



**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ
ET DE GAZ NATUREL AU TARIF RÉGLEMENTÉ
POUR LES PARTICULIERS
APPLICABLES AU 1^{ER} JANVIER 2017**

PREAMBULE

Les communes de Colmar, Algosheim, Appenwihr, Artzenheim, Balgau, Baltzenheim, Biesheim, Dessenheim, Fessenheim, Geiswasser, Heiteren, Hettenschlag, Kunheim, Nambenheim, Neuf-Brisach, Obersaasheim, Rustenhart, Vogelgrun, Volgelsheim, Weckolsheim, Widensolen et Wolfgantzen ont confié à Vialis la délégation du service public de l'électricité, qui se décline en deux missions :

- mission de Gestionnaire du Réseau de Distribution pour développer et exploiter le réseau public de distribution d'énergie électrique.
- mission de fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution qui bénéficient des tarifs réglementés, y compris les clients bénéficiant de la tarification spéciale produit de première nécessité (paragraphe III de la loi visée ci-dessus).

Vialis a également signé un contrat de concession avec les communes de Bischwihr, Colmar, Fortschwihr, Holtzwihr, Horbourg-Wihr, Houssen, Ingersheim, Muntzenheim, Niedermorschwihr, Wettolsheim, Wickerschihr, Wintzenheim et Turckheim, relativement à la délégation du service public de gaz naturel, qui se décline en deux missions :

- mission de Gestionnaire du Réseau de Distribution pour développer et exploiter le réseau public de distribution de gaz naturel,
- mission de fourniture de gaz naturel aux clients raccordés au réseau de distribution qui bénéficient des tarifs réglementés, y compris les clients bénéficiant du tarif spécial de solidarité.

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

1. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités de vente :

- d'électricité aux tarifs réglementés aux clients alimentés en basse tension à une puissance inférieure ou égale à 36 kVA y compris les clients bénéficiant du « Tarif de Première nécessité (TPN) »,
- de gaz naturel aux tarifs réglementés aux clients dont la consommation est inférieure ou égale à 300 000 kWh par an y compris les clients bénéficiant du « Tarif spécial de solidarité (TSS) ».

Le contrat de fourniture est composé des présentes conditions générales et des conditions particulières. Les Conditions Générales de Vente sont disponibles auprès de Vialis et sur son site internet www.vialis.tm.fr.

Les prestations proposées par Vialis en sa qualité de Gestionnaire du Réseau de Distribution et leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations en vigueur, disponible sur le

site www.vialis.tm.fr/espacegrd. Le client est informé que Vialis publie également sur son site sa documentation technique de référence et son référentiel clientèle, qui exposent les règles applicables à l'ensemble des utilisateurs du Réseau Public de Distribution (RPD).

2. CONTRAT DE FOURNITURE

Vialis propose au client un contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel aux tarifs réglementés. Le client a accès aux tarifs réglementés pour le lieu de consommation qu'il occupe.

Si le client a quitté les tarifs réglementés d'électricité et de gaz naturel (avec une consommation annuelle inférieure à 30 000 kWh) pour ce lieu de consommation, il peut y accéder à nouveau sur simple demande et sans délai.

Le contrat de fourniture d'électricité et de gaz naturel est valable uniquement pour le point de livraison considéré. Il ne peut en aucun cas servir à alimenter un autre logement de l'immeuble dans lequel est situé le point de livraison, tout contrevenant s'expose à l'application des dispositions de l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente.

Le contenu et le prix des tarifs et prestations pour lesquels le client a opté est défini dans les conditions particulières du contrat.

Seuls les conseils donnés par écrit et ayant une valeur contractuelle sont susceptibles d'engager la responsabilité de Vialis.

3. SOUSCRIPTION DU CONTRAT

La souscription d'un contrat doit être effectuée par le client, à savoir l'utilisateur de l'énergie fournie dans le logement pour lequel le contrat est souscrit, ou son représentant dûment mandaté par lui. Le client, titulaire du contrat, peut être une ou plusieurs personnes physiques. Vialis peut demander, le cas échéant, une copie de chaque carte d'identité et du bail de location du logement ou un extrait du titre de propriété de celui-ci, ainsi que la copie de l'état des lieux contradictoire portant mention des relevés de compteur à l'entrée et/ou à la sortie du logement. Lors de la conclusion du contrat, dans le cadre d'un meilleur suivi du dossier du client, Vialis est amenée à collecter ses coordonnées téléphoniques. Le client est donc informé qu'il bénéficie du droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Un tiers peut être désigné comme payeur sur les documents contractuels du client. Néanmoins, le client reste le cocontractant de Vialis et est, à ce titre, son interlocuteur principal. Le client est tenu d'informer Vialis de toute modification concernant ses coordonnées, son état civil (mariage, concubinage, divorce) et ses références bancaires afin que Vialis dispose d'informations à jour à tout moment.

Au moment de la souscription du contrat, le client doit être en mesure de communiquer à son fournisseur la relève du compteur d'électricité et/ou de gaz naturel effectuée au moment de son entrée dans le logement. A défaut de pouvoir communiquer cette relève de compteur, Vialis utilisera la relève de compteur effectuée lors de la résiliation du contrat du précédent occupant. Si le client demande expressément la relève de compteur par Vialis, cette prestation sera facturée au client dans les conditions du catalogue des prestations de Vialis disponible sur www.vialis.tm.fr/espacegrd.

Toute modification du contrat doit se faire par écrit auprès de Vialis. Notamment, l'ajout d'un co-titulaire ne peut être effectué

que sur présentation d'un document prouvant sa résidence à l'adresse du client.

L'électricité et/ou le gaz naturel livré(s) au client ne doi(ven)t pas faire l'objet de cession à des tiers, même gratuitement. La mise en place d'un sous-comptage, pour des motifs de revente, est interdite.

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.

4. DUREE DU CONTRAT

Le contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel est souscrit pour une durée indéterminée.

Dans des cas spécifiques tels que chantier de construction, forains, bateaux à quai, expositions, etc., un contrat de fourniture 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. 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.

5. RESILIATION DU CONTRAT PAR LE CLIENT

Le client peut résilier le contrat à tout moment en cas de déménagement, pour motif légitime et en cas de changement de fournisseur. Le client peut aussi résilier le contrat s'il refuse les modifications contractuelles proposées par Vialis conformément à l'article 15.

Dans les cas de résiliation autres que pour un changement de fournisseur, la résiliation du contrat se fait impérativement par le client, par écrit ou par téléphone, et comprend le relevé des compteurs réalisé par le client ou par Vialis, sur rendez-vous ou non.

En vue de son déménagement, le client a l'obligation de contacter Vialis au moins trois jours ouvrés avant de quitter les locaux desservis en électricité et/ou en gaz naturel.

Pour cela, il peut :

- soit demander la résiliation de son contrat via un formulaire en ligne sur le site de Vialis www.vialis.tm.fr,
- soit adresser un mail à l'adresse info@vialis.net,
- soit adresser un courrier simple à Vialis,
- soit téléphoner ou se rendre à l'un des accueils de Vialis.

La résiliation prend effet à la date indiquée par le client si la demande est faite avant la date d'effet souhaitée.

Inversement, si la demande de résiliation est faite après la date d'effet souhaitée, la résiliation prendra effet à la date de la demande pour l'abonnement et les consommations sauf en cas de présentation d'un document contradictoire (état des lieux de sortie, acte de vente) précisant les relevés de compteur à la date demandée pour la résiliation.

À défaut de communication par le client de la relève de compteur au jour de la sortie du logement, Vialis effectuera la relève de compteur à la date d'effet souhaitée (ou le jour ouvrable le plus proche), ou au plus tôt le jour ouvrable qui suit la demande de résiliation si celle-ci est effectuée après la date d'effet souhaitée. Il est précisé que le contractant est redevable des abonnements et des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation du contrat, ou jusqu'à la date d'emménagement de l'occupant suivant s'il n'a pas procédé à la résiliation de son contrat. En cas de changement de fournisseur (et donc d'exercice par le client de ses droits à l'éligibilité), le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du client, date qui lui sera communiquée par son nouveau fournisseur. Les consommations à la date d'effet du changement de fournisseur font l'objet, en fonction du choix du nouveau fournisseur, soit d'un relevé spécial, soit d'une estimation au prorata temporis.

6. RESILIATION DE CONTRAT ET INTERRUPTION DE FOURNITURE A L'INITIATIVE DE VIALIS

6.1 Interruption et refus de fourniture

Vialis peut 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 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.

6.2 Résiliation de contrat

Vialis pourra résilier le contrat en cas de non-respect par le client d'une de ses obligations prévues au présent contrat. Dans le cas particulier du non-paiement par le client des factures adressées par Vialis, Vialis pourra résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 12.

Dans tous les cas de résiliation, si, à la date effective de la fin de son contrat, le client continue de consommer de l'électricité et/ou du gaz naturel sur son point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel avec Vialis ou tout autre fournisseur prenant effet à cette même date. À défaut, le nouveau contrat de fourniture prendra en compte, comme index de début de contrat, l'index connu à la date de résiliation du contrat précédent. En l'absence de contrat de fourniture, sa fourniture pourra être interrompue. En aucun cas, le client ne pourra engager la responsabilité de Vialis pour toute conséquence dommageable liée à sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

7. TARIFS

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 ou interventions réalisés par Vialis, et de toute prestation fournie.

Le prix de l'électricité et/ou du gaz naturel est mentionné dans les conditions particulières du contrat. Il est également disponible auprès de Vialis et sur son site internet www.vialis.tm.fr, de même que les tarifs des services, interventions et prestations, et leurs évolutions qui figurent sur www.vialis.tm.fr/espacegrd.

Les caractéristiques des tarifs choisis figurent dans les conditions particulières du contrat.

En électricité comme en gaz naturel, chaque tarif comporte :

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

Le tarif choisi par le Client s'applique pour une durée minimale d'un an. Au-delà de cette période, le Client peut modifier son tarif à tout moment. Le nouveau tarif choisi s'applique pour une durée minimale d'un an.

Évolution 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.

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.

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 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, au tarif mentionné dans le catalogue des prestations de Vialis, disponible sur son site internet www.vialis.tm.fr/espacegrd.

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 l'objet d'un devis, seront à la charge du Client conformément à la réglementation en vigueur.

8. INFORMATION TARIFAIRE DU CLIENT

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. 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. FOURNITURE ET CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉNERGIE

9.1 Électricité

Continuité de fourniture d'électricité

Conformément à la réglementation en vigueur (notamment le décret n° 2007-1826 du 24 décembre 2007 et l'arrêté du même jour, relatifs aux niveaux de qualité (ci-après «le décret qualité») aux prescriptions du cahier des charges de concession applicable et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport 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 point de livraison à l'intérieur d'une plage de variation fixée par décret : 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,
- à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une fourniture continue d'électricité dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure et dans les cas énoncés ci-après :

- * circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques,
- * 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. La durée d'une interruption peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser,

* dans les cas cités à l'article 6 des présentes Conditions Générales,

* lorsque la fourniture d'électricité est affectée pour des raisons accidentelles, sans faute de la part de Vialis, d'interruptions dues au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers.

Vialis assure les interventions nécessaires au dépannage et à la sécurité des réseaux.

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 de Vialis est indiqué sur les factures.

Lorsqu'un client subit une interruption de fourniture supérieure à une durée définie par le décret n° 2001-365 du 26 avril 2001 (actuellement six heures) et imputable à une défaillance des réseaux publics de transport ou de distribution, le client qui en fait la demande peut bénéficier d'un abattement.

Cet abattement est égal à 2 % de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation des réseaux publics pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze heures, de 4 % pour une coupure de plus de douze heures et de moins de dix-huit heures, et ainsi de suite par périodes entières de six heures. En aucun cas la somme des abattements consentis au cours d'une même année civile ne peut être supérieure au montant de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation des réseaux publics. Il appartient au client de prendre les précautions utiles, adaptées à ses usages, pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture.

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).

9.2 Gaz naturel

Continuité de fourniture du gaz naturel

Vialis s'engage à assurer une fourniture continue et de qualité de gaz naturel 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 6 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.

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 Nm³ est, pour la facturation, transformé en kWh par multiplication avec le pouvoir calorifique supérieur moyen. Le pouvoir calorifique supérieur (P.C.S.) est la quantité de chaleur (exprimée en kWh) dégagée par la combustion complète de un mètre cube (1 m³) 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 P.C.S. 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 mesures effectués par son fournisseur / transporteur de gaz naturel ou que ce dernier fait réaliser dans le respect de la réglementation en vigueur.

10. MATÉRIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ÉNERGIE

10.1 Électricité

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 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 www.vialis.tm.fr/espacegrd, augmenté le cas échéant des frais inhérents à l'intervention d'un agent assermenté ayant effectué les constatations.

Propriété des appareils de mesure et de contrôle

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

Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

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 de prestations de Vialis disponible sur www.vialis.tm.fr/espacegrd). 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 auprès de Vialis sur simple demande.

10.2 Gaz naturel

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. 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. 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 www.vialis.tm.fr/espacegrd, augmenté le cas échéant des frais inhérents à l'intervention d'un agent assermenté ayant effectué les constatations.

Propriété des appareils de mesure et de contrôle

Pour le gaz naturel, les compteurs mesurant un débit horaire inférieur à seize mètres cube (16 m³) 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.

Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

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 de prestations de Vialis disponible sur www.vialis.tm.fr/espacegrd). Vialis pourra procéder au remplacement de ces 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 est obtenu auprès de Vialis sur simple demande.

10.3 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 de ses 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-relève 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 www.vialis.tm.fr/espacegrd. En cas d'impossibilité de relève d'index, Vialis calculera la facture sur la base d'index estimés. 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.

11. FACTURATION DE L'ÉNERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES

Le client peut choisir parmi deux rythmes de facturation :

- la mensualisation : dix mensualités fixes intégrées dans un échancier et une facture par an impliquant une régularisation éventuelle sur les onzième et douzième mois,
- la facturation trimestrielle, avec quatre factures par an alternativement calculées sur estimation de consommation et après relève de compteur. Des précisions sur le mode d'estimation sont disponibles sur le site internet de Vialis à la page suivante :

www.vialis.tm.fr/particulier/energie/pratique/la-facture

Si le client souhaite que ces factures estimées soient établies sur la base des consommations qu'il relève, il peut transmettre à Vialis les valeurs auto-relevées. À cette fin, chaque facture fait apparaître la période durant laquelle le client peut transmettre par internet, téléphone ou tout moyen à sa convenance, ses relevés pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante. Lorsque les valeurs auto-relevées par le client s'avèrent après contrôle, incohérentes avec ses consommations habituelles ou le précédent relevé de Vialis, la facture est établie sur la base d'une estimation des consommations effectuée par Vialis.

Vialis adresse au client une facture établie en fonction de ses consommations réelles au moins une fois par an, sous réserve de l'accès au(x) compteur(s).

Établissement de la facture

Chaque facture d'énergie est établie conformément à la réglementation en vigueur et comporte notamment :

- le nom et les coordonnées du ou des contractant(s),
- le lieu de livraison,
- la période de facturation
- le montant des abonnements correspondant à la période considérée exprimé hors toutes taxes,

- la consommation d'électricité et/ou de gaz naturel (relevée ou estimée) et son montant sur la période considérée exprimé hors toutes taxes,
- s'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. Vialis s'engage à communiquer la liste et le prix de ces prestations sur simple demande ainsi qu'à les mettre à disposition à l'Accueil Clientèle et sur son site Internet www.vialis.tm.fr/espacegrd. Vialis informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention,
- le montant des taxes applicables à l'électricité correspondant à la législation en vigueur :
 - les taxes communale et départementale qui s'appliquent à la quantité de kWh consommée,
 - le montant du prix de la Contribution au Service Public d'Électricité (CSPE) qui correspond à la multiplication du prix unitaire (déterminé par les pouvoirs publics) par la quantité de kWh consommée,
 - le montant de la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA), calculée sur la part fixe du tarif d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution,
 - la TVA en vigueur à l'émission de la facture (TVA payée sur les débits) ; elle s'applique aux abonnements, aux consommations, aux prestations, aux taxes et contributions,
- le montant des taxes applicables au gaz naturel correspondant à la législation en vigueur :
 - la Taxe Intérieure sur les Consommations de Gaz Naturel (TICGN) qui correspond à la multiplication d'un prix unitaire (déterminé par les pouvoirs publics) par la quantité de kWh consommée,
 - la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) comprenant une part Distribution et une part Transport, calculées sur la base du tarif d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution,
 - la TVA en vigueur à l'émission de la facture (TVA payée sur les débits) ; elle s'applique aux abonnements, aux consommations, aux prestations, aux taxes et contributions,
- les caractéristiques du tarif choisi par le client,
- des informations sur les dates prévisibles du prochain relevé et de la prochaine facture,
- la mention de la part acheminement pour l'électricité (en pourcentage) correspondant à la catégorie tarifaire du client,
- la date limite de paiement de la facture ou la date de prélèvement automatique prévue.

Les tarifs seront majorés de plein droit du montant, des taxes, impôts, charges ou autres contributions en vigueur au moment de la consommation, supportés ou collectés et reversés par Vialis, grevant la fourniture de l'énergie et l'accès au réseau public de transport ou de distribution.

Changement de prix

En cas de modification de tarif entre deux facturations, la facture comportera simultanément des consommations payables à l'ancien et au nouveau tarif ; le montant facturé sera alors calculé selon une répartition forfaitaire en proportion de la durée de chaque période écoulée (principe du prorata temporis).

Contestation relative à la facturation :

- Contestation par le client (art. L.137-2 du code de la consommation : le client peut contester rétroactivement ses factures pendant une durée maximale de cinq ans, notamment en cas de mauvais fonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste de relevé ; ce délai court à compter du jour où le client a découvert le dysfonctionnement ou l'erreur.
- Contestation par Vialis : Vialis peut contester rétroactivement les factures de ses clients pendant une durée de deux ans, notamment en cas de mauvais fonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste de relevé ; ce délai court à compter de la date d'exigibilité de la facture. Les règles ci-dessus ne s'appliqueront pas en cas de fraude relative à l'enregistrement des consommations. Dans ce cas, les règles de droit communs permettent à Vialis de déposer une plainte à l'encontre de tout client fraudeur.

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.

12. PAIEMENT DES FACTURES

Destinataire des factures

Les factures sont expédiées :

- soit au titulaire du contrat à l'adresse du point de livraison,
- soit au titulaire du contrat à une adresse différente de celle du point de livraison.
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le titulaire du contrat.

En tout état de cause et à tout moment, le titulaire de chaque contrat reste redevable du paiement intégral de ses factures jusqu'à la date effective de résiliation de son contrat, même en cas de défaillance d'un éventuel tiers payeur indiqué au contrat.

Mode de paiement des factures :

Le montant des factures est payable comptant, net, sans escompte dès réception de la facture dans les quinze jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture. Les montants hors taxes sont majorés du taux de TVA en vigueur au jour de la facturation et des taxes mentionnées à l'article 11.

Les factures peuvent être réglées :

- par prélèvement automatique (le choix de la mensualisation est obligatoirement assorti du prélèvement automatique),
- par chèque, espèces, virement ou mandat compte de la Poste,
- par carte bancaire (à l'un des accueils de Vialis ou par téléphone),
- par paiement sécurisé via le site de Vialis www.vialis.tm.fr.

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement et hors cas d'échelonnement de paiement convenu entre les parties, Vialis peut relancer le client par tout moyen approprié. Les sommes non réglées à échéance seront majorées de plein droit de pénalités de retard de paiement calculées sur la base d'une fois et demie le taux d'intérêt légal

appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € (montant non soumis à TVA). Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date d'exigibilité de la facture jusqu'à la date de réception du paiement par Vialis.

Recouvrement des factures impayées

À tout moment, le client rencontrant des difficultés de paiement peut prendre contact avec Vialis afin d'analyser sa situation et de définir des modalités de paiement de sa dette, notamment d'un échelonnement. Le client peut également s'adresser au Conseil Général, à la Mairie, ou au Centre Médico-social de sa commune afin de déposer une demande d'aide auprès du Fonds Solidarité Logement du département.

En l'absence de paiement, Vialis se réserve le droit d'interrompre ou de limiter la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel (conformément au décret n° 2008-780 du 13 août 2008). Cette suspension ou limitation pourra entraîner la résiliation du contrat. Tout déplacement d'agent de Vialis aux fins de suspension ou limitation donne lieu à facturation de frais, que la fourniture ait été ou non suspendue ou limitée et ce conformément aux conditions réglementaires et au catalogue des prestations Vialis (disponible sur le site internet de Vialis www.vialis.tm.fr/espacegrd). Des mesures particulières sont appliquées aux clients remplissant les conditions pour bénéficier du tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel et/ou pour le tarif de première nécessité pour l'électricité. Les fournitures ne seront rétablies qu'après paiement de l'intégralité des sommes dues. Vialis se réserve le droit de transmettre les dossiers d'impayés à un Huissier de Justice ou à un service de recouvrement externe. Tous les frais judiciaires liés au recouvrement des créances impayées sont à la charge du client. Dans l'hypothèse où un tiers payeur est spécifié au contrat, le client n'est pas exonéré de son obligation de paiement en cas de défaillance dudit tiers et reste redevable du paiement intégral de ses factures. En cas de pluralité de titulaires pour un même contrat, ceux-ci sont solidairement responsables du paiement des factures.

Facture de résiliation

Quel que soit le motif de résiliation par le client, lorsque la date de la demande est antérieure à la date d'effet de la résiliation, la facture de résiliation sera adressée au plus tard quatre semaines après cette date d'effet. Le cas échéant, Vialis effectuera le remboursement des montants trop perçus.

Modalités de remboursement ou de compensation

En cas d'erreur ou de retard de facturation ou lorsque les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, Vialis s'engage à procéder au remboursement ou à la correction nécessaire par une ou plusieurs factures, et à procéder le cas échéant au remboursement correspondant dans un délai maximum de quinze jours ouvrés à compter de la date d'émission de la facture.

En cas de non-respect de ce délai par Vialis, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure du client de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € (montant non soumis à TVA).

13. TARIF DE PREMIERE NECESSITE – TARIF SPECIAL DE SOLIDARITE

Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

Conformément aux dispositions de l'article 4-I de la loi n° 2000108 du 10 février 2000 modifiée, le client dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant peut, pour la fourniture en électricité de sa résidence principale, bénéficier de la tarification spéciale « produit de première nécessité ». Le bénéfice de ce tarif est attribué au client pendant une durée d'un an et peut être renouvelé.

N° Vert : 0 800 333 123 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

Le Tarif Spécial de Solidarité (TSS)

Conformément aux dispositions du décret 2008-778 du 13 août 2008 relatif à la fourniture de gaz naturel au tarif spécial de solidarité, le client ayant droit à la tarification spéciale "produit de première nécessité" en électricité, peut bénéficier pour sa résidence principale du tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel. Le bénéfice de ce tarif est attribué au client pendant une durée d'un an et peut être renouvelé.

N° Vert : 0 800 333 124 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

14. CONDITIONS D'USAGE DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ NATUREL

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, et ce conformément aux dispositions du cahier des charge du contrat de concession (version du 01/10/2004).

Cas du gaz naturel

L'installation intérieure gaz du client commence :

- à l'aval du compteur,
- à l'aval de l'organe de coupure individuel,
- ou à défaut à l'aval du robinet de coupure général 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 vus spécifiquement entre le client et Vialis, la colonne montante d'électricité et/ou de gaz naturel peut être intégrée 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.

15. MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR VIALIS

Vialis s'engage à informer le client par courrier ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application de la modification envisagée. Les modifications sont également disponibles sur le site Internet www.vialis.tm.fr. En cas d'acceptation des modifications par le client, les nouvelles dispositions s'appliqueront à la date du changement effectif. En cas de non-acceptation de ces modifications, le client aura la faculté de résilier son contrat par lettre simple ou recommandée, envoyée à Vialis au plus tard dans les trois (3) mois suivant la réception du courrier l'informant de la modification.

Les dispositions du présent paragraphe ne sont pas applicables aux modifications imposées par la loi ou les règlements.

16. DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles du client sont recueillies par Vialis dans le but de fournir, facturer, améliorer le service et optimiser sa qualité, ainsi que pour correspondre avec le client et lui transmettre des offres commerciales, en rapport avec le service souscrit, susceptibles de l'intéresser.

A ces fins, les données personnelles sont stockées et traitées par Vialis, responsable du traitement, qui les communique exclusivement à ses éventuels sous-traitants dans les buts ci-dessus.

Conformément à la Loi n° 78-17 du 06/01/1978 dite "Informatique et libertés", le client dispose d'un droit d'opposition à tout traitement, et ce pour des motifs légitimes, d'un droit d'accès et de rectification ou suppression de ses données, à exercer auprès du Service Consommateurs de Vialis par courrier ou mail (consommateurs@vialis.tm.fr).

17. INTEGRITE DU CONTRAT

Le contrat ne peut être modifié que par avenant signé par Vialis et le client désigné aux conditions particulières. Si l'une quelconque des stipulations du contrat est déclarée nulle par un tribunal au regard d'une règle de droit ou loi en vigueur, elle sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité du contrat. Le fait, pour l'une ou l'autre des parties, d'omettre de se prévaloir d'une des dispositions du contrat, ne pourra en aucun cas

impliquer renonciation par la partie intéressée à s'en prévaloir ultérieurement.

18. JURIDICTION COMPETENTE ET DROIT APPLICABLE

Modes de règlement internes

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. A défaut d'accord amiable, tout litige portant sur l'interprétation et/ou l'exécution du Contrat, sera soumis au tribunal compétent de Colmar. Le contrat, rédigé en langue française, est soumis au droit français.

19. INFORMATION

Le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante :

www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel.

20. VENTE À DISTANCE ET RETRACTATION

20.1 Contrats conclus dans les foires et salons

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

20.2 Droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance et hors établissement

Dans le cadre d'un contrat conclu à distance, hors établissement ou faisant suite à un démarchage téléphonique, conformément aux articles L121-16 et suivants du Code de la Consommation, le consommateur bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs pour exercer son droit de rétractation. Ce délai court à compter 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 consommateur, auquel aucune pénalité ne peut être réclamée, n'a pas à motiver sa décision. La rétractation doit être exercée avant l'expiration du délai ci-dessus grâce au formulaire type ci-dessous ou sur tout autre support exprimant la volonté explicite du consommateur de se rétracter. Pour toute rétractation faite en ligne, Vialis fournira au consommateur un accusé de réception par écrit. La totalité des sommes éventuellement versées par le consommateur lui seront intégralement remboursées dans les quatorze (14) jours suivant l'exercice du droit de rétractation. Dans le cas où le consommateur demande l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation, Vialis recueille son accord exprès et lui adresse un contrat comprenant le formulaire de rétractation. Si celui-ci se rétracte dans le délai, il reste redevable du montant

correspondant au service réellement fourni jusqu'au jour de la rétractation. L'exercice du droit de rétractation met fin au contrat principal ainsi qu'à tout contrat accessoire.

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

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Code de la consommation, article L121-21 et suivants

Conditions :

1. Compléter et signer le formulaire.
2. L'envoyer par mail ou par lettre recommandée **avec accusé de réception**.
3. Adresse d'envoi : Vialis - Accueil Clientèle - 10 Rue des Bonnes Gens - CS 70187 - 68004 Colmar Cedex
4. **L'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du lendemain du jour de la commande, ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.**

Je soussigné(e), déclare annuler la commande ci-après :

- Nature du service commandé :
- Nom du client :
- Adresse du client :

Signature du client :

Date :