



## Conditions Générales de Vente relatives à la fourniture d'Electricité à prix de marché, à l'accès au réseau public de distribution et à son utilisation

Clients Particuliers et Professionnels ayant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA  
Version au 01/06/2020

### SOMMAIRE

DEFINITIONS.....	2
1-OBJET DU CONTRAT ET DISPOSITIONS GENERALES.....	2
2-CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT.....	2
3-PUISSANCE, ACHEMINEMENT, RESPONSABLE D'EQUILIBRE ET CONDITIONS DE LIVRAISON.....	3
4-INSTALLATIONS INTERIEURES.....	3
5-MESURAGE DE L'ELECTRICITE.....	3
6-CARACTERISTIQUES DES PRIX DE MARCHE DE L'ELECTRICITE.....	4
7-MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT.....	5
8-DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRECARITE.....	6
9-PRISE D'EFFET.....	6
10-DUREE, RENOUVELLEMENT ET CESSION DU CONTRAT.....	6
11-RESILIATION.....	6
12-MODIFICATION DES CONDITIONS DU CONTRAT.....	7
13-RESPONSABILITE.....	7
14-FORCE MAJEURE.....	7
15-DONNEES PERSONNELLES.....	8
16-CONFIDENTIALITE.....	9
17-CLAUSE DE SAUVEGARDE.....	9
18-DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE.....	9
19-SERVICE CLIENT ET RECLAMATIONS.....	9
20-AIDE-MEMOIRE DU CONSOMMATEUR DE L'ENERGIE.....	9
21-DROIT DE RETRACTATION.....	9
Annexe ARD « Synthèse BT ≤ 36 kVA ».....	11

## DEFINITIONS

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

**Acheminement** : transport de l'Électricité sur le Réseau de Distribution et de Transport jusqu'au Point de Livraison du Client.

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

**Appareils de mesure** : équipement permettant d'effectuer la mesure de la puissance et de l'électricité active fournie au(x) Point(s) de livraison.

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

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

**Contrat (CGV - CPV)** : le Contrat de vente d'électricité est constitué des présentes Conditions Générales de Vente (CGV), des Conditions Particulières de Vente (CPV) dans lesquelles figurent les stipulations convenues spécifiquement entre les Parties, ainsi que l'annexe « Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation » du RPD. Les CPV prévalent sur les CGV. Le Contrat inclut la fourniture d'électricité et son acheminement.

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

**Distributeur** : désigne le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution (GRD) Vialis 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'électricité. Au sens du Contrat, le Distributeur est considéré comme tiers. Les coordonnées du GRD sont indiquées aux conditions particulières de vente ainsi que sur les factures du Client.

**Fournisseur** : désigne Vialis exerçant l'activité de fourniture d'électricité.

**Index** : valeur relevée sur le compteur par le Distributeur ou par le Client. Pour les besoins liés à la facturation de l'énergie, cet index peut faire l'objet d'une estimation basée sur le profil de consommation du Client.

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

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

**Point de livraison (PDL)** : point contractuel où Vialis livre de l'électricité au Client en exécution du Contrat. Le Point de livraison est précisé dans les conditions particulières de vente.

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

**Réseau Public de Distribution (RPD)** : ensemble d'ouvrages exploités par ou sous la responsabilité de Vialis. Il est constitué principalement de câbles de distributions, souterrains ou aériens, de branchements, de colonnes montantes le cas échéant, d'organes de coupure.

**Responsable d'équilibre** : entité qui prend en charge les risques financiers liés aux ajustements que le gestionnaire du réseau de transport d'électricité (RTE) doit effectuer pour compenser les différences entre les injections et les soutirages afférents aux Points

de livraison, à l'intérieur d'un périmètre d'équilibre se déterminant par l'ensemble des Contrats des sites pour lesquels l'entité assure la fonction de Responsable d'équilibre.

## 1- OBJET DU CONTRAT ET DISPOSITIONS GENERALES

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité à prix de marché par Vialis en faveur du Client en basse tension pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ainsi que l'accès et l'utilisation par le Client du Réseau Public de Distribution.

Sont exclues du Contrat la fourniture et la distribution de l'énergie électrique de secours.

Les conditions particulières ainsi que les présentes conditions générales et leur annexe forment le Contrat et contiennent l'intégralité des dispositions liant les Parties. Elles annulent et remplacent tout échange antérieur à la signature du Contrat et portant sur le même objet.

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

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

En souscrivant le Contrat, le Client accepte que toutes les prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD mentionnées dans les présentes Conditions Générales de Vente et figurant dans les DGARD-CU « Dispositions générales relatives à l'utilisation du RPD », sur la base desquelles ont été établies par le Distributeur les Synthèses mentionnées à l'alinéa suivant, soient réalisées et garanties par le Distributeur au profit du Client, tel que cela résulte du contrat GRD-F entre le Distributeur et Vialis en tant que Fournisseur.

Les « Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD » correspondant à la puissance souscrite par le Client sont accessibles sur le site internet du Distributeur <https://energies.vialis.net> – rubrique : Accès GRD ou sur simple demande auprès de Vialis. Elles figurent en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente sous forme de Synthèses.

Il est précisé que ces Synthèses sont une sélection des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD qui explicitent les engagements du Distributeur vis-à-vis du Client et également les obligations que doit respecter le Client. Ces dispositions générales font partie intégrante du Contrat.

## 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 présentera également une copie de l'état des lieux d'entrée dans le logement ou le local mentionnant les relevés du ou des compteurs de d'électricité afin de justifier de l'exactitude de ceux-ci. Au terme du Contrat, le Client présentera également une copie de son état des lieux de sortie. 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 l'énergie électrique au Client et 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 :

- la prise d'effet concomitante ou préalable d'un contrat GRD-F entre le Distributeur et le Fournisseur Vialis pour le(s) Point(s) de Livraison du Client ;
- 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 ses systèmes exploités par et sous la responsabilité du Distributeur ;
- l'acceptation des Synthèses ou, pour le Client refusant le choix du Contrat unique de fourniture et d'acheminement de l'énergie électrique, la signature par le Client d'un CARD directement avec le Distributeur ;
- le cas échéant, la résiliation effective du contrat de fourniture d'énergie électrique avec le précédent fournisseur du Client ;
- le respect des obligations de conformité de l'installation intérieure du ou des site(s) du Client à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- l'exclusivité de la fourniture d'énergie électrique du ou des PDL(s) par Vialis ;
- l'utilisation directe par le Client de l'énergie électrique aux Points de livraison pour ses besoins propres. Le Client s'engage à ne pas faire bénéficier à quelque titre que ce soit, directement ou indirectement, tout ou partie de cette énergie électrique à un ou plusieurs tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux ;
- les limites de capacité du RPD ;
- le rattachement du PDL au périmètre de responsabilité d'équilibre.

### 2.3 Limites du Contrat

#### a) Acheminement de l'énergie électrique

Aux fins d'être en mesure de fournir au Client l'énergie électrique au(x) Point(s) de Livraison situés dans de sa zone de desserte, Vialis en tant que fournisseur a conclu avec le Distributeur Vialis un Contrat GRD-F. Les obligations de Vialis vis-à-vis du Client seront suspendues ou réduites en cas de suspension ou de réduction des prestations du Distributeur au titre du Contrat GRD-F.

#### b) Synthèses des « Dispositions générales relatives à l'utilisation du RPD »

Les Synthèses sont applicables au Client. Elles sont disponibles sur simple demande à Vialis et sur son site internet <https://energies.vialis.net> – rubrique : Accès GRD. Les Synthèses indique les engagements du Distributeur en matière de continuité d'alimentation en électricité.

Vialis est mandatée par le Distributeur pour toutes questions portant sur l'acceptation, l'interprétation et l'exécution des Synthèses par le Client.

Le Distributeur et le Client conservent toutefois des relations directes concernant le raccordement, l'accès au comptage, le dépannage et toute question concernant la sécurité, la continuité et la qualité de l'alimentation.

En cas de contestation du Client sur des questions où le Distributeur et le Client conservent des relations directes, cette contestation n'aura aucune conséquence sur les obligations du Client à l'égard de Vialis Fournisseur.

Le Distributeur reste seul responsable de la bonne exécution des Synthèses et des différentes prestations mentionnées dans son Catalogue des Prestations consultable sur le site internet du Distributeur <https://energies.vialis.net> – rubrique : Accès GRD. Toute contestation du Client relative aux prestations du Distributeur doit s'exercer dans les conditions prévues à l'article 19.

Les coordonnées du GRD sont indiquées aux conditions particulières de vente ou sur le site Internet <https://energies.vialis.net> – rubrique : Accès GRD.

### 3- PUISSANCE, ACHEMINEMENT, RESPONSABLE D'EQUILIBRE ET CONDITIONS DE LIVRAISON

La puissance souscrite est la puissance que le Client prévoit d'appeler au(x) Point(s) de livraison. La (les) puissance(s)

souscrite(s) est (sont) précisée(s) aux Conditions Particulières de Vente.

La puissance souscrite doit être inférieure ou égale à la puissance de raccordement définie comme la puissance maximale de soutirage de l'installation du Client prise en compte pour dimensionner les ouvrages de raccordement.

Tout changement de puissance sera facturé par le GRD, conformément au Catalogue des Prestations disponible sur le site <https://energies.vialis.net> – rubrique : Accès GRD, et pourra entraîner un changement du prix fixé aux CPV. La nouvelle puissance souhaitée par le Client entrera en vigueur après réception par Vialis de la demande et de l'intervention du GRD. Un récapitulatif sera envoyé au Client lui indiquant les nouvelles modalités applicables à son Contrat.

Dans l'année qui suit le changement de puissance, le Client pourra à nouveau demander un changement du même type (augmentation ou diminution) mais ne pourra pas alterner augmentation et diminution de puissance. Si cette modification entraîne l'impossibilité pour le Client de continuer à bénéficier de l'offre souscrite, de nouvelles modalités contractuelles lui seront proposées par Vialis.

Dans l'hypothèse où le Client sollicite un changement de puissance impliquant une puissance supérieure ou égale à la puissance de raccordement, le Distributeur établira au préalable, sur demande du Client, une proposition technique et financière de raccordement. Dans ce cadre, le changement de puissance ne sera effectif qu'après réalisation et règlement des travaux correspondants.

Les différents niveaux de puissance, classes temporelles et frais de gestion ou de prestation figurent dans les Annexes DGARD-CU au contrat GRD-F, disponibles sur simple demande du Client. La puissance du Client pourra être réduite par Vialis en cas d'impayés conformément à la législation en vigueur.

Vialis, en sa qualité de Fournisseur, a pris toutes les dispositions pour assurer, pendant toute la durée du Contrat, l'acheminement 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>.

Dans le cadre du Contrat, Vialis assure la responsabilité d'équilibre ou s'engage à désigner un Responsable d'équilibre qui s'y substituera.

### 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, le cas échéant, au règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public.

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

### 5- MESURAGE DE L'ELECTRICITE

Les quantités d'électricité livrées sont mesurés conformément aux dispositions des Synthèses ci-annexées. L'article L224-11 du code de la Consommation prévoit que le Fournisseur a l'obligation de facturer le Client sur la base de l'énergie consommée, donc sur relevé d'index, au moins une fois par an. La fréquence des relevés par Vialis est semestrielle. En dehors de ces deux relevés, la facturation est établie sur la base d'un index estimé, le Client ayant la possibilité de fournir ses index à Vialis par tout moyen, notamment en souscrivant au relevé confiance via l'Agence en Ligne.

Le Fournisseur ne peut facturer aucune consommation antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé (ou auto-relevé), sauf en cas de fraude, de défaut d'accès au compteur ou d'absence

de transmission d'index par le Client suite au courrier recommandé avec accusé de réception qui lui aura été adressé par le Fournisseur. Sur demande de Vialis, le Client prend donc toute disposition pour permettre l'accès aux compteurs à Vialis.

Le Client autorise l'utilisation et la communication chez Vialis des données de comptage, du Distributeur vers le Fournisseur, (quantités d'électricité livrée au Point de Livraison, caractéristiques...).

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

## 6- CARACTERISTIQUES DES PRIX DE MARCHE DE L'ELECTRICITE

### 6.1 Conditions de vente

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

### 6.2 Contenu du prix

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

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

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

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

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

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

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

### 6.3 Prix indexés

Le prix de la consommation d'électricité et le prix de l'abonnement, à l'exclusion de toutes taxes appliquées à l'offre, sont indexés sur les Tarifs Réglementés de Vente (TRV) d'électricité et évolueront à la hausse ou à la baisse, proportionnellement aux TRV et dans les mêmes conditions que ces derniers. Les évolutions du TRV étant décidées par arrêté ministériel et publiées au Journal Officiel, les nouveaux prix de l'abonnement et du kWh seront appliqués de plein droit au Contrat dès la date d'entrée en vigueur de l'arrêté concerné. Le Client sera informé de cette modification sur la première facture prenant en compte ladite modification. Dans l'hypothèse où les TRV seraient supprimés ou que leur structure venait à être modifiée, Vialis en informera le Client par écrit.

En cas de modification de prix intervenant entre deux relèves de consommations, une répartition de la consommation proportionnelle au nombre de jours de chaque période est effectuée. Cette répartition pourra également être réalisée sur la base d'application de coefficients climatiques.

### 6.4 Prix fixes

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

Le Client peut également bénéficier d'un prix fixe du kWh sur une durée déterminée auquel s'ajouteront les composantes du TURPE (Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité). Toute évolution de ce dernier sera par conséquent intégralement répercutée à la hausse comme à la baisse sur les composantes du prix (abonnement et prix proportionnel).

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

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

### 6.5 Impôts, taxes et charges

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

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.

### 6.6 Retour au tarif réglementé

Conformément à l'article L. 337-7 du Code de l'énergie, le Client particulier peut prétendre à tout moment au tarif réglementé d'électricité, pour la fourniture en électricité de son ou de ses PDL ayant une puissance inférieure ou égale à 36kVA. S'il exerce ce droit, le présent Contrat sera résilié de plein droit, et ce sans pénalités.

### 6.7 Évolution du prix

Le prix de l'offre choisie par le Client, tant dans sa partie fixe que dans sa partie variable, peut être modifié par Vialis à chaque date

anniversaire contractuelle, sous réserve d'un préavis d'au moins trente (30) jours.

Le Client est réputé avoir accepté ce nouveau prix s'il ne résilie pas le Contrat par tout moyen dans un délai de trois (3) mois à compter de la communication du nouveau prix par Vialis.

En cas de modification de prix intervenant entre deux relèves de consommations, une répartition de la consommation proportionnelle au nombre de jours de chaque période est effectuée.

## 7- MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT

### 7.1 Les modalités de facturation

#### Le rythme de facturation trimestriel

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

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

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

#### La mensualisation

Pour bénéficier de la mensualisation de ses paiements, le Client doit avoir opté pour le prélèvement automatique. La mensualisation permet au Client de lisser ses paiements sur une période de dix (10) mois en payant un montant identique chaque mois. Lors de la première mise en place de la mensualisation, Vialis et le Client 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 d'électricité en prenant en compte, le cas échéant, l'historique de la consommation annuelle du Client ainsi que le montant des éventuels options et/ou services récurrents souscrits.

Le Client recevra une facture par an. Cette facture sera adressée au Client, suite au relevé de ses consommations réelles ou, à défaut, de ses consommations estimées par le Distributeur. Elle comprend le montant des abonnements, des consommations du Client et le cas échéant de ses options et/ou services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de l'échéance de régularisation éventuelle sur les onzième et douzième mois. Si le solde présente un reste à payer, un ou deux prélèvements automatiques seront effectués aux dates indiquées sur la facture (premier prélèvement quinze jours après la date de celle-ci). Si le solde est en faveur du Client, un remboursement par virement sera effectué par Vialis.

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

### 7.2 Les modalités de paiement

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

en fournissant le relevé du compteur. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

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

Les factures sont expédiées :

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

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

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

### 7.3 Absence de paiement

En l'absence de paiement, Vialis peut adresser au Client ou au tiers désigné comme payeur, plusieurs courriers l'informant que, faute de paiement, il s'expose à l'interruption de la fourniture d'électricité.

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

Conformément aux articles L441-6 et D441-5 du Code du Commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40 €) pourra être facturée à tout client professionnel n'ayant pas réglé sa facture à sa date d'exigibilité. Cette indemnité n'est pas soumise à TVA et s'applique à chaque facture, de plein droit et sans aucune formalité. Hors cas de procédure de redressement, de liquidation ou de sauvegarde judiciaires, une indemnité complémentaire pourra être facturée au Client, sur justificatifs. L'indemnité forfaitaire se cumule avec les pénalités de retard éventuellement appliquées aux Clients.

Pour le cas où le Client ne solderait pas sa dette dans les délais impartis, avant ou après résiliation du Contrat, Vialis se réserve le droit de transmettre le dossier d'impayé à un 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.

### 7.4 Contestation de facture

En cas d'erreur manifeste portant sur une ou plusieurs factures, le Client s'engage à effectuer le règlement du montant non contesté. Aucune autre réclamation n'autorise le Client à différer, réduire ou

refuser le paiement des factures présentées. Toute réclamation justifiée ouvre droit à remboursement au profit du Client.

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

### 7.5 Dépôt de garantie

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

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

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

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

### 7.6 Modalités de remboursement

En cours de Contrat, lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client inférieur à 25 euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement ; à partir de ce montant, le trop-perçu est remboursé par Vialis. Le remboursement est effectué dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client. Le montant prévu à l'alinéa ci-dessus est porté à cinquante euros pour le consommateur final non domestique ou non professionnel souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVA.

## 8- DISPOSITIONS 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 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, 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.

## 9- PRISE D'EFFET

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

La date d'effet du Contrat est notamment subordonnée :

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

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

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

## 10- DUREE, RENOUVELLEMENT ET CESSIION DU CONTRAT

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

Dans le cadre d'un Contrat à durée déterminée (basé sur un prix fixe sur ladite durée), au plus tard trente (30) jours avant la date d'échéance du Contrat Vialis proposera au Client un renouvellement de celui-ci prévoyant de nouveaux prix fixes sur une nouvelle durée d'engagement. En l'absence de résiliation par le Client dans les conditions prévues aux articles 6.4 et 6.7, le renouvellement sera réputé avoir été accepté par le Client aux nouvelles conditions. En cas de résiliation par le Client, le Contrat d'origine prendra fin et Vialis adressera au Client une facture de cessation. Toute consommation du Client à l'issue de la première période contractuelle lui sera également facturée conformément à l'article 6.4.

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

## 11- 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 semaines à compter de la résiliation. En cas de déménagement, le Client a l'obligation de fournir à Vialis l'adresse à laquelle ladite facture de cessation doit lui être adressée.

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

Pour toute résiliation par le Client faisant suite à un changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau Contrat établi par le nouveau Fournisseur. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et au plus tard trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation à Vialis. Dans ce cas, Vialis invite le Client à lui fournir une auto-relève permettant de fiabiliser le(s) index de résiliation du GRD. Il est précisé qu'une résiliation rétroactive n'est pas possible.

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

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

### 11.1 Résiliation d'un Contrat conclu avec un particulier

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

#### a) à l'initiative de Vialis :

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

#### b) à l'initiative du Client :

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

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

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

### 11.2 Résiliation d'un Contrat conclu avec un professionnel

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

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

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

Le Client versera à Vialis les frais de résiliation suivants : trente pour cent (30%) du montant prévisionnel (abonnement et consommations) restant dû jusqu'à la date d'échéance du Contrat.

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

### 11.3 Conséquences sur la responsabilité d'équilibre

La fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, entraîne la sortie du ou des PDL du Client du périmètre d'équilibre. Il appartient à Vialis d'effectuer l'ensemble des procédures prévues par le Distributeur et relatives à cette sortie de son périmètre d'équilibre.

## 12- MODIFICATION DES CONDITIONS DU CONTRAT

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

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

## 13- RESPONSABILITE

### 13.1 Régime de responsabilité

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

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

### 13.2 Responsabilité hors accès et utilisation du réseau

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

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

Le Distributeur engage sa responsabilité vis-à-vis du Client en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de ses engagements dans les limites et conditions mentionnées dans les Synthèses annexées aux présentes Conditions Générales de Vente.

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

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

### 13.4 Installations intérieures

La responsabilité de Vialis ne s'étendant pas à l'installation intérieure du Client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires relatives tant à son installation intérieure qu'aux appareils raccordés à l'installation intérieure

Le Client s'engage à réaliser le diagnostic de conformité obligatoire et à remettre le certificat correspondant à Vialis préalablement à la conclusion du Contrat. Il s'engage également à respecter ses obligations relatives à la conformité de ses installations intérieures durant toute la durée du Contrat, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. Il veillera notamment à faire procéder régulièrement à leur entretien et en particulier les réglementations propres aux Etablissements Recevant du Public ou aux Immeubles de Grande Hauteur le cas échéant

## 14- FORCE MAJEURE

### 14.1 Définition

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

- la guerre, déclarée ou non déclarée, la guerre civile, les émeutes et révolutions, les pillages, les actes de piraterie et de terrorisme, les sabotages, les atteintes délictuelles,
- les circonstances climatiques et/ou un phénomène sismique et/ou une inondation et/ou un incendie empêchant la fourniture d'électricité 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 phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour

la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le RPT et/ou par les

- RPD sont privés d'électricité,
- 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,
- 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,
- les accidents graves d'exploitation entraînant un arrêt total de la fabrication pendant plus de quarante-huit (48) heures, et dont les conséquences ne peuvent être compensées par des moyens immédiatement disponibles,
- l'indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production d'électricité raccordées au réseau public de transport d'électricité et au Réseau Public de Distribution conduisant à l'impossibilité de subvenir aux besoins de consommation nationale dans le respect des règles relatives à l'interconnexion des différents réseaux nationaux d'électricité,
- la force majeure affectant le Distributeur et l'empêchant d'exécuter ses obligations au titre du contrat GRD-F.

#### 14.2 Notification

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

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

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

#### 15- 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.



## 16- 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 l'électricité. L'engagement de confidentialité restera en vigueur pendant toute la durée du Contrat et, à son terme, pour quelque raison que ce soit, pendant une durée d'un (1) an.

## 17- CLAUSE DE SAUVEGARDE

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

## 18- DROIT APPLICABLE – JURIDICTION 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.

## 19- 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 0 800 112 525 (service et appel gratuits) ou via les sites <https://www.energie-mediateur.fr/> et <https://www.sollen.fr/> (outil de déclaration en ligne du médiateur).

## 20- AIDE-MEMOIRE DU CONSOMMATEUR DE L'ENERGIE

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

## 21- DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux articles L332-1 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 électrique égale ou inférieure à 36 kVA.

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  
BENEFICIAINT D'UNE PUISSANCE INFERIEURE OU EGALE A 36KVA**

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

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

## « Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation »

Version 8.0 du 1<sup>er</sup> février 2008

**Avertissement** : VIALIS a établi le présent document de synthèse relatif à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution, pour y résumer des articles contenus dans l'ANNEXE ARD « Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD » version BT ≤ 36 kVA ainsi que des articles contenus dans le contrat GRD-F signé entre VIALIS et le Fournisseur.

VIALIS a sélectionné et résumé sous sa responsabilité les articles qu'elle estimait utiles à communiquer au Client. Toutefois cette sélection ne dégage pas la responsabilité du Fournisseur de communiquer au Client d'autres dispositions qu'il jugerait utiles.

### ORGANISATION GENERALE DES RELATIONS ENTRE VIALIS, LE FOURNISSEUR ET LE CLIENT

Du point de vue de l'accès au RPD, le dispositif contractuel général d'un Client comprend les dispositions générales d'accès au RPD.

**VIALIS et l'accès au RPD** VIALIS s'engage à :

- acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison désigné par le Fournisseur, en respectant certains standards de qualité définissant l'onde électrique en matière de continuité et de qualité,
- réaliser les interventions techniques qu'entraîneront les évolutions ultérieures des Puissances Souscrites au titre de l'accès au RPD,
- assurer la confidentialité des données,
- assurer la sécurité des tiers relativement au RPD,
- informer le Fournisseur et les Clients préalablement - dans la mesure du possible - aux coupures pour travaux ou pour raison de sécurité,
- indemniser les Clients en cas de non-respect de ses engagements en matière de continuité et/ou de qualité de l'onde électrique,
- informer le Client en cas de défaillance de la part du Fournisseur,
- entretenir le RPD, et, dans les zones géographiques où il en a la maîtrise d'ouvrage, renforcer le RPD en cas de nécessité,
- mettre à disposition des signaux tarifaires,
- assurer l'accueil des demandes du Fournisseur.

#### Le Fournisseur et l'accès au RPD

Au titre de ses relations contractuelles avec les Clients, le Fournisseur s'engage à :

- assurer l'accueil pour chacun des Clients concernés,
- intégrer dans les Contrats Uniques, selon les modalités de son choix, le document de synthèse applicable, relatif à l'accès et à l'utilisation du RPD,
- informer le Client concerné relativement aux dispositions générales applicables relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, en les lui fournissant sur simple demande,
- informer le Client que ce dernier engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des dispositions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers quelconque et notamment à VIALIS,
- organiser le recueil de l'ensemble des réclamations des Clients relatives à l'accès et la fourniture d'électricité,
- désigner un Responsable d'Equilibre pour chacun des Points de Livraison de son Périmètre de Facturation,
- informer le Client en cas de défaillance de la part du Fournisseur,
- conseiller le Client sur la formule tarifaire émanant de la Tarification d'Utilisation des Réseaux et la puissance à souscrire.

Au titre de ses relations contractuelles avec VIALIS, le Fournisseur s'engage à :

- souscrire auprès de VIALIS, pour chacun des Points de Livraison de son Périmètre de Facturation, un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages,
- payer à VIALIS dans les délais convenus les coûts relatifs à l'accès et à l'utilisation du RPD et les interventions techniques nécessaires concernant ses Clients,
- fournir et maintenir à tout moment une garantie de crédit adaptée.

#### Le Client et l'accès au RPD

Le Client s'engage notamment à :

- assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables,
- garantir le libre accès de VIALIS aux Installations de Comptage et respecter les règles de sécurité applicables,
- s'engager à utiliser des équipements compatibles avec les signaux tarifaires de VIALIS,
- respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD et satisfaire à une obligation de prudence en matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le RPD que pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau,
- le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonome dont il dispose.

#### Relations directes entre VIALIS et le Client

Le Fournisseur est le contractant du Client en ce qui concerne non seulement la fourniture de l'énergie électrique mais également en ce qui concerne l'accès au RPD et son utilisation.

Le Client pourra s'adresser directement à VIALIS, et VIALIS pourra être amenée à intervenir directement auprès du Client dans les cas suivants :

- l'établissement, la modification, le contrôle, l'entretien et le renouvellement des Installations de Comptage, le dépannage de ces Installations de Comptage,
- le contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non perturbation du RPD,
- les enquêtes que VIALIS pourra être amenée à entreprendre auprès des Clients - éventuellement via le Fournisseur- en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

### OUVRAGES DE RACCORDEMENT

#### Caractéristiques des ouvrages de raccordement

On distingue 2 types d'installation :

- les installations intégrées jusqu'au disjoncteur de branchement dont les bornes de sortie matérialisent le Point de Livraison,
- les installations qui sont intégrées jusqu'au coffret de branchement dans lequel les bornes de sortie des coupes circuits matérialisent le Point de Livraison.

Les ouvrages de raccordement situés en amont du Point de Livraison font partie de la concession de VIALIS qui les conçoit, les exploite, les entretient et les renouvelle par ses soins et à ses frais. La Puissance Maximale triphasée équilibrée que le Client peut appeler, dans le cadre de son Contrat Unique est limitée à 36 kVA par Point de Livraison.

Le Point de Livraison peut être raccordé en monophasé jusqu'à 18 kVA inclus. Il est systématiquement raccordé en triphasé au-dessus de 18 kVA.

Si le Client raccordé en monophasé et bénéficiant d'une puissance inférieure ou égale à 18 kVA souhaite une desserte en triphasé, celle-ci sera demandée par le Fournisseur à VIALIS pour une étude technique et un devis de prestations. Toutefois, VIALIS n'a pas l'obligation d'accepter cette modification, notamment si le réseau ne le permet pas ou si les travaux sur le branchement sont trop onéreux.

## Évolution des ouvrages de raccordement

Lorsqu'une demande d'augmentation de puissance d'un Point de Livraison conduit à franchir la puissance de 36 kVA, le Fournisseur et VIALIS se rapprochent pour appliquer les dispositions générales d'accès au RPD pertinentes, ce qui peut induire la conclusion d'un nouveau Contrat Unique adapté à la puissance demandée par le Client.

La nouvelle puissance souscrite ou la modification de desserte de monophasé en triphasé ou de triphasé en monophasé, ne pourront être mises à disposition qu'après le délai de réalisation des travaux éventuellement nécessaires.

L'ensemble des caractéristiques du Point de Livraison est décrit dans les Conditions Particulières du Contrat Unique concerné.

Mise en service d'un nouveau Point de Livraison

VIALIS est chargée de réaliser les ouvrages de raccordement au RPD des nouveaux Points de Livraison et les modifications qui pourraient se révéler nécessaires.

VIALIS ne pourra mettre en service que des Points de Livraison satisfaisant aux conditions cumulatives suivantes :

- acceptation par le Client ou le pétitionnaire du devis des travaux de raccordement établi par VIALIS,
- réalisation des travaux éventuellement nécessaires incombant au Client ou au pétitionnaire,
- paiement complet à VIALIS des sommes dues par le Client ou le pétitionnaire,
- installations intérieures conformes aux textes et normes en vigueur, et remise à VIALIS de l'attestation de conformité visée par le CONSUEL (Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'Électricité),
- demande conforme du Fournisseur d'inclusion du futur Point de Livraison dans son Périmètre de Facturation.

## Suppression du raccordement au RPD

Ce cas concerne les Clients qui souhaitent ne plus disposer d'accès au RPD à partir du PADT concerné (par exemple la cessation de l'activité sur le Site ou démolition de bâtiment).

## COMPTAGE

### Description des installations

Il est installé un équipement de comptage et de contrôle (Disjoncteur) par Point de Livraison.

Les appareils de mesure et de contrôle permettent le contrôle des caractéristiques techniques de l'accès au RPD et leurs adaptations aux conditions du Contrat Unique concerné, et servent à la facturation de l'accès au RPD.

Ces appareils de mesure et de contrôle comprennent notamment le disjoncteur de branchement, réglé 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 différentes classes temporelles prévues au Tarif d'Utilisation des Réseaux adopté. Ils sont scellés par le Distributeur.

L'ensemble des coûts liés aux comptages et aux appareils installés à cet effet par VIALIS est inclus dans le Tarif d'Utilisation des Réseaux.

### Accès aux installations de comptage

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre l'accès permanent, sans difficulté et en toute sécurité, au Compteur par les agents de VIALIS, afin qu'ils puissent assurer leurs missions de contrôle et d'entretien des équipements ainsi que le Relevé des données de comptage.

Si le Compteur n'a pas pu être relevé du fait du Client au cours des douze derniers mois, VIALIS pourra demander, après en avoir avisé le Fournisseur, un rendez-vous à la convenance du Client pour un relevé spécial payant.

Le Client et VIALIS doivent veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité des appareils permettant le calcul des consommations d'électricité.

### Entretien et vérification des appareils

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par VIALIS.

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).

VIALIS pourra procéder, à son initiative, au remplacement des appareils en fonction des évolutions technologiques.

Lorsqu'il le juge utile, le Client peut demander, via son Fournisseur, la vérification des appareils, soit par VIALIS, soit par un expert choisi en commun accord. La vérification porte exclusivement sur la conformité aux spécifications ou aux Classes de Précision de ces équipements. Les frais de cette vérification sont à la charge de VIALIS si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance et à celle du Client dans le cas contraire.

### Dysfonctionnement des appareils

En cas d'arrêt ou de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle, ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation sera établie par comparaison avec des périodes antérieures similaires de consommation. À défaut, la quantité d'énergie livrée sera déterminée par analogie avec celle d'un Point de Livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables ou avec la consommation moyenne des clients faisant partie de la même famille tarifaire.

Le Fournisseur peut contester les données de comptage ainsi que les données de comptage corrigées dans les conditions définies ci-dessus. Cette contestation n'a pas pour effet de suspendre l'obligation de payer les sommes facturées sur la base des données contestées.

### Propriété, accès et utilisation des données de comptage.

Les données de comptage appartiennent au Client.

Le Client doit, au moment de la conclusion du Contrat Unique, désigner dans les Conditions Particulières du Contrat Unique concerné les modalités d'accès aux données de comptage qu'il souhaite pour l'exécution du Contrat Unique.

VIALIS accède sans réserve à l'ensemble des informations délivrées par le dispositif de comptage, afin d'exécuter son obligation de comptage.

Le Client autorise VIALIS à communiquer les données de comptage du Client au Fournisseur.

La consommation est calculée dans chaque Classe Temporelle par différence entre le dernier Index ayant servi à la facturation précédente et l'Index relevé ou communiqué par le Client ou à défaut estimé par VIALIS sur la base des consommations précédentes. L'ensemble de ces valeurs constitue les données de comptage faisant foi pour l'élaboration de la facture.

## PUISSANCES SOUSCRITES

### Choix du Tarif d'Utilisation des Réseaux

Le Fournisseur est responsable du choix de la formule tarifaire et de la Puissance Souscrite.

Conformément au décret n°2002-1014 du 19 juillet 2002 chapitre III section 2, pour les souscriptions de puissance supérieure ou égale à 6 kVA, le Fournisseur a le choix entre les deux formules tarifaires « sans différenciation temporelle » et « avec différenciation temporelle ». Une formule « longue utilisation » est également disponible.

### Choix des Puissances Souscrites

Le Fournisseur souscrit un niveau de puissance par Point de Livraison dans la gamme des puissances indiquées ci-après.

Pour les formules « sans différenciation temporelle » et « longue utilisation » :

kVA	3	6	9	12	15	18	24	30	36
-----	---	---	---	----	----	----	----	----	----

Pour la formule « avec différenciation temporelle » :

kVA	6	9	12	15	18	24	30	36
-----	---	---	----	----	----	----	----	----

Pour cette formule, les heures creuses et les heures pleines sont fixées librement par VIALIS en fonction des conditions d'exploitation du RPD qu'elle gère. Les heures creuses représentent huit (8) heures par jour, éventuellement non contiguës. Elles sont précisées dans les Conditions Particulières du Contrat Unique relatif au Point de Livraison.

Conformément au Chapitre III de l'annexe du décret n° 2002-1014 du 19 juillet 2002, un Fournisseur souhaitant souscrire une puissance égale à 36 kVA peut choisir librement entre les deux tarifications proposées aux sections 1 et 2 du décret référencé ci-dessus, selon les prestations de comptage dont il a besoin.

La Puissance Souscrite au titre de l'accès au RPD et la formule tarifaire choisies par le Fournisseur par Point de Livraison sont précisées dans les Conditions Particulières du Contrat Unique relatif au Point de Livraison.

#### **Modification de la Puissance Souscrite**

Le Fournisseur peut demander à modifier le niveau de puissance souscrit à tout moment. Celui-ci s'applique alors pour une durée minimale d'un an.

Dans le cas où il souhaite une diminution (respectivement augmentation), il devra respecter un intervalle d'un an avant toute nouvelle augmentation (respectivement diminution).

En cas de passage au-delà de 18 kVA de Puissance Souscrite, la mise à disposition de la nouvelle puissance fera l'objet de la part de VIALIS d'une étude technique préalable et d'une facturation de prestation pour l'augmentation de la puissance de raccordement à 36 kVA, conformément aux dispositions relatives aux conditions de raccordement définies à l'article 0.

### **CONTINUITÉ ET QUALITÉ DE L'ONDE ÉLECTRIQUE**

#### **Engagements de VIALIS**

##### **En matière de qualité de l'onde électrique**

La tension contractuelle mise à disposition au Point de Livraison est de 230 V en courant monophasé entre phase et neutre et de 400 V en courant triphasé entre phases. La valeur efficace de la tension de fourniture peut varier de +6% à -10% autour de ces valeurs. La fréquence de la tension est de 50 Hertz.

Ces caractéristiques sont conformes à la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

##### **En matière de continuité et qualité hors travaux**

VIALIS s'engage sur la continuité et la qualité de l'électricité 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, et dans les cas énoncés ci-après :

- dans les cas de régime perturbé et de force majeure cités dans l'article 0 ci-dessous,
- lorsque la continuité de l'électricité est affectée pour des raisons accidentelles sans faute de la part de VIALIS, d'interruptions dues aux faits de tiers,
- lorsque la qualité de l'électricité pour des usages professionnels est affectée pour des raisons accidentelles, sans faute de la part de VIALIS, de défauts dus aux faits de tiers.

Pour toute Coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du RPD, les dispositions de l'article 6-I du décret n° 2001-365 du 26 avril 2001 relatif aux Tarifs d'Utilisation des Réseaux publics de transport et de distribution d'électricité s'appliquent.

La composante fonction de la puissance souscrite du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics fait l'objet d'un abattement forfaitaire de 2% par période de 6 heures de Coupure.

La somme des abattements consentis au cours d'une année civile ne peut être supérieure au montant annuel de la composante fonction de la puissance souscrite.

##### **Perturbations générées par les travaux sur le RPD**

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, elles 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 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser.

#### **Engagements du Client – Obligation de prudence**

Toute installation raccordée au RPD doit être capable de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles.

Il appartient au Client d'équiper son installation de limiteurs ou de protections pour protéger ses matériels en cas de dépassement d'un niveau de tenue à une contrainte mécanique, diélectrique, thermique, ... qui peut survenir lors de perturbations en régime normal ou exceptionnel du RPD. Les Clients doivent prendre les mesures nécessaires pour que leurs installations respectent les règles de compatibilité électromagnétique et soient protégées contre les surtensions transitoires d'origine atmosphérique.

Le Client doit mettre en place un système de protection capable de protéger son installation contre les aléas d'origine interne ou en provenance du RPD. Ce système de protection doit être capable d'isoler rapidement l'installation du RPD, notamment en cas de défaut interne, dans des conditions qui préservent la sécurité des personnes et des biens et qui ne perturbent pas le fonctionnement des réseaux sains.

Le Client doit prendre les mesures nécessaires pour que son installation n'émette pas sur le RPD des perturbations dont le niveau dépasse les normes en vigueur.

### **REGLES DE SECURITE**

#### **Règles générales de sécurité**

La distribution de l'énergie électrique par VIALIS et son enlèvement par le Client sont effectués en se conformant strictement à la réglementation applicable relative à l'électricité et la sécurité.

#### **Installation électrique intérieure du Client**

L'installation électrique intérieure du Client commence aux bornes de sortie du disjoncteur de branchement.

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100. Une attestation de conformité, visée par le CONSUEL (Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'Electricité) sera exigée par VIALIS avant toute mise en service d'une installation nouvelle. Elle est 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 RPD exploité par VIALIS, et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le Client s'engage veiller à la conformité aux normes en vigueur de ses appareils et installations électriques. En aucun cas, VIALIS n'encourt de responsabilité en raison de défauts des installations intérieures.

#### **Moyens de production d'électricité chez le Client**

Le Client peut mettre en œuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son Point de Livraison qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le Fournisseur et VIALIS, au moins un mois avant, de leur mise en service ou de toute modification de ceux-ci. L'accord écrit de VIALIS est nécessaire avant la mise en œuvre de ces moyens de production.

### **RESPONSABILITES**

#### **Responsabilité de VIALIS vis-à-vis du Client**

VIALIS est directement responsable vis-à-vis du Client en cas de non-respect des engagements et obligations mis à sa charge au terme des dispositions générales d'accès et d'utilisation du RPD.

Tout engagement complémentaire ou différent que le Fournisseur aurait souscrit envers ses Clients en matière de continuité et de qualité de la fourniture ne saurait être opposable à VIALIS et engage le Fournisseur seul à l'égard de ses Clients.

#### **Procédure de traitement des indemnités demandées par le Client**

Le Client victime d'un dommage, qu'il attribue à une faute ou au non-respect des engagements de VIALIS définis dans les dispositions

générales applicables est tenu d'informer le Fournisseur de l'existence d'un préjudice en lui déclarant le dommage dans un délai de sept jours calendaires à compter de la survenance du dommage par lettre recommandée avec avis de réception.

Le Fournisseur informera ensuite VIALIS dans les deux Jours Ouvrés.

Le Client, victime du dommage, doit également adresser par lettre recommandée avec avis de réception, une demande de réparation au Fournisseur qui la transmettra à VIALIS dans les deux Jours Ouvrés. Cette demande doit être accompagnée d'un dossier démontrant à l'aide de toutes pièces et documents nécessaires l'existence de son droit à réparation. Ce dossier contient notamment le fondement de sa demande (faute de VIALIS, dépassement du nombre de coupures...), la preuve de l'existence et l'évaluation précise des dommages (poste par poste) et la preuve d'un lien de causalité entre l'incident et le dommage occasionné.

Si VIALIS estime que la responsabilité d'un tiers doit être mise en cause (par exemple, en cas d'arrachage d'un câble par une entreprise de travaux publics), VIALIS doit effectuer, à ses frais, toutes les démarches nécessaires à cette mise en cause s'agissant des dommages subis par le RPD. S'agissant des dommages subis par le Client, et en cas d'absence de faute de VIALIS, il incombera au Client ou au Fournisseur de mettre en cause la responsabilité de ce tiers.

VIALIS doit dans un délai de trente jours à compter de la réception de la demande de réparation susvisée, répondre par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Fournisseur qui transmettra la réponse de VIALIS au Client dans les deux Jours Ouvrés. Cette réponse peut faire part :

- d'un refus d'indemnisation. Dans ce cas, sauf cas de force majeure invoqué par VIALIS, le Client pourra demander à VIALIS, via le Fournisseur, d'organiser une expertise amiable qui devra se tenir dans un délai d'un mois. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.
- d'un accord total sur le principe et le montant de la réparation. Dans ce cas, VIALIS indemnise le Client dans un délai de 30 jours en avisant le Fournisseur.
- d'un accord sur le principe de la réparation mais d'un désaccord sur le montant de celle-ci. Dans ce cas, VIALIS organise une expertise amiable afin de rechercher un accord dans un délai de trente jours à compter de la réception par le Client.

À défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.

#### **Responsabilité du Client vis-à-vis de VIALIS**

Le Client est directement responsable vis-à-vis de VIALIS en cas de non-respect des obligations mises à sa charge au terme des dispositions générales d'accès et d'utilisation du RPD.

En cas de préjudice subi par VIALIS, cette dernière engagera toute procédure amiable ou tout recours juridictionnel contre le Client à l'origine de ce préjudice. Elle en informera le Fournisseur.

Le Fournisseur s'engage à communiquer sur simple demande à VIALIS le Contrat Unique conclu avec le Client. Toutefois, le Fournisseur se réserve le droit de masquer les dispositions du Contrat Unique ne concernant pas l'accès au RPD.

La responsabilité du Fournisseur est engagée en cas de non respect ou de mauvaise exécution d'une des obligations mises à la charge de ce dernier au titre du contrat GRD-F, et notamment en cas de non intégration ou de mauvaise intégration de l'ANNEXE ARD « Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD » version BT 36 ≤ kVA dans les Contrats Uniques.

Il est expressément convenu que le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable de la mauvaise exécution ou la non-exécution par le Client de ses obligations, sauf si par sa faute il y a contribué.

Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles de VIALIS, du Client ou du Fournisseur.

En outre, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté de VIALIS et non maîtrisables dans l'état des

techniques, qui sont assimilées par les parties (VIALIS, le Fournisseur et le Client) à des événements de force majeure pouvant conduire dans certains cas à des perturbations dans l'alimentation des Points de Livraison voire à des délestages partiels des clients. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictueuses,
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'avions,
- les catastrophes naturelles 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 phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause au moins 100 000 Points de Livraison alimentés par le RPT et/ou par les RPD sont privés d'électricité. Cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de Points de Livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise,
- les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique,
- les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure,
- l'indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production raccordées au RPT et au RPD conduisant à l'impossibilité de subvenir aux besoins de consommation nationale dans le respect des règles relatives à l'interconnexion des différents réseaux nationaux d'électricité,
- des circonstances exceptionnelles ne permettant pas à VIALIS de faire face à ses responsabilités opérationnelles dans des conditions économiquement raisonnables.

VIALIS, le Fournisseur et le Client n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenus d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de leurs obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance d'un événement de force majeure ou assimilé.

Les obligations contractuelles, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'évènement de force majeure.

## **TARIFICATION**

### **Principes**

Le prix facturé par VIALIS au Fournisseur pour chaque Contrat Unique se compose :

- du Tarif d'Utilisation des Réseaux décrit ci-dessous et qui évolue conformément à la réglementation.

Et éventuellement :

- des frais relatifs aux prestations complémentaires de comptage,
- des prix relatifs aux interventions réalisées suite aux demandes du Fournisseur, conformément au Catalogue des Prestations de VIALIS.

VIALIS recouvre les sommes dues auprès du Fournisseur.

Le Fournisseur recouvre les sommes dues auprès du Client, et assume le risque financier de non-paiement de celui-ci pour l'intégralité de la facture.

### **Composition du prix**

Le prix facturé par VIALIS au Fournisseur pour chaque Point de Livraison comprend, au titre de l'accès au RPD :

- l'Abonnement, fonction de la Puissance Souscrite, somme due même en absence de consommation au Point de Livraison,

- la part énergie dans les différentes classes temporelles en fonction de la formule tarifaire choisie par le Client : part énergie x énergie consommée,

Le prix des prestations de comptage - hors Relevés spéciaux demandés par le Fournisseur – est inclus dans la tarification des utilisateurs jusqu'à 36 kVA.

#### **Modalités de changement de formule tarifaire**

Le Fournisseur peut demander la modification de la formule tarifaire, sous réserve qu'il n'ait pas procédé à un changement au cours des douze (12) derniers mois. VIALIS adresse au Fournisseur dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la réception de cette demande, un avis de modification.

Le changement prend effet à la date indiquée dans l'avis de modification.

## **SUSPENSION DE L'ACCÈS AU RPD**

### **Suspension à la demande du fournisseur**

En cas de non-paiement effectif, par le Client, de l'intégralité des sommes dues concernant l'ensemble des factures émises, hormis d'une éventuelle part ayant fait l'objet d'une contestation par le Client, le Fournisseur peut, s'il a respecté ses obligations d'information préalable du Client, demander à VIALIS de suspendre l'accès au RPD.

### **Suspension à l'initiative de VIALIS**

VIALIS peut procéder à la suspension sans préavis ou refuser l'accès au RPD 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,
- danger grave et immédiat porté à la connaissance de VIALIS,
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par VIALIS, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par un Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- appel de puissance excédant la Puissance Souscrite ou la puissance disponible,
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie,
- absence de contrat de fourniture ou contrat de fourniture non valide,
- en cas de non-paiement par le Client de l'intégralité des sommes dues concernant l'ensemble des factures émises par VIALIS - la date d'émission des factures étant généralement antérieure à la date de rattachement au contrat GRD-F- et après respect des obligations d'information préalable du Client par VIALIS.

VIALIS informe par lettre recommandée avec accusé de réception le Fournisseur de la décision de suspension d'accès au RPD et de la coupure du Point de Livraison concerné. Le Client est informé dans les mêmes conditions. VIALIS doit préciser les motifs de sa démarche.

VIALIS doit à nouveau permettre l'accès au RPD dès que les motifs ayant conduit à l'interruption ont pris fin.

En cas d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur depuis au moins douze mois, VIALIS prendra rendez-vous avec le Client pour un Relevé spécial avec facturation spécifique au Fournisseur. Si le Client persiste à ne pas donner accès à son Compteur après un préavis resté sans effet, VIALIS a le droit de procéder à la suspension de l'accès au RPD après une dernière mise en demeure.

### **Suspension suite à résiliation de plein droit du contrat GRD-F**

Le contrat GRD-F peut être résilié de plein droit dans les cas suivants :

- par VIALIS, si la Commission de Régulation de l'Énergie prononce à l'égard du Fournisseur la sanction d'interdiction temporaire d'accès au RPD en application de l'article 40 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000 ;
- en cas de manquement grave et/ou répété par le Fournisseur ou VIALIS à une obligation substantielle du contrat GRD-F ;

- en cas d'événement de force majeure se prolongeant au-delà de 3 mois à compter de sa survenance ;
- dans le cas où VIALIS et le Fournisseur n'ont pas réussi à trouver un accord pour la renégociation du contrat GRD-F suite à un événement de nature économique ou commerciale entraînant une rupture significative dans l'équilibre du contrat.

VIALIS prend les dispositions nécessaires à la suspension de l'accès au RPD des Points de Livraison.

## **RÉSILIATION DU CONTRAT UNIQUE**

### **Résiliation d'un Contrat Unique à l'initiative du Client**

La résiliation concerne le Client qui ne souhaite plus disposer de l'accès au RPD, par exemple en cas de cessation de l'activité sur le Site.

Une fois informée par le Fournisseur de la date prévue pour la résiliation du Contrat

Unique, VIALIS programme en conséquence un Relevé spécial et en informe le Fournisseur. VIALIS transmet au Fournisseur les Index relevés ainsi que la facture correspondante d'utilisation des réseaux et des prestations associées.

### **Résiliation d'un Contrat Unique à l'initiative du Fournisseur**

Si le Fournisseur décide de résilier, à son initiative, le Contrat Unique relatif à un Point de Livraison, il le notifie à VIALIS, après en avoir avisé le Client. Cette résiliation prend effet le premier du mois, après un délai de deux mois suivant la date de réception de la notification par VIALIS.

A l'issue de ce délai, si aucun autre Fournisseur n'a repris le Point de Livraison dans son Périmètre de Facturation, VIALIS suspend l'accès au RPD au Point de Livraison et transmet au Fournisseur les Index ainsi que la facture correspondante d'utilisation des réseaux et des prestations associées.

## **CHANGEMENT DE FOURNISSEUR A UN POINT DE LIVRAISON**

Le changement de Fournisseur s'effectue, aux conditions générales suivantes :

- la date de changement de Fournisseur ne peut être qu'un premier jour de mois calendaire.
- Si la demande de changement est reçue au moins vingt-huit jours avant la fin du mois M, le changement sera effectué au premier du mois M+1. Il sera effectué au premier du mois M+2 dans le cas contraire.
- le nouveau Fournisseur transmet à VIALIS une attestation de changement datée et signée par le Client.
- si les éventuels travaux vont au-delà des interventions réalisables à distance, le changement est effectué à configuration constante et les travaux effectués ultérieurement.
- VIALIS réalise une estimation, le plus souvent prorata temporis, des puissances appelées et des énergies consommées. Le Client a la possibilité de demander un relevé payant.
- la formule tarifaire existante est reconduite, ainsi que les Puissances Souscrites.

VIALIS a la faculté de s'opposer au changement de fournisseur demandé dans les cas suivants :

- une demande antérieure de changement de Fournisseur est déjà en cours de traitement pour le Point de Livraison concerné,
- une intervention non autorisée (notamment une manipulation frauduleuse) a été constatée sur l'Installation de Comptage et/ou les ouvrages de raccordement du Point de Livraison concerné,
- le nouveau Fournisseur n'a pas produit l'ensemble des pièces requises,
- l'inaccessibilité du comptage depuis au moins douze mois.

## **TVA ET TAXES APPLICABLES**

### **TVA**

Si des montants sont assujettis à la TVA, ils donneront lieu à une facturation avec TVA au taux en vigueur par VIALIS vers le Fournisseur. La taxe sera acquittée lors du règlement par le Fournisseur de la facture à VIALIS.

**CSPE**

Le Client final d'énergie électrique, dans le cadre du Contrat Unique qui le lie au Fournisseur, est le redevable de la CSPE, et VIALIS se charge de collecter la

CSPE auprès du Fournisseur et de faire la déclaration afférente à la Caisse des Dépôts et Consignations. Le Fournisseur répercutera la CSPE sur le Client final au moment de la facturation.

**Taxes locales sur la consommation finale d'électricité**

Le Fournisseur, dans le cadre du Contrat Unique, est le redevable des taxes locales vis à vis des collectivités locales. En cas de manquement à cette disposition, VIALIS est dégagée de toute responsabilité.