'un (1) an.

17- CLAUSE DE SAUVEGARDE

En cas d'événement, notamment de nature économique ou commerciale, survenant après l'entrée en vigueur du Contrat et entraînant une rupture significative dans l'équilibre du Contrat, les Parties se rencontreront afin de procéder de bonne foi à l'examen de la situation ainsi créée et de déterminer en commun les modalités selon lesquelles le Contrat pourrait être poursuivi dans des conditions d'équilibre identiques à celles qui ont prévalu au moment de la signature.

18- DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPÉTENTE

Le Contrat, rédigé en langue française, est soumis pour son exécution, sa validité et son interprétation à la loi française. Les litiges s'y rapportant que les Parties n'auraient pu résoudre à l'amiable seront soumis à la juridiction compétente pour un particulier et à la Chambre commerciale du Tribunal judiciaire de Colmar pour un Client professionnel.

19- SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS

Le Client peut contacter Vialis par courrier envoyé à l'adresse postale : Vialis - 10 rue des Bonnes Gens - CS 70187 - 68004 COLMAR Cedex

Modes de règlement des litiges en interne

En cas de litige relatif à l'exécution du présent contrat, le Client peut adresser une réclamation orale ou écrite au service clients dont les coordonnées figurent sur sa facture. Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service Clients, il peut saisir le service consommateurs dont les coordonnées lui sont indiquées dans la réponse du service Clients.

Médiateur national de l'énergie

Dans le cas où la procédure décrite à l'alinéa précédent n'aurait pas permis de régler le différend, dans le délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le Client peut saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie à l'adresse : Médiateur national de l'énergie - 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.

20- AIDE-MÉMOIRE DU CONSOMMATEUR DE L'ÉNERGIE

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie sur le site www.economie.gouv.fr ou à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>.

21- DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux articles L332-1 et suivants, L442-1 et suivants du Code de l'énergie et L224-1 et suivants du Code de la consommation, cet article s'applique uniquement aux Clients répondant aux définitions suivantes :

- les consommateurs (toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole) ;
- les non-professionnels (toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles),

et pour une consommation de gaz naturel inférieure à 30 000 kWh par an.

Dans le cadre de contrats conclus sur des foires ou salons, le Client ne peut bénéficier d'aucun droit de rétractation.

Dans le cadre d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors agences Vialis, conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires pour exercer son droit de rétractation. Ce délai court à compter du lendemain du jour de la conclusion du Contrat. Lorsque le délai s'achève un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client, auquel aucune pénalité ne peut être réclamée, n'a pas à motiver sa décision.

Le Client informe Vialis de sa décision de se rétracter en lui adressant, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, le formulaire de rétraction situé en fin des présentes Conditions Générales de Vente ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté et exprimant sa volonté de se rétracter. Pour toute rétractation faite par courriel, Vialis fournira sans délai au Client un accusé de réception sur un support durable. En cas de litige portant sur l'exercice du droit de rétractation, il revient au Client d'apporter la preuve qu'il l'a bien effectuée.

La totalité des sommes éventuellement versées par le Client lui seront intégralement remboursées dans les quatorze (14) jours suivant l'exercice du droit de rétractation.

Conformément aux articles L221-25 et L224-6 du Code de la consommation, lorsque le Client souhaite que l'exécution de son Contrat commence avant la fin du délai de rétractation, Vialis recueille sa demande expresse par tous moyens et transmet au Client les conditions contractuelles écrites ou sur support durable, accompagnées du formulaire de rétractation. Lorsqu'il exerce tout de même son droit de rétractation avant la fin du délai de rétractation, le Client, dont Vialis a recueilli la demande expresse, a l'obligation de payer à Vialis le montant de l'abonnement et de la consommation jusqu'à la date à laquelle il communique à Vialis sa décision de se rétracter, et ce sur la base d'une déclaration d'index par le Client.

Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION DESTINÉ AUX CONSOMMATEURS ET AUX NON-PROFESSIONNELS BÉNÉFICIAIRE D'UNE CONSOMMATION DE GAZ NATUREL INFÉRIEURE À 30 000 KWH PAR AN

Code de la consommation, articles L221-18 et suivants traitant des contrats conclus à distance ou hors établissement, et L224-6.

Conditions :

1. Compléter et signer le formulaire ci-dessous ou utiliser tout autre support adéquat
2. L'envoyer à Vialis par mail ou par courrier à l'adresse info@vialis.net
3. Adresse d'envoi postal : Vialis - Département Commercial Energies – 10 Rue des Bonnes Gens – CS 70187 - 68004 Colmar Cedex
4. L'expédier au plus tard le quatorzième jour à compter du lendemain du jour de la souscription du Contrat, ou, si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du Contrat portant sur la fourniture, l'accès et l'utilisation du réseau d'électricité ou de gaz naturel.

Contrat conclu le : _____

Nom(s) et prénom(s) du (des) Client(s) :

Adresse du (des) Client(s) :

Date : _____

Signature du (des) Client(s) :

(*) *Rayer la mention inutile.*

CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON DE GAZ NATUREL DU DISTRIBUTEUR VIALIS

Version au 01/09/2019

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Standard de Livraison vous lient directement au Distributeur Vialis. Combinées au Contrat de Fourniture que vous avez conclu avec votre Fournisseur, elles vous permettent d'être alimenté en Gaz. Pour recueillir votre accord, le Distributeur Vialis a mandaté votre Fournisseur qui sera votre interlocuteur pour toute question portant sur l'acceptation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de ces Conditions Standard de Livraison.

Elles concernent notamment :

- le débit de livraison et les caractéristiques du Gaz livré (Pouvoir Calorifique Supérieur, Pression de Livraison),
- la continuité et la qualité et de la livraison du Gaz,
- la mise en place, la propriété, l'Exploitation et la Maintenance du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison,
- les conditions d'intervention sur le Dispositif Local de Mesurage ou le Poste de Livraison (accessibilité, modalités, mesures et contrôles) et sur le réseau (information du Client, intervention d'urgence),
- le cas échéant, la redevance de location du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison,
- Les réclamations et litiges.

Outre la livraison du Gaz, les Conditions Standard de Livraison vous assurent l'accès aux prestations disponibles pour le Client, qui figurent dans le Catalogue des Prestations.

DÉFINITIONS

Au sens des Conditions Standard de Livraison, les termes ci-après sont définis de la manière suivante, au singulier comme au pluriel :

Branchement : conduite reliant une canalisation du Réseau de Distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au Compteur. En immeuble collectif, l'origine du Branchement est le piquage sur la conduite montante.

Catalogue des Prestations : liste établie par le Distributeur Vialis, publiée sur son site Internet, actuellement <https://energies.vialis.net>, et disponible auprès de lui sur demande, des prestations disponibles pour le Client et/ou le Fournisseur. Y figurent les prestations de base couvertes par le Tarif d'acheminement et d'autres prestations non-couvertes par le Tarif d'acheminement, dont le prix est indiqué.

Client : personne physique ou morale ayant accepté les Conditions Standard de Livraison.

Compteur : appareil de mesure du volume du Gaz livré au Client. Selon le cas, il fait partie du Dispositif Local de comptage ou le constitue.

Conditions Standard de Livraison : les présentes conditions de livraison du Gaz.

Contrat d'Acheminement : contrat conclu entre le Distributeur Vialis et un Fournisseur en application duquel le Distributeur Vialis réalise l'acheminement du Gaz.

Contrat de Fourniture : contrat conclu entre le Client et un Fournisseur en application duquel le Fournisseur vend une quantité de Gaz au Client.

Coupure : opération effectuée par le Distributeur Vialis consistant à rendre impossible un débit de Gaz dans une installation. Le terme « interruption de livraison » désigne une Coupure provisoire.

Dispositif Local de Comptage : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, utilisés par le Distributeur Vialis pour déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison, et leurs caractéristiques. Il fait partie le cas échéant du Poste de Livraison.

Distributeur : opérateur exploitant un Réseau de Distribution au sens de la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés du gaz et de l'électricité et au service public de l'énergie : au sens des Conditions Standard de Livraison, Vialis, 10 rue des Bonnes gens – 68004 Colmar cedex, ou toute autre entité qui lui serait substituée et qui exercerait la même activité.

Exploitation : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, destinées à utiliser un bien dans les meilleures conditions de

continuité et de qualité de service ainsi que de sécurité.

Fournisseur : personne physique ou morale, titulaire d'une autorisation délivrée par le Ministre chargé de l'énergie, qui vend une quantité de Gaz au Client en application d'un Contrat de Fourniture. Au sens des Conditions Standard de Livraison, le Fournisseur est considéré comme un tiers.

Gaz : gaz naturel répondant aux prescriptions réglementaires.

Installation Intérieure : ensemble des ouvrages et installations situés en aval du Point de Livraison.

Jours Ouvrés : du lundi au vendredi matin, hors jours fériés.

Maintenance : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, durant le cycle de vie d'un bien, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise.

Mise en Service : opération effectuée par le Distributeur Vialis consistant à rendre durablement possible un débit permanent de Gaz dans une installation.

Parties : au sens des Conditions Standard de Livraison, le Client et le Distributeur Vialis, ensemble ou séparément selon le cas.

Point de Livraison : point où le Distributeur Vialis livre du Gaz au Client en application des Conditions Standard de Livraison. Le Point de Livraison est la bride aval du Poste de Livraison ou, en cas d'absence de Poste de Livraison, la bride aval du Compteur ou, en cas d'absence de compteur individuel, le raccordement aval du robinet de coupure individuel. Dans les relations contractuelles avec votre Fournisseur, le Point de Livraison est, sauf exceptions, généralement désigné sous le terme PCE (Point de Comptage et d'Estimation).

Poste de Livraison : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant généralement, outre la mesure, le calcul et la télétransmission d'éléments permettant de déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison, les fonctions de détente et de régulation de pression.

Pouvoir Calorifique Supérieur (P.C.S) : quantité de chaleur, exprimée en kWh, qui serait dégagée par la combustion complète d'un mètre cube de Gaz sec dans l'air à une pression constante et égale à 1,013 bar, le gaz et l'air étant

à une température initiale de 0 degré Celsius, tous les produits de la combustion étant ramenés à la température de 0 degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.

Prescriptions Techniques du Distributeur Vialis : prescriptions régies par le décret n° 2004-555 du 15 juin 2004 relatif aux prescriptions techniques applicables aux canalisations et raccordements des installations de transport, de distribution et de stockage de gaz, élaborées par le Distributeur Vialis et publiées sur son site Internet, actuellement <https://energies.vialis.net>.

Pression de Livraison : pression relative du Gaz au Point de Livraison.

Quantité Livrée : quantité d'énergie mesurée, calculée par le Système de Comptage à partir du volume du Gaz mesuré par le Dispositif Local de Comptage ou, à défaut, d'une quantité corrigée.

Réseau de Distribution : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur Vialis, constitué notamment de branchements, de canalisations et d'organes de détente, de sectionnement, au moyen duquel le Distributeur Vialis réalise l'acheminement de Gaz en application du Contrat d'Acheminement.

Réseau MPB : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est comprise entre zéro virgule quatre (0,4) et quatre (4) bar inclus.

Système de Comptage : ensemble constitué du Dispositif Local de Comptage et des procédures et systèmes ou procédures utilisés par le Distributeur Vialis pour déterminer la Quantité Livrée au Point de Livraison.

Tarif d'Acheminement : tarif d'utilisation du Réseau de Distribution du Distributeur Vialis, payé à ce dernier par le Fournisseur en application du Contrat d'Acheminement.

CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

1- OBJET DES CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

Les Conditions Standard de Livraison ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Distributeur Vialis livre le Gaz au Client ainsi que les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le Branchement, le Dispositif Local de Comptage et, le cas échéant, le Poste de Livraison du Client.

Les Conditions Standard de Livraison s'appliquent à tout Client :

- dont l'index au Compteur est relevé semestriellement, quel que soit le débit maximum du Compteur ;
- dont l'index au Compteur est relevé mensuellement, lorsque, d'une part, le Compteur est d'un débit maximum inférieur ou égal à 100 m³/h et, d'autre part, il ne bénéficie pas d'un service de maintenance ou de pression mentionné, à ce jour, au Catalogue des Prestations.

Tout Client dont l'index au Compteur est relevé mensuellement, conclura avec le Distributeur un contrat de livraison direct qui se substituera aux Conditions Standard de Livraison dans deux hypothèses :

- le Compteur est d'un débit maximum supérieur à 100 m³/h ; ou
- le Client bénéficie d'au moins un des services de maintenance ou de pression, mentionnés à ce jour, au Catalogue des Prestations.

Si du fait d'une modification technique tel le remplacement de son Compteur, un Client ne répond plus aux critères d'un contrat de livraison direct, le Distributeur lui proposera d'accepter les Conditions Standard de Livraison et en informera son Fournisseur qui deviendra son interlocuteur pour l'exécution de ces Conditions Standard de Livraison.

Les Conditions Standard de Livraison assurent en outre l'accès du Client aux prestations disponibles pour lui, du Catalogue des Prestations.

La synthèse du Catalogue des Prestations figurant en annexe 1 indique pour chaque prestation si le Client y a accès auprès du Fournisseur ou auprès du Distributeur.

2- CARACTÉRISTIQUES DU GAZ LIVRÉ

Le Distributeur Vialis s'engage à ce que, conformément à ses prescriptions Techniques :

- le Pouvoir Calorifique Supérieur du Gaz soit compris entre 10,7 et 12,8 kWh par m³(n) pour le Gaz de type H, à haut pouvoir calorifique ;
- la Pression de Livraison soit comprise entre 17 et 25 mbar pour le Gaz de type H ; dans le cas d'alimentation par Réseau MPB, le Distributeur pourra sur demande du Client,

délivrer une Pression de Livraison jusqu'à 300 mbar.

3- DÉTERMINATION ET COMMUNICATION DE LA QUANTITÉ LIVRÉE

3.1 Détermination de la Quantité Livrée

Le Distributeur Vialis détermine au moyen du Système de Comptage, la Quantité Livrée. Pour la facturation, le volume mesuré par le Compteur est ramené en mètres cubes normaux (un mètre cube normal est un volume de Gaz qui, à 0 degré Celsius et sous une pression absolue de 1,013 bar, occupe un volume d'un mètre cube) puis transformé en kWh par multiplication par le P.C.S. moyen (il s'agit de la moyenne, sur la période considérée, des calculs et mesures que le Distributeur réalise à partir des mesures de P.C.S. effectuées quotidiennement par les transporteurs). La méthode utilisée pour faire cette conversion des volumes mesurés en quantités d'énergie est publiée par le Distributeur sur son site Internet, actuellement <https://energies.vialis.net>, et est disponible auprès de lui sur simple demande.

3.2 Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Comptage

À tout moment, le Distributeur Vialis peut procéder à la vérification du Dispositif Local de Comptage à ses frais.

Le Client peut demander, à tout moment, la vérification du Dispositif Local de Comptage ; les frais correspondants ne sont à sa charge que si le Compteur est reconnu exact, dans les limites réglementaires de tolérance.

La remise en état métrologique du Dispositif Local de Comptage est à la charge de son propriétaire (cf. article 4).

3.3 Dysfonctionnement du Dispositif local de Comptage

Le Client prend toutes dispositions pour ne pas perturber le bon fonctionnement du Dispositif Local de Comptage.

En cas de dysfonctionnement du Dispositif Local de Comptage, la Quantité Livrée est une quantité corrigée, déterminée à partir des Quantités Livrées sur des périodes similaires ou, à défaut, de profils de consommation.

Le Distributeur Vialis informe aussitôt que possible, le Client et le Fournisseur de ce

dysfonctionnement et il notifie par écrit au Client la quantité corrigée accompagnée de tous éléments la justifiante.

Le Client dispose de dix jours ouvrés à compter de cette notification, pour contester cette quantité corrigée auprès du Distributeur Vialis. Faute de faire valoir dans ce délai une critique des éléments la justifiant, il est réputé l'accepter. La Quantité Livrée calculée à partir de celle-ci, est alors communiquée au Fournisseur. Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur.

En cas de contestation comme indiqué ci-dessus, de la quantité corrigée, cette dernière est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la critique présentée. Faute d'accord dans un délai d'un mois à compter de la notification précitée, chacune des Parties ou le Fournisseur peut saisir la juridiction compétente.

3.4 Communication des Quantités Livrées

Le Distributeur Vialis communique au Fournisseur du Client les index, relevés au Compteur, et les Quantités Livrées dont il dispose.

Il conserve ces index et ces Quantités Livrées pendant cinq ans à compter du terme de l'année civile au cours de laquelle il en dispose.

Le Distributeur Vialis préserve leur confidentialité conformément à la réglementation qui la régit, actuellement le décret n° 2004-183 du 18 février 2004 relatif à la confidentialité des informations détenues par les opérateurs exploitant des ouvrages de transport, de distribution ou de stockage de gaz naturel ou des installations de gaz naturel liquéfié. Le Client accepte leur communication dans le respect de cette réglementation.

3.5 Fraude

Lorsqu'une fraude est présumée, le Distributeur Vialis contrôle le Dispositif Local de Comptage ; **le Distributeur peut pratiquer une interruption de livraison, particulièrement en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens.**

Le Distributeur Vialis estime la durée effective de la fraude ; le préjudice qui lui est ainsi causé, dont la remise en état de l'installation et des frais de gestion, est (outre, notamment, le prix du Gaz correspondant, dont le Distributeur détermine la Quantité Livrée à partir d'une quantité corrigée qu'il évalue) mis à la charge du Client. Le montant des frais de gestion facturés

directement par le Distributeur figure au Catalogue des Prestations sous le titre « Frais liés au déplacement d'un agent assermenté ».

4- PROPRIÉTÉ DU BRANCHEMENT ET DISPOSITIF LOCAL DE COMPTAGE ET LE CAS ÉCHÉANT DU POSTE DE LIVRAISON

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire inférieur à 16 m³/h est la propriété du Distributeur Vialis.

Tout Dispositif Local de Comptage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m³/h est soit la propriété du Client, soit celle du Distributeur Vialis qui le loue au Client.

Lorsqu'un Dispositif Local de Comptage qui est la propriété du Client, doit être remplacé, pour quelque cause que ce soit, le Distributeur Vialis le remplace par un Dispositif Local de Comptage qui est sa propre propriété et qu'il loue au Client.

Lorsque seulement un ou plusieurs des équipements constituant le Dispositif Local de Comptage qui est la propriété du Client, doit(vent) être remplacé(s), le Distributeur Vialis propose au Client de lui acheter les autres équipements constituant le Dispositif Local de Comptage qui deviendrait ainsi la propriété du Distributeur Vialis, puis de le lui louer.

A tout moment, le Client peut proposer au Distributeur Vialis de lui vendre son Dispositif Local de Comptage, puis de le lui louer.

Chacun des autres équipements qui constituent, le cas échéant, le Poste de Livraison peut être soit propriété du Distributeur Vialis, soit propriété du Client ou mis à sa disposition par un tiers qui lui transmet les droits et obligations nécessaires à l'exécution du Contrat.

5- EXPLOITATION, MAINTENANCE ET REMPLACEMENT DU BRANCHEMENT ET DU DISPOSITIF LOCAL DE COMPTAGE

Le Distributeur Vialis assure à son initiative et, sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance ainsi que le remplacement du Branchement.

Si le Dispositif Local de Comptage et, le cas échéant, le Poste de Livraison est la propriété du Distributeur Vialis, celui-ci en assure à son initiative et, sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance, y compris la vérification réglementaire, et le remplacement.

Si le Poste de Livraison est la propriété du Client, ne serait-ce qu'en partie, celui-ci en assure à son initiative et à ses frais l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement. Toutefois, s'agissant du Dispositif Local de Comptage, s'il est la propriété du Client, le Distributeur Vialis en assure à son initiative et à ses frais, l'Exploitation et la vérification réglementaire, sa Maintenance restant à la charge du Client.

Le calibre du Dispositif Local de Comptage doit être compatible avec le débit de l'installation ; en cas d'évolution de la Quantité Livrée nécessitant le remplacement du Dispositif Local de Comptage, le changement est à la charge du Client.

Le Distributeur Vialis peut procéder au remplacement du Dispositif Local de Comptage et, le cas échéant à celui du Poste de Livraison, s'ils sont sa propriété, en fonction des évolutions technologiques ou des exigences réglementaires.

En cas de location du Poste de Livraison, les représentants ou préposés du Client ne sont autorisés à accéder au Poste de Livraison, sauf accord préalable du Distributeur Vialis, que pour la lecture des index et pour s'assurer de la valeur de la Pression de Livraison.

Pour la réalisation des opérations de Maintenance ou de remplacement du Branchement ou du Dispositif Local de Comptage (le cas échéant du Poste de Livraison), le Distributeur Vialis peut être conduit à interrompre la Livraison du Gaz. Il en informe le Client en respectant un préavis minimum de cinq (5) Jours Ouvrés et peut, sauf refus exprès du Client, procéder au remplacement du Dispositif Local de Comptage hors sa présence.

Six mois après une Coupure, le Distributeur Vialis peut déposer ou abandonner tout ou partie du Branchement ou du Poste de Livraison ou du Dispositif Local de Comptage ou les laisser en place, sans indemnité de part ni d'autre.

Tant que le Distributeur Vialis n'a pas procédé à la dépose, il met tout en œuvre pour garantir la sécurité du Branchement et du Poste de Livraison ; le Client s'engage, pour sa part, à

maintenir l'accès permanent aux installations pour le Distributeur Vialis.

6- MISE EN SERVICE

Le Distributeur Vialis procède lors de toute Mise en Service d'Installation Intérieure pour laquelle son intervention est sollicitée, à une vérification d'étanchéité apparente des tuyauteries fixes de l'installation par contrôle de la non-rotation du Compteur. La Mise en Service n'est effective que si cette vérification est concluante. De plus, pour la première Mise en Service d'une Installation Intérieure, un certificat de conformité (locaux à usage d'habitation, Établissements Recevant du Public [E.R.P.]) ou une déclaration de conformité (locaux professionnels autres qu'E.R.P.) devra être remis.

A l'occasion de la Mise en Service, le Distributeur Vialis remet, si nécessaire, au Client la clé de manœuvre destinée à la commande de son Poste de Livraison

Toute Mise en Service du Branchement et du Poste de Livraison est effectuée par le Distributeur Vialis sous réserve des dispositions ci-dessous. Elle s'effectue en coordination avec le Client qui assure, sous sa propre responsabilité, la Mise en Service de son Installation Intérieure.

7- INTERVENTION DANS LE POSTE DE LIVRAISON

En cas d'urgence, c'est à dire lorsque la sécurité des personnes ou des biens l'exige, le Distributeur Vialis peut autoriser les préposés ou contractants du Client à intervenir sur le Poste de Livraison dans les limites et selon les modalités précisées dans une convention d'intervention préalablement signée par le Client et le Distributeur Vialis.

En l'absence d'autorisation du distributeur Vialis, le Client n'est pas autorisé à agir sur les équipements dont le Distributeur Vialis est propriétaire. Le Client se charge de faire respecter cette disposition par ses préposés et ses contractants. Les demandes particulières du Client qui pourront être faites en son nom ou pour le compte de l'un de ses contractants seront soumises à l'accord préalable du Distributeur Vialis. En cas d'accord, les interventions se feront conformément à une consigne décrivant les manœuvres à effectuer préalablement établie par le Distributeur Vialis et remise au Client.

En l'absence d'urgence, le Client intervient librement sur les équipements dont il est propriétaire, dans le respect des obligations à la charge du Distributeur Vialis et des engagements contractuels du Client vis-à-vis du Distributeur Vialis, et est responsable de leur sécurité. Néanmoins, tout réarmement des organes de sécurité nécessaire à une remise en service du Poste de Livraison est réalisé par le Distributeur Vialis. Il en est de même de toute opération conduisant à déplomber les appareils de mesure et/ou de conversion.

En cas d'incident sur le Réseau de Distribution, susceptible d'entraîner une répercussion sur l'Installation Intérieure du Client, le Distributeur Vialis pourra procéder à ses frais à la vérification de l'Installation Intérieure. La remise en service ne pourra intervenir que si l'Installation Intérieure ne présente pas de danger grave et immédiat.

8- OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1 Non-perturbation de la distribution du Gaz

Le Client s'abstient de tout fait de nature à nuire à l'exploitation ou la distribution du Gaz, y compris par ses appareils ou installations.

8.2 Accès aux branchement et Dispositif local de Comptage

Le Client permet à tout moment et au moins une fois par an, pour le relevé de l'index au Compteur (y compris lorsque ce dernier est équipé d'un dispositif de relevé à distance), le libre accès du Distributeur Vialis au Branchement et au Dispositif Local de Comptage.

Tout Client dont l'index au Compteur est relevé semestriellement est informé au préalable, par avis collectif, du passage du Distributeur Vialis lorsque l'accès au Compteur nécessite sa présence. En cas d'absence lors du relevé, le Client a la faculté de communiquer directement au Distributeur Vialis le relevé (auto-relevé) de l'index au Compteur. L'exercice de cette faculté ne dispense pas le Client de l'obligation de permettre au moins une fois par an, le libre accès du Distributeur Vialis au Compteur.

Si le Distributeur Vialis est privé de l'accès au Compteur pendant douze mois consécutifs, le Client prend à sa charge le prix du relevé spécial indiqué au Catalogue des Prestations.

8.3 Information sur une modification de la consommation

Lorsqu'il existe un Poste de Livraison, le Client s'engage à informer le Distributeur Vialis de toute modification substantielle de son installation ou de son utilisation du Gaz qui conduirait à dépasser le débit horaire maximal du Poste de Livraison.

8.4 Installation intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

L'Installation Intérieure du Client, ses compléments ou modifications doivent être établis, et les visites de contrôle réalisées, conformément à la réglementation et aux normes applicables. Ils sont exécutés et entretenus sous la responsabilité de leur propriétaire ou de toute personne à laquelle la garde en aurait été transférée.

Le Client définit et réalise à ses frais les actes d'exploitation nécessaires sur son Installation Intérieure.

8.5 Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

Dans les immeubles collectifs, les robinets commandant l'Installation Intérieure et placés avant le point d'entrée de la tuyauterie dans le logement sont identifiés par la pose de deux plaques indélébiles portant le même code, l'une positionnée à l'extérieur du logement sur la porte, son chambranle ou sur une plinthe située à proximité immédiate de la porte, et la seconde positionnée sur le robinet.

Le repérage ainsi réalisé permet d'interrompre l'alimentation en Gaz du logement en cas notamment de travaux ou d'incident.

Le Client veille au maintien en état de ces plaques d'identification et ne doit en aucun cas procéder à leur retrait ou altérer leur lisibilité.

8.6 Inexécution par le Client de ses obligations

En cas d'inexécution par le Client de ses obligations au titre des Conditions Standard de Livraison, le Distributeur Vialis peut, après mise en demeure d'y remédier envoyée directement au Client et restée infructueuse, interrompre la livraison du Gaz. Le Fournisseur est informé de cette interruption.

9- CONTINUITÉ ET QUALITÉ DE LA LIVRAISON DU GAZ

En exécution de ses obligations et sous réserve des cas d'interruption autorisée, le Distributeur Vialis assure une livraison continue et de qualité du Gaz au Client. Il met à la disposition du Client, par l'intermédiaire de son Fournisseur, un numéro de dépannage accessible en permanence ainsi qu'un service permanent d'intervention pour les urgences.

Le Distributeur Vialis a la faculté d'interrompre la livraison du Gaz pour toute opération d'investissement, de mise en conformité ou de Maintenance du Réseau de Distribution ainsi que pour tous travaux réalisés à proximité du Branchement, du Dispositif Local de Comptage et, le cas échéant, du Poste de Livraison. Le Distributeur Vialis s'efforce de réduire ces interruptions au minimum et porte à la connaissance de tout Client affecté, au moins cinq (5) jours à l'avance, par avis collectif, les dates et heures de ces interruptions.

Sans préjudice des cas stipulés par ailleurs, le Distributeur Vialis a la faculté d'interrompre sans formalité aucune la livraison du Gaz dans les cas suivants :

- tentative de suicide au gaz ou troubles comportementaux avérés ;
- injonction émanant de l'autorité compétente;
- présence ou présomption objective d'un défaut constituant la source d'un danger grave et immédiat justifiant cette intervention;
- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure.

Il en va de même en cas de :

- coupure pour impayé demandée par le Fournisseur ;
- situation où, soit, le Point de Livraison n'est plus rattaché au Contrat d'Acheminement d'aucun Fournisseur, soit, le Contrat d'Acheminement auquel il est rattaché est résilié ou suspendu.

En cas d'urgence, le Distributeur prend sans délai les mesures nécessaires et informe s'il y a lieu, par avis collectif, les Clients affectés par l'interruption ou la réduction de la livraison du Gaz.

10- RÉMUNÉRATION

La livraison du Gaz au titre des Conditions Standard de Livraison ainsi que les prestations de base du Catalogue des Prestations sont couvertes par le Tarif d'Acheminement.

11- FORCE MAJEURE ET CIRCONSTANCES ASSIMILÉES

Les Parties sont déliées de leurs obligations respectives au titre des Conditions Standard de Livraison dans les cas et circonstances ci-après pour la durée et dans la limite des effets desdits cas et circonstances sur lesdites obligations :

- a) cas de force majeure, entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la Partie qui l'invoque, et ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, ayant pour effet d'empêcher l'exécution par ladite Partie de tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations découlant des Conditions Standard de Livraison ;
- b) grève, mais dans la seule hypothèse où celle-ci revêt les caractéristiques de la force majeure telle que définie à l'alinéa (a) ci-avant ;
- c) circonstance ci-après, sans qu'elle ait à réunir les critères énoncés à l'alinéa a), dans la mesure où sa survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre des Conditions Standard de Livraison :
 - bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,
 - (ii) fait d'un tiers dont les conséquences ne peuvent être su-montées par ladite Partie agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,
 - (iii) fait de l'Administration ou des Pouvoirs Publics,
 - (iv) mise en œuvre du plan national d'urgence gaz prévu par l'arrêté du 27 octobre 2006 relatif aux mesures nationales d'urgence visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en gaz naturel en cas de crise,
 - (v) fait de guerre ou attentat.

La Partie qui invoque un événement ou circonstance visé au présent article doit fournir à l'autre Partie dans les meilleurs délais, par tous moyens, toute information utile sur cet

événement ou circonstance et sur ses conséquences.

Agissant en qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, la Partie concernée prend toute mesure raisonnable permettant de minimiser les effets de l'événement ou de la circonstance visé au présent article et s'efforce d'assurer le plus rapidement possible la reprise normale de l'exécution des Conditions Standard de Livraison.

Pendant la période d'interruption d'exécution de ces obligations, la Partie concernée informe l'autre Partie des conséquences de l'événement ou de la circonstance considérée sur la réalisation de ses obligations, des mesures qu'elle entend prendre afin d'en minimiser les effets sur l'exécution du Contrat, du déroulement de la mise en œuvre de ces mesures, du délai estimé pour la reprise de l'exécution normale de ses obligations contractuelles et de la date de cessation de l'événement.

Si le Distributeur Vialis invoque un événement ou une circonstance visée au présent article, il répercute les conséquences de cet événement sur l'ensemble des clients concernés de façon équitable, sous réserve du respect des dispositions légales et réglementaires, notamment le cahier des charges de la concession de distribution.

12- RESPONSABILITÉS ET ASSURANCES

En cas de manquement prouvé à l'une quelconque de ses obligations au titre des Conditions Standard de Livraison, le Client ou le Distributeur Vialis engage sa responsabilité envers l'autre Partie, à laquelle il doit indemnisation des dommages corporels, des dommages matériels ou immatériels directs subis de ce fait.

Le Client a donc droit à indemnisation des dommages éventuellement subis du fait d'une réduction ou interruption de la livraison du Gaz, à la suite notamment d'une demande injustifiée de Coupure pour impayé émanant du Fournisseur, s'il prouve que cette réduction ou interruption constitue un tel manquement de la part du Distributeur Vialis.

L'indemnisation due au Client ou au Distributeur Vialis est toutefois limitée, par événement, à dix mille euros (10 000 €), et, par année civile, à deux fois ce montant ; chacune des Parties renonce, et se porte fort de la renonciation de ses assureurs,

à tout recours contre l'autre Partie et/ou ses assureurs au-delà de cette limite

Cependant, par dérogation à ce qui précède, ceux des Clients ayant la qualité de (i) "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de (ii) "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article 43 de la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006) seront indemnisés à hauteur du montant du préjudice direct subi du fait du Distributeur Vialis.

13- DURÉE DES CONDITIONS STANDARDS DE LIVRAISON

Les Conditions Standard de Livraison entrent en vigueur à compter de la date d'effet du Contrat de Fourniture.

Elles restent en vigueur, nonobstant la résiliation du Contrat de Fourniture, jusqu'à la survenance d'un des événements suivants :

- changement de Fournisseur accompagné du recueil de l'accord exprès du Client sur de nouvelles Conditions Standard de Livraison ;
- tout événement affectant le Client et aboutissant à un changement de titulaire du Contrat de Fourniture ;
- dépose du Branchement à l'initiative de l'une des Parties ;
- dépose du Dispositif Local de Comptage en l'absence de Contrat de Fourniture ;
- entrée en vigueur de nouvelles Conditions Standard de Livraison que le Client souhaite substituer à celles qui lui sont applicables, le Distributeur Vialis étant tenu d'accepter cette substitution ;
- conclusion d'un contrat de livraison direct tel que mentionné à l'article 1er ci-dessus.

Le Client peut demander à tout moment à son Fournisseur s'il en a un, à défaut au Distributeur Vialis, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, la résiliation des Conditions Standard de Livraison moyennant un préavis d'un mois. A compter de la résiliation, le Distributeur Vialis peut procéder à la Coupure.

14- RÉCLAMATIONS ET LITIGES

14.1 Réclamations sans demande d'indemnisation

Le Fournisseur est chargé du recueil des réclamations du Client relatives aux présentes Conditions Standard de Livraison. Il transmet au

Distributeur Vialis les réclamations qui le concernent avec l'ensemble des pièces utiles au traitement qui sont à sa disposition.

Le Distributeur Vialis répond au Fournisseur dans un délai de 30 (trente) jours calendaires, à compter de la réception de la réclamation accompagnée de l'ensemble des éléments du dossier et le Fournisseur se charge de la réponse définitive au Client à l'exception du cas particulier précisé à l'alinéa suivant.

Cas particulier : Dans le cas où l'objet de la réclamation est relatif à des travaux sur le Réseau de Distribution, à des interventions d'urgence ou de dépannage ou à la continuité d'alimentation, le Fournisseur destinataire de la réclamation peut demander au Distributeur Vialis de porter la réponse directement au Client ; le Distributeur Vialis répond alors au Client dans un délai de 30 (trente) jours calendaires, à compter de la réception de la réclamation accompagnée de l'ensemble des éléments du dossier. De même, si dans ce cas le Client adresse sa réclamation au Distributeur Vialis, ce dernier la traite et répond directement au Client.

14.2 Réclamations avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du Distributeur Vialis ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par écrit (lettre ou courriel), dans un délai de 20 (vingt) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur, à minima, les éléments suivants :

- date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;
- nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.

Le Fournisseur transmet la réclamation au Distributeur Vialis dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la date à laquelle la réclamation reçue du Client est complète.

Dans un délai de 30 (trente) jours calendaires à réception de la réclamation, le Distributeur Vialis procède à une analyse de l'incident déclaré et communique au Fournisseur la suite qui sera donnée à la réclamation du Client :

- refus d'indemnisation avec le motif ;
- accord sur le principe d'une indemnisation ;
- notification de la transmission du dossier à l'assurance du Distributeur Vialis.

En cas d'accord sur le principe d'une indemnisation du Client, celui-ci doit constituer un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants. Il transmet ce dossier à son Fournisseur qui le communique au Distributeur Vialis.

A l'issue de l'instruction, c'est dans tous les cas le Distributeur Vialis ou son assureur qui verse au Client le montant de l'indemnisation convenue.

En cas de désaccord sur le principe ou le montant de l'indemnisation, le Client peut demander au Distributeur Vialis, via son Fournisseur, d'organiser une expertise amiable. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.

Cas particulier : Dans le cas où l'objet de la réclamation est relatif à des travaux sur le Réseau de Distribution, à des interventions d'urgence ou de dépannage ou à la continuité d'alimentation, le Fournisseur destinataire de la réclamation peut demander au Distributeur Vialis de traiter la réclamation directement avec le Client. De même, si dans ce cas le Client adresse sa réclamation au Distributeur Vialis, ce dernier la traite directement avec le Client.

14.3 Litiges et droit applicable

En cas de litige relatif à l'acceptation, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation des Conditions Standard de Livraison, les Parties s'efforcent de le régler à l'amiable. Les coordonnées des services du Distributeur Vialis compétents pour l'examen du litige sont disponibles sur simple demande auprès du Fournisseur.

Ceux des Clients ayant la qualité de (i) "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de (ii) "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article 43 de la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006) pourront saisir le Médiateur National de l'Energie des litiges ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable du auprès du Fournisseur intéressé qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai réglementaire compris entre deux (2) mois et quatre (4) mois après l'envoi de la réclamation.

Le Client, consommateur au sens du code de la consommation, peut à tout moment, s'il le souhaite, saisir directement la juridiction compétente.

A défaut d'accord dans un délai d'un mois à compter de la notification des griefs par la Partie la plus diligente, chacune des Parties peut saisir la juridiction compétente.

Si le différend est lié à l'accès au Réseau de Distribution ou à son utilisation, chacune des Parties peut saisir la Commission de Régulation de l'Energie. Les Conditions Standard de Livraison sont soumises au droit français, tant sur le fond que sur la procédure applicable.

15- RÉTRACTATION ET RENONCIATION

La décision du Client, consommateur au sens du code de la consommation, d'exercer, s'agissant du Contrat de Fourniture, le droit de rétractation ou de renonciation dont il dispose aux termes des articles L.121-20 et L.121-25 de ce code, vaut à l'égard des Conditions Standard de Livraison.

16- DONNÉES PERSONNELLES

Vos données personnelles d'identification font l'objet de traitements informatiques déclarés à la CNIL dont le responsable de traitement est Vialis.

Ces données à caractère personnel, transmises par votre fournisseur de Gaz, sont nécessaires afin de permettre au Distributeur Vialis de gérer les interventions techniques sur site et d'identifier son co-contractant.

Conformément à la loi informatique et libertés du 06 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données ainsi que le droit de vous opposer pour des motifs légitimes au traitement des données vous concernant.

Pour l'exercer, merci d'adresser une demande écrite et signée accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité à votre fournisseur de gaz en précisant l'adresse (physique ou mail) à laquelle doit parvenir la réponse.

En dernier recours, vous pouvez contacter le Service Consommateurs de Vialis au 03 89 24 69 00 ou adresser une demande écrite au Distributeur Vialis : Vialis – Service consommateurs - 10 rue des Bonnes Gens - CS 70187 – 68004 Colmar Cedex.

Notice de sécurité

de votre installation
au gaz naturel



LE GAZ NATUREL UNE ÉNERGIE D'AVENIR

Avec le gaz naturel, vous disposez d'une énergie d'avenir dans votre logement !

Une énergie durablement compétitive

Le gaz naturel est la moins chère des énergies classiques pour répondre à vos besoins quotidiens de chauffage, d'eau chaude sanitaire et de cuisson.

Une énergie pour un confort sur mesure et facile à vivre

Avec le gaz naturel, pas besoin de stockage ou d'approvisionnement à votre logement ! Il est à votre disposition dès que vous en avez besoin. Vous bénéficiez alors d'une chaleur douce, régulée et modulable à volonté, d'une eau chaude sanitaire toujours disponible et d'une cuisson rapide et précise. Le tout grâce à des équipements discrets et esthétiques.

Une énergie qui préserve l'environnement

C'est une énergie qui émet peu de CO₂ et qui permet d'accéder aux énergies renouvelables comme le solaire.

Des solutions de chauffage de plus en plus performantes

La chaudière à Haute Performance Énergétique au gaz naturel présente aujourd'hui le meilleur bilan technico-économique pour chauffer votre logement et produire l'eau chaude sanitaire.



LE SAVIEZ-VOUS ?

En modernisant votre installation de chauffage au gaz naturel, vous réduirez votre facture d'énergie ! En effet, si vous remplacez votre ancienne chaudière par une chaudière HPE, vous économiserez jusqu'à 40 % de consommation énergétique*.

En complément, vous pouvez bénéficier de crédit d'impôt en faveur du développement durable.

Pour en savoir plus : www.impot.gouv.fr

*www.ademe.fr (chauffage et eau chaude).

FAIRE BON USAGE DU GAZ NATUREL

Description générale de l'installation de gaz

Vialis, gestionnaire de réseau indépendant, construit, entretient et développe au quotidien le réseau de distribution publique de gaz naturel. Vialis exploite les canalisations de gaz jusqu'au compteur inclus. Vialis vérifie ce dernier et le remplace périodiquement, ainsi que s'il ne fonctionne plus ou s'il est vétuste.

Locataire ou propriétaire occupant, vous êtes responsable de l'entretien et du bon fonctionnement de l'ensemble de votre installation privée de gaz naturel depuis la pénétration de la canalisation en domaine privé, même s'il s'agit d'une conduite « avant compteur ». Vous êtes responsable de tout appareil (y compris ses éléments de raccordement) que vous installez vous-même ou que vous faites installer ainsi que de tous les travaux que vous faites réaliser.

Propriétaire bailleur, vous êtes responsable de la réalisation et du maintien en bon état de l'installation privée (depuis la pénétration de la canalisation en domaine privé, même s'il s'agit d'une conduite « avant compteur ») et des appareils fixes. En cas de location, vous êtes tenu de faire vérifier préalablement le bon état du conduit de cheminée et des appareils fixes.



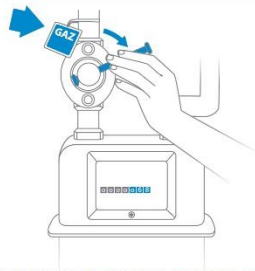
ATTENTION

Risques encourus en cas de mauvaise utilisation de l'installation de gaz : **incendie, explosion** ou **intoxication** par le monoxyde de carbone CO.

Le robinet de coupure gaz du logement

Il est situé avant le compteur.

Nous vous conseillons d'éviter de le manœuvrer, sauf pour raison de sécurité. (voir p 7 : « Quelques conseils de prévention et de sécurité »).



! ATTENTION

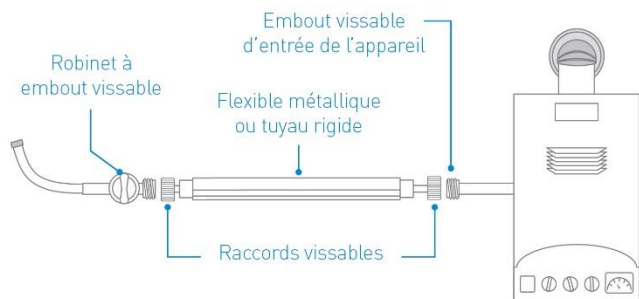
Un robinet qui n'est relié à aucun appareil doit être muni d'un bouchon.



Les robinets de commande doivent être accessibles (pas derrière un meuble).



Les chaudières, radiateurs ou chauffe-eau sont raccordés avec des tubes rigides ou des tuyaux flexibles métalliques.

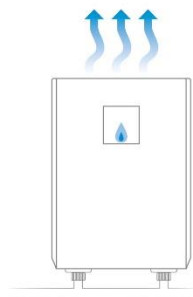


CONSEILS

Cas particulier du petit chauffe-eau non raccordé

Il rejette ses fumées dans la pièce (pas de conduit de raccordement pour le relier à une cheminée). Donc :

- il doit être installé dans une pièce suffisamment grande, bien ventilée et aérée,
- il n'est pas fait pour desservir une douche ou une baignoire, mais seulement un évier ou un lavabo,
- les plus vieux chauffe-eau (fabriqués avant 1978) sont interdits.



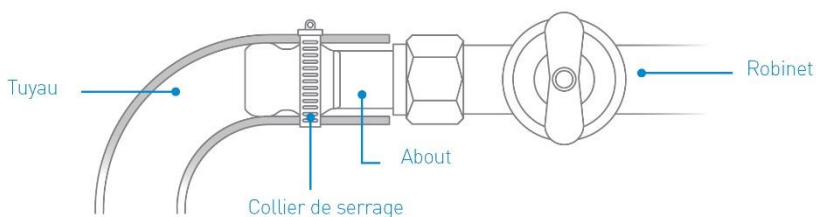
Pour une plaque de cuisson intégrée :

tuyau rigide ou flexible à raccords vissés obligatoire.

Pour une cuisinière :

tuyau flexible à raccords vissés.

- Le tube souple emboîté est toléré pour les installations anciennes.
- Il est interdit d'emboîter un tube souple sur le pas de vis d'un robinet. Le tube souple emboîté est fixé avec les colliers vendus avec le tube.
- Attention à la date de péremption indiquée sur le tube souple ou le tuyau flexible : « à remplacer avant 00/00/0000 ».
- Les tubes souples ou tuyaux flexibles abîmés (brûlés, craquelés,...) doivent être remplacés. Les tubes à base de caoutchouc seront interdits à partir du 01/07/2019.

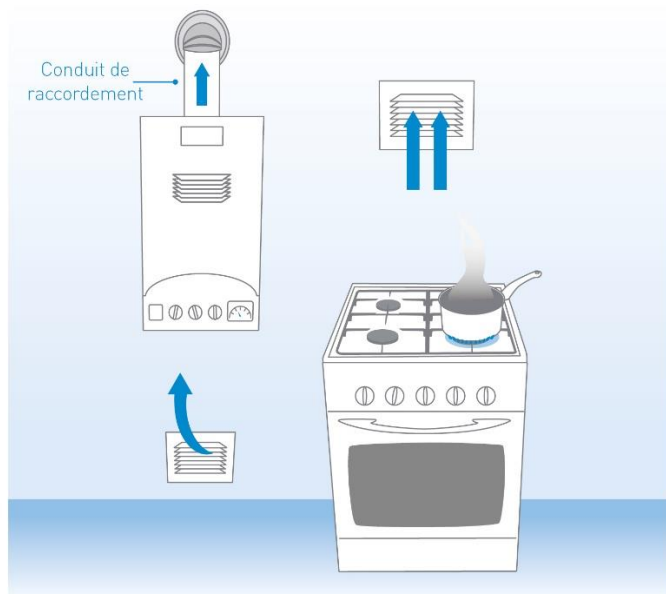
**CONSEILS**

Les tubes souples s'adaptent mal sur les robinets anciens sans pas de vis : ces robinets à about porte caoutchouc soudé sont interdits depuis le 01/07/2015.

Leur remplacement par un robinet neuf est donc vivement recommandé ; les robinets neufs ont une sécurité qui coupe le gaz lorsque le tuyau se déboîte.

Les appareils raccordés ont besoin d'évacuer leurs fumées, donc :

- le conduit de raccordement qui relie la chaudière, le radiateur ou le chauffe-bain au conduit de cheminée doit être adapté et en bon état (ni percé, ni bouché),
- le conduit de cheminée doit être libre (à vérifier avant de redémarrer l'appareil) et doit être ramoné au moins une fois par an,
- pas de hotte reliée à l'extérieur ou au même conduit que la chaudière dans la pièce où se trouve cette dernière (sinon les fumées de la chaudière reviennent dans la pièce).



CONSEILS

Les chaudières, chauffe-eau, radiateurs ou cuisinières ont besoin d'air pour fonctionner correctement : il ne faut jamais boucher les ventilations, même s'il fait froid dehors ; il faut les nettoyer régulièrement.



ATTENTION

Si le logement n'est pas ventilé ou si les fumées ne s'évacuent pas, un gaz incolore et très toxique se forme, qui s'appelle le monoxyde de carbone (CO) ; au début il provoque maux de tête et nausées, il peut aller jusqu'à causer la mort des occupants. Les appareils étanches (qui prennent leur air et rejettent leurs fumées à l'extérieur) ne présentent pas ce risque.

ENTREtenir SON INSTALLATION AU GAZ NATUREL

Certificat de conformité

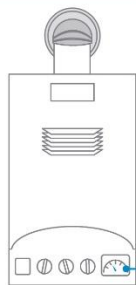
Vialis vous conseille de vous adresser à un professionnel qualifié pour réaliser des travaux sur votre installation de gaz. Ce dernier sera responsable des travaux et vous remettra un certificat de conformité qui sera visé par un organisme de contrôle. Ce certificat visé vous sera demandé par Vialis pour la mise en service.

ENTRETIEN DES APPAREILS PAR UN PROFESSIONNEL QUALIFIÉ

Afin de vous assurer le meilleur service en toute sécurité :

- les appareils doivent être **vérifiés, nettoyés et réglés une fois par an par un professionnel qualifié,**
- dans le cadre d'un contrat d'entretien annuel, pensez également à faire vérifier votre conduit de cheminée,
- dans le cas où votre chaudière est raccordée au système de ventilation (VMC - Gaz), le professionnel qualifié vérifiera également le dispositif de sécurité qui vous protège en cas d'arrêt du ventilateur général situé en toiture.

Ne réalisez pas l'entretien vous-même.



CONSEILS

Pour éviter le risque de brûlure et l'entartrage de vos appareils, la température de l'eau chaude doit être limitée à 55 °C au maximum.

Diagnostic gratuit de votre installation

Lorsque vous emménagez dans un logement non neuf dont l'installation de gaz a été inactive depuis plus de 6 mois, un diagnostic gratuit de votre installation située en domaine privé vous est proposé par Vialis.

Un contrôleur indépendant vérifie en particulier que :

- vos tuyaux de gaz sont bien étanches,
- le robinet de commande et le tuyau de votre cuisinière sont en bon état et n'ont pas besoin d'être changés,
- les ventilations de votre logement sont conformes et en bon état,
- vos appareils fonctionnent correctement (pas de production de monoxyde de carbone).

Vous recevrez un rapport de diagnostic qui vous expliquera les travaux éventuels à réaliser. Si l'installation présente un danger grave, le contrôleur devra demander à Vialis de couper le gaz pour votre sécurité. Il vous expliquera alors les travaux à réaliser pour que votre installation ne soit plus dangereuse et comment trouver un professionnel pour réaliser ces travaux.

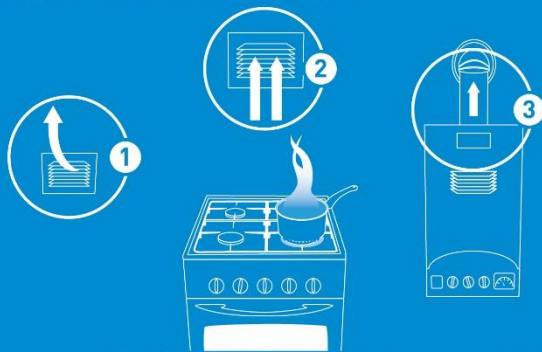


CONSEILS de prévention et de sécurité

→ ENTRETENEZ VOS APPAREILS POUR UNE UTILISATION SÉCURISÉE

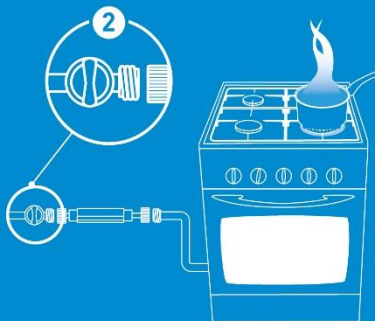
Entretien des ventilations

- 1 Laissez entrer l'air.
- 2 Dégagez les sorties d'air : grilles et bouches d'aération.
- 3 Faites vérifier chaque année les conduits de cheminée.



Entretien des appareils

- 1 Confiez l'entretien annuel des appareils à un professionnel.
- 2 Remplacez le tube souple d'alimentation de votre appareil de cuisson avant la date limite.
- 3 Choisissez un ROAI (Robinet à Obturation Automatique Intégrée) avec un tuyau flexible métallique et des bouchons sur les robinets en attente.



SI VOUS SENTEZ UNE ODEUR DE GAZ, ADOPTEZ LES BONS RÉFLEXES...

- 1 Prenez les précautions nécessaires pour **ne pas provoquer d'étincelles** dans votre logement.



- 2 Ouvrez les fenêtres.
- 3 Fermez l'arrivée du gaz.
- 4 Téléphonez **de l'extérieur** aux pompiers (composez le 18) ou au Centre d'Appel Sécurité Dépannage de Vialis.



Pour l'installation et l'entretien de vos installations au gaz naturel, pensez aux installateurs pgaz partenaires de Vialis. La liste est disponible sur simple demande ou sur energies.vialis.net

Une odeur de gaz ?

Si vous sentez une odeur de gaz par exemple dans la cage d'escalier, dans la cave ou dans la rue, alertez les pompiers.

COMPOSEZ LE

0 800 00 68 00

Service & appel gratuits

OU

18

Communes desservies par le gaz naturel : Bischenhoff, Colmar, Reichelshoff, Forêt de Bad Hildersheim, Hombourg - Wilhelms, Hombourg - Neudorf, Hombourg - Neudorf, Hombourg - Neudorf, Hombourg - Neudorf, Hombourg - Neudorf, Hombourg - Neudorf, Hombourg - Neudorf.

RS - COUMAR 84427984 - Imprime sur papier recyclé - AK201

