

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ  
ET DE GAZ NATUREL AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS  
APPLICABLES AU 1<sup>ER</sup> JUIN 2020

Version au 01/06/2020

## SOMMAIRE

PREAMBULE .....	2
DEFINITIONS.....	2
1-OBJET DU CONTRAT ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	2
2-CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT .....	3
3-RACCORDEMENT, ACHEMINEMENT ET CONDITIONS DE LIVRAISON .....	3
4-INSTALLATIONS INTÉRIEURES .....	3
5-DURÉE ET CESSATION DU CONTRAT .....	3
6-RÉSILIATION.....	3
7-TARIFS RÉGLEMENTÉS.....	4
8-ADÉQUATION TARIFAIRE .....	5
9-MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÉGLEMENT.....	5
10-DISPOSITION POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ .....	6
11-FOURNITURE ET CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉNERGIE .....	6
12-MATÉRIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ÉNERGIE .....	7
13-CONDITIONS D'USAGE DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ NATUREL.....	8
14-MODIFICATION DU CONTRAT PAR VIALIS .....	8
15-FORCE MAJEURE .....	8
16-DONNÉES PERSONNELLES .....	8
17-CONFIDENTIALITÉ.....	9
18-CLAUSE DE SAUVEGARDE.....	9
19-DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPÉTENTE .....	9
20-SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS .....	9
21-DROIT DE RÉTRACTATION.....	9

## PREAMBULE

Vialis a signé, avec plusieurs communes haut-rhinoises, des cahiers des charges de concession lui conférant la mission de Gestionnaire des Réseaux de Distribution sur leurs territoires et lui permettant de fournir en gaz et/ou en électricité les Clients y résidant, et ce, notamment aux tarifs réglementés.

Les présentes conditions générales de vente définissent donc les conditions dans lesquelles Vialis distribue et fournit du gaz et/ou de l'électricité à ses Clients aux tarifs réglementés.

**Pour l'électricité**, il s'agit des communes de Colmar, Algosheim, Appenwihr, Artzenheim, Balgau, Baltzenheim, Biesheim, Dessenheim, Fessenheim, Geiswasser, Heiteren, Hettenschlag, Kunheim, Nambshiem, Neuf-Brisach, Obersaasheim, Rustenhart, Vogelgrun, Volgelsheim, Weckolsheim, Widensolen et Wolfgantzen.

Vialis est seule habilitée à proposer à ses Clients des tarifs réglementés de vente d'électricité sur le territoire des communes précitées.

Ces contrats ne peuvent porter que sur une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA

Il est précisé que les tarifs réglementés ne sont accessibles qu'aux Clients suivants, conformément à l'article L337-7 du code de l'énergie :

- consommateurs finals domestiques, y compris les propriétaires uniques et les syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation ;
- consommateurs finals non domestiques qui emploient moins de dix personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas 2 millions d'euros.

A compter du 1er janvier 2021, tout consommateur final non domestique ne respectant plus les critères mentionnés ci-dessus aura l'obligation de résilier son ou ses contrat(s) aux tarifs réglementés.

**Pour le gaz naturel**, il s'agit des communes de Bischwihr, Colmar, Fortschwihr, Porte du Ried (Holtzwihr), Horbourg-Wihr, Houssen, Ingersheim, Muntzenheim, Niedermorschwihr, Wettolsheim, Wickerschihr, Wintzenheim et Turckheim.

La Loi du 08 novembre 2019 a supprimé les tarifs réglementés de vente de gaz naturel qui ne peuvent donc plus être proposés par Vialis à de nouveaux Clients.

Néanmoins, les contrats en cours à ce tarif restent en vigueur jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2023 pour les consommateurs finals domestiques consommant moins de 30 000 kWh par an, ainsi que les propriétaires d'immeuble à usage principal d'habitation consommant moins de 150 000 kWh par an et les syndicats de copropriétaires d'un tel immeuble.

A compter du 1<sup>er</sup> décembre 2020, tout consommateur final non domestique consommant moins de 30 000 kWh par an, aura l'obligation de résilier son ou ses contrat(s) aux tarifs réglementés.

Dans le cadre du Contrat, Vialis attire l'attention du Client sur la nécessité d'une consommation d'énergie sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

## DEFINITIONS

**Abonnement** : élément du prix indépendant des quantités vendues.

**Acheminement** : transport du gaz ou de l'électricité sur les Réseaux de Distribution et de Transport jusqu'au Point de Livraison du Client.

**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 Vialis en sa qualité de 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 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 d'énergies et son acheminement.

**Compteur** : 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.

**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 d'énergies. Au sens du Contrat, les missions de GRD sont assurées par Vialis.

**Index** : valeur relevée sur le Compteur. 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.

**Lieu de consommation ou Point de livraison (PDL)** : point contractuel où Vialis livre de l'énergie à un Client en exécution du Contrat. Le Point de livraison (PDL) est précisé dans les CPV.

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

**Réseau Public de Distribution (RPD)** : ensemble d'ouvrages exploités par ou sous la responsabilité de Vialis. Il est constitué notamment de câbles ou canalisations de distribution, de branchements, de colonnes ou conduites montantes, d'organes de comptage et de coupure.

**Synthèses** : correspond aux Synthèses des Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution d'Électricité.

## 1- OBJET DU CONTRAT ET DISPOSITIONS GENERALES

Le Contrat définit les modalités de distribution (acheminement) et de vente (fourniture) d'électricité et/ou gaz naturel par Vialis au(x) Point(s) de Livraison du Client.

Vialis assure la fourniture exclusive du ou des Point(s) de Livraison du Client et le Contrat est valable uniquement pour le(s) Point(s) de Livraison considéré(s). L'énergie livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers par le Client, même gratuitement.

Les prestations proposées par Vialis en tant que Gestionnaire du Réseau de Distribution et leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations en vigueur, disponible sur le site <https://energies.vialis.net>. Le Client est informé que Vialis publie également sur son site sa documentation technique de référence et son référentiel Clientèle, qui exposent les règles appliquées à l'ensemble des utilisateurs du Réseau Public de Distribution (RPD).

Elles sont disponibles sur simple demande à Vialis et sur son site internet <https://energies.vialis.net> – rubrique : Accès GRD.

## 2- CONDITIONS D'EXECUTION 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 d'électricité et/ou 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 de l'énergie 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 ;
- le respect des Conditions Standard de Livraison et des Synthèses
- 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 et/ou d'électricité du ou des Point(s) de Livraison par Vialis ;
- l'utilisation directe par le Client du gaz naturel et/ou de l'électricité aux Points de livraison du ou des Site(s) pour ses besoins propres. Le Client s'engage à ne pas faire bénéficier, à quelque titre que ce soit, directement ou indirectement, de tout ou partie de l'énergie fournie par Vialis 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 des Synthèses et les accepte expressément. Ces documents peuvent être consultés sur le site internet de Vialis <https://energies.vialis.net> – rubrique : Accès GRD.

## 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 et de l'électricité 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 INTERIEURES

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 d'électricité et de gaz, 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- DUREE ET CESSION DU CONTRAT

Le Contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel est souscrit pour une durée indéterminée, sous réserve néanmoins des dispositions législatives et réglementaires, citées au préambule ou à venir.

La mise en service est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement et/ou de branchement, à la remise à Vialis des certificats de conformité des installations privatives à alimenter et à la souscription préalable d'un Contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel.

En cas de travaux de raccordement et/ou de branchement, ces délais seront augmentés, s'il y a lieu :

- de la durée de réalisation nécessaire à l'exécution des travaux ;
- de la durée nécessaire à l'obtention des autorisations administratives correspondant aux travaux.

Dans des cas spécifiques tels que chantier de construction, forains, bateaux à quai, expositions, etc., un contrat de fourniture d'électricité temporaire particulier peut être proposé au Client soit sur la base des consommations enregistrées, soit sur une base forfaitaire. Le Contrat prend effet à la date de mise en service ou la date de changement de fournisseur fixée avec le Client dans le respect des délais prévus par le Catalogue des Prestations.

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.

## 6- RESILIATION

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 (4) semaines à compter de la résiliation. 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. Il est précisé qu'une résiliation rétroactive n'est pas possible.

Le Contrat est résiliable à tout moment et par tout moyen (téléphone, mail, courrier simple ou recommandé). Le Client est néanmoins invité à s'assurer qu'il a bien réceptionné sa facture de résiliation, seule preuve de l'effectivité de la cessation de son contrat.

#### **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 d'énergie 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.

Vialis peut également procéder à l'interruption de fourniture d'électricité ou de gaz naturel ou refuser au Client l'accès au Réseau Public de Distribution dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance de Vialis,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par Vialis, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation des installations des autres Clients ou la distribution d'électricité et/ou de gaz naturel ;
- usage illicite ou frauduleux de l'électricité et/ou du gaz naturel dûment constaté par Vialis ;
- refus du Client de laisser Vialis accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et/ou de gaz naturel et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques et/ou de gaz naturel sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

En fonction des constatations réalisées par Vialis, des frais seront mis à la charge du Client, notamment les forfaits « atteinte aux ouvrages » et « agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des Prestations.

#### **b) à l'initiative du Client**

- en cas de modification des conditions particulières ou générales de Vente par Vialis, en application de l'article 14 ci-après ;
- en cas de manquement de la part de Vialis à son obligation de vente, hors cas de force majeure ou cas assimilés visés à l'article 15 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 15 relatif aux effets de la force majeure et cas assimilés.

## **7- TARIFS REGLEMENTES**

Dès son emménagement et la mise en service de l'installation, le Client est redevable, sur la base des tarifs en vigueur, du coût de toute fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel, de tous services, options ou interventions réalisés par Vialis, et de toute prestation fournie.

Le tarif réglementé de vente d'électricité et/ou de gaz naturel est mentionné dans les conditions particulières du Contrat. Il est également disponible auprès de Vialis et sur son site

internet <https://energies.vialis.net/>, de même que les prix des services, interventions et prestations, et leurs évolutions. En électricité comme en gaz naturel, chaque tarif comporte :

- une part fixe (abonnement) dont le montant annuel dépend de la puissance mise à disposition pour l'électricité ou de l'estimation du volume consommé par an pour le gaz naturel ;
- une part variable liée aux quantités d'énergie consommées.

Les abonnements et tarifs de l'énergie consommée intègrent le prix de l'acheminement de l'électricité et/ou du gaz naturel sur les réseaux ainsi que les coûts d'accès au stockage pour le gaz naturel.

Les caractéristiques tarifaires choisies par le Client s'appliquent pour une durée minimale d'un an. Au-delà de cette période, le Client peut les modifier à tout moment. Les nouvelles caractéristiques choisies s'appliquent pour une nouvelle durée minimale d'un an. L'Abonnement et la consommation sont facturés à terme échu.

### **7.1 Evolution des prix**

Les tarifs réglementés sont modifiables de plein droit et sans autre formalité, dès lors que de nouvelles dispositions sont imposées par la réglementation. Les tarifs d'électricité et leur évolution sont fixés par les Pouvoirs Publics et s'appliquent uniformément sur le territoire national. La fixation et l'évolution du prix du gaz naturel sont encadrées par des textes réglementaires qui définissent la fréquence trimestrielle et les conditions de revalorisation de ces prix.

### **7.2 Suppression d'un tarif**

Un tarif peut être supprimé, conformément à la réglementation en vigueur. Quand un tarif est supprimé, Vialis s'engage à en informer le Client. La suppression d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours. On dit que le tarif est en extinction, dans le cas particulier du tarif supprimé, lorsque ce tarif continue à être appliqué aux Clients qui en bénéficiaient jusque-là. L'application d'un tarif supprimé ne pourra plus être demandée pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de contrat. Lorsque le Client ne peut plus bénéficier du tarif supprimé, Vialis lui propose le tarif en vigueur adapté à ses besoins.

### **7.3 Modification d'une caractéristique d'un tarif**

Lors de la souscription du contrat par le Client, si celui-ci souhaite modifier le tarif existant, par exemple suite à un changement de puissance, la prestation nécessaire à la mise en œuvre de cette modification est gratuite.

Si cette modification intervient au cours de la vie du contrat, la prestation pourra être facturée au Client, après obtention de son accord quant à cette modification, au tarif mentionné dans le Catalogue des Prestations de Vialis, disponible sur son site internet <https://energies.vialis.net>

En cas de changement de puissance, si la puissance demandée est supérieure à la puissance de raccordement du site, la date de mise à disposition sera fonction des délais d'intervention nécessaires au renforcement du raccordement. Les frais induits, qui feront au préalable l'objet d'un devis, seront mis à la charge du Client conformément à la réglementation en vigueur.

### **7.4 Consommation après résiliation**

Si à la date effective de la fin de son contrat, le client continue de consommer de l'électricité ou du gaz naturel sur son point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture avec Vialis ou tout autre fournisseur, prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité ou de gaz naturel interrompue. En aucun cas, le client ne pourra engager la responsabilité de Vialis pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

## 7.5 Impôts, taxes et charges

Les tarifs et 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 et/ou d'électricité 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

## 8- ADEQUATION TARIFAIRE

Vialis s'engage à répondre à titre gracieux à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son contrat est bien adapté à son mode de consommation. En cas d'inadéquation tarifaire, la première modification du tarif est réalisée gratuitement par Vialis. Un changement de tarif ne peut donner lieu à l'application rétroactive du nouveau tarif, même si celle-ci devait générer un remboursement au Client.

## 9- MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT

### 9.1 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 Vialis ou, à défaut, par le Client le permettent, sur la base des consommations mesurées, et du PCS applicable pour le gaz naturel, ou à défaut, sur la base des consommations estimées par 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 arrêtent d'un commun accord un échéancier précisant 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 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 Vialis. 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...).

### 9.2 Les modalités de paiement

Les factures sont payables dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'édition. 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.

### 9.3 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 d'énergie.

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 d'énergie. 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 6. 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 10.

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 Huissier 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.

#### 9.4 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.

#### 9.5 Dysfonctionnement des appareils

En cas de fonctionnement défectueux avéré des appareils de mesure ou de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de la facturation sera établie soit par comparaison avec des périodes similaires de consommation, soit par analogie avec celle de Clients présentant des caractéristiques de consommation comparables. Le redressement sera calculé selon les tarifs en vigueur au moment des faits, aucun intérêt de retard ou pénalité n'étant appliqué au Client.

### 10- DISPOSITION POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRECARITE

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 ou d'électricité 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 d'électricité ou 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 d'électricité ou de gaz naturel.

### 11- FOURNITURE ET CARACTERISTIQUES DE L'ENERGIE

#### 11.1 Électricité

##### a) Continuité de fourniture d'électricité

Vialis s'engage à livrer au Client une électricité d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique. La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. Vialis maintient la tension de fourniture au PDL à l'intérieur d'une plage de variation fixée conformément aux articles D322-9 et -10 du code de l'énergie : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces

caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR. Ces engagements de Vialis en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique ne sont pas applicables dans les cas relevant de la force majeure tels que décrits à l'article 15 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre dix (10) heures mais ne peut en aucun cas les dépasser ;
- dans le cas de la suspension de l'accès RPD à l'initiative du Fournisseur ;
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part de Vialis, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers ;
- lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de la part de Vialis.

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, Vialis verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 17 novembre 2016 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de cinq (5) heures, imputable à une défaillance du RPD géré par Vialis ou du réseau public de transport géré par RTE ;
- elle est égale à un montant forfaitaire, décliné par niveau de tension et par tranche de cinq (5) heures de coupure, dans la limite de quarante (40) tranches consécutives de cinq (5) heures ;
- elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun de Vialis ;
- afin de prendre en compte les situations extrêmes, conformément à la délibération précitée, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés, en cas de coupure de plus de vingt pour cent (20%) de l'ensemble des Clients finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

#### Disposition particulière

Il existe un dispositif particulier pour les patients à haut risque vital (HRV) et les patients hospitalisés à domicile, conformément aux circulaires DGS n°97/113 du 17 février 1997 et DGS/DUS n°2009-217 du 16 juillet 2009. Pour en bénéficier, le client doit compléter le formulaire "Demande d'information particulière en cas de coupure de courant électrique" (cerfa n°1040 1\*01) disponible auprès de Vialis.

#### b) Mesure de l'électricité livrée

La consommation d'électricité est calculée, dans chaque poste tarifaire, par différence entre la valeur ayant servi à la facturation précédente (relève de Compteur par Vialis ou communiquée par le Client ou estimation par Vialis) et la dernière valeur (relevée ou estimée).

#### 11.2 Gaz naturel

##### a) Continuité de fourniture du gaz naturel

Vialis s'engage à assurer une fourniture de gaz naturel continue et de qualité sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident, ainsi que dans les cas énoncés ci-après :

- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. Celles-ci sont alors portées à la connaissance des Clients, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage, ou d'informations individualisées ;
- dans les cas cités à l'article 15 des présentes conditions générales de vente ;
- lorsque la fourniture de gaz naturel est affectée d'interruptions ayant pour cause des raisons accidentelles sans faute de la part de Vialis ou étant dues aux faits de tiers. Dans tous les cas, il appartient au Client, à ses frais et sous sa responsabilité, de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture. Des conseils peuvent être demandés par le Client à Vialis.

#### **b) Caractéristiques et mesure du gaz naturel livré**

Vialis s'engage à ce que le gaz naturel livré respecte les spécifications fixées par le contrat de concession pour la distribution publique de gaz naturel.

La consommation de gaz naturel est calculée, dans chaque poste tarifaire, par différence entre la valeur ayant servi à la facturation précédente (relève de Compteur par Vialis ou communiquée par le Client ou estimation par Vialis) et la dernière valeur (relevée ou estimée).

En gaz naturel, les volumes mesurés par le comptage sont, pour les besoins de la facturation, ramenés à la température de zéro degré Celsius (0°C) et à la pression absolue de 1,013 bar par un coefficient de correction. Ce volume exprimé en mètres cube normés Nm<sup>3</sup> est, pour la facturation, transformé en kWh par multiplication avec le pouvoir calorifique supérieur moyen. Le pouvoir calorifique supérieur (PCS) est la quantité de chaleur (exprimée en kWh) dégagée par la combustion complète d'un mètre cube (1 m<sup>3</sup>) de gaz sec, mesuré à 0°C sous la pression de 1,013 bar, l'eau produite lors de la combustion étant condensée et les gaz issus de la combustion étant ramenés à 0°C sous 1,013 bar. Le PCS utilisé pour la facturation est une moyenne, sur la période de facturation, telle qu'elle résulte des calculs que Vialis réalise sur la base des éléments de mesure effectués par son fournisseur / transporteur de gaz naturel ou que ce dernier fait réaliser dans le respect de la réglementation en vigueur.

## **12- MATERIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ENERGIE**

### **12.1 Électricité**

#### **a) Description des installations**

En électricité, les appareils de mesure et de contrôle permettent la vérification des caractéristiques de la fourniture et leur adaptation aux conditions du contrat de fourniture souscrit par le Client et servent à la facturation de l'électricité. Ils comprennent, notamment, le disjoncteur de branchement fourni, posé, scellé et calibré par Vialis en fonction de la puissance tenue à disposition, le Compteur pour l'enregistrement des consommations, et éventuellement un coffret et un dispositif télécommandé pour répartir les consommations dans les postes tarifaires prévus au contrat.

Ces équipements sont déterminés, fournis et installés par Vialis aux frais du Client, conformément aux dispositions du catalogue des prestations.

Toute demande du Client visant à la suppression ou au déplacement de son branchement sera effectuée par Vialis aux frais du Client auquel un devis sera préalablement soumis. Toute rupture de scellés sur des Compteurs, disjoncteurs, coffrets, ou sur un coupe circuit sera considérée comme fraude et sera poursuivie comme telle, les frais en découlant étant à la charge du Client.

La violation des scellés entraîne par ailleurs la facturation des frais prévus par le catalogue de prestations de Vialis disponible sur son site internet <https://energies.vialis.net>, augmenté le cas échéant des frais inhérents à l'intervention d'un agent ayant effectué les constatations.

#### **b) Propriété des appareils de mesure et de contrôle**

Les appareils de mesure et de contrôle sont la propriété de Vialis.

### **12.2 Gaz naturel**

#### **a) Description des installations**

Les installations nécessaires à la livraison du gaz naturel se composent du branchement, du dispositif de coupure amont, des équipements éventuellement nécessaires pour réduire et stabiliser la pression du gaz naturel, du Compteur servant de base à la facturation et éventuellement d'un coffret. Ces équipements sont déterminés, fournis et installés par Vialis aux frais du Client, conformément à la réglementation en vigueur. La violation des scellés sera considérée comme fraude et poursuivie comme telle. Elle entraînera la facturation des frais prévus par le catalogue de prestations de Vialis disponible sur son site internet <https://energies.vialis.net>, augmenté le cas échéant des frais inhérents à l'intervention d'un agent assermenté pour les constatations.

Toute demande du Client visant à la suppression ou au déplacement de son branchement sera effectuée par Vialis aux frais du Client auquel un devis sera préalablement soumis.

#### **b) Propriété des appareils de mesure et de contrôle**

Pour le gaz naturel, les Compteurs mesurant un débit horaire inférieur à seize mètres cube (16 m<sup>3</sup>) sont la propriété de Vialis. Le Client en est locataire et les frais de location sont compris dans le tarif défini dans les Conditions Particulières. Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte lui-même à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations de gaz naturel.

### **12.3 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle pour l'électricité et le gaz naturel**

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par Vialis. À cette fin, les agents de Vialis doivent pouvoir accéder à tout moment à ces appareils sur justification de leur identité. Les frais de réparation ou de remplacement des appareils qui résultent, le cas échéant, de ces visites sont à la charge de Vialis (sauf détérioration imputable au Client) conformément au Catalogue des prestations de Vialis disponible sur <https://energies.vialis.net>. Vialis pourra procéder au remplacement des appareils en fonction des évolutions technologiques et réglementaires.

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage, soit par Vialis, soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge de Vialis, si ces éléments ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire. Le montant de ces frais figure dans le Catalogue des Prestations ou peut être obtenu sur simple demande auprès de Vialis.

### **12.4 Accès aux installations pour le relevé des Compteurs d'électricité et/ou de gaz naturel**

Le Client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé des Compteurs par Vialis au moins une fois par an. Dans les cas où l'accès aux Compteurs nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage de Vialis. Le Client absent lors du relevé des Compteurs a la possibilité de communiquer le relevé réel de ses consommations à Vialis. L'auto-relevé ne dispense pas le Client de l'obligation de laisser accéder Vialis aux Compteurs au moins une fois par an. Si les Compteurs n'ont pas été relevés au cours des douze derniers mois, Vialis pourra demander un rendez-vous à la convenance du Client pour un relevé spécial facturé au Client au tarif mentionné dans le catalogue des prestations de Vialis, disponible sur son site internet <https://energies.vialis.net>. En cas d'impossibilité de relève de Compteur, Vialis calculera la facture sur la base d'une estimation. En cas de refus du Client de laisser Vialis accéder aux Compteurs,

une procédure judiciaire pourra être engagée, les frais correspondants restant à la charge du Client.

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

#### 13.1 Cas de l'électricité

L'installation électrique intérieure du Client commence communément aux bornes de sortie du disjoncteur de branchement. Elle est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur et être entretenue aux frais du propriétaire ou du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations, de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le réseau de distribution publique exploité par Vialis et à ne pas compromettre la sécurité du public et des personnes qui interviennent sur ce réseau. Le Client doit veiller à la conformité de ses appareils électriques aux normes en vigueur. De même, la partie de branchements antérieurement dénommés « branchements intérieurs » (colonnes montantes, rampantes, et liaisons entre le coupe circuit principal et le Compteur dans le cas des branchements aériens ...) continuera à être maintenue, entretenue et, le cas échéant, rénovée par son propriétaire, le Client ou toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations, ce conformément aux dispositions du cahier des charges du contrat de concession.

#### 13.2 Cas du gaz naturel

L'installation intérieure gaz du Client commence communément

- à l'aval du Compteur ;
- à l'aval de l'organe de coupure individuel (robinet 13.2) ;
- ou à défaut à l'aval du robinet de coupure général (robinet 13.1) dans le cas des conduites montantes sans compteurs individuels.

Les installations intérieures de gaz naturel, leurs compléments ou modifications doivent faire l'objet d'un certificat de conformité conformément aux dispositions réglementaires. Les visites de contrôle doivent être réalisées, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur. Les installations intérieures sont réalisées et entretenues sous la responsabilité du propriétaire ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations.

Dans tous les cas, Vialis est autorisée, avant la mise en service et ultérieurement à tout moment, à vérifier les installations intérieures du Client, même si la fourniture d'énergie est interrompue pour quelque raison que ce soit. En aucun cas, ni la Commune, ni Vialis n'encourent de responsabilité en raison de défauts des installations intérieures.

Vialis peut également refuser de fournir ou interrompre la fourniture dans les cas cités à l'article 6.

Dans certains cas prévus par la Loi ELAN ou vus spécifiquement entre le Client et Vialis, la colonne montante d'électricité et/ou la conduite montante de gaz naturel peuvent être intégrées dans les ouvrages de distribution publique gérés par et placés sous la responsabilité de Vialis. Dans ces cas, l'installation intérieure électrique débute en aval du disjoncteur principal, l'installation intérieure de gaz naturel débute en aval du Compteur.

Des informations relatives à la bonne utilisation de l'énergie et à la sécurité sont disponibles sur simple demande auprès de Vialis.

### 14- MODIFICATION DU CONTRAT PAR VIALIS

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 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 mois à compter de la réception de ladite communication.

Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement.

### 15- FORE MAJEURE

#### 15.1 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.

#### 15.2 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.

### 16- DONNEES 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](mailto: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.

## 17- CONFIDENTIALITE

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.

## 18- 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.

## 19- DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE

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 au Tribunal compétent du ressort de la Cour d'Appel de Colmar pour un Client professionnel.

## 20- SERVICE CLIENT ET RECLAMATIONS

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).

## 21- DROIT DE RETRACTATION

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 puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ou 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 RETRACTATION DESTINE AUX CONSOMMATEURS ET AUX NON-PROFESSIONNELS BENEFICIANT D'UNE  
CONSOMMATION D'ELECTRICITE POUR UNE PUISSANCE SOUSCRITE INFERIEURE OU EGALE A 36 KVA ET OU D'UNE  
CONOMMATION DE GAZ NATUREL INFERIEURE A 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](mailto: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