



**Conditions générales de fourniture du gaz naturel
(CGFG)**

de

Viteos SA

Quai Max-Petitpierre 4
2001 Neuchâtel

Octobre 2017

1. RELATIONS CONTRACTUELLES

Art. 1. – Les présentes Conditions générales de fourniture du gaz naturel (ci-après CGFG) régissent les modalités de fourniture du gaz naturel via le réseau de distribution Viteos aux consommateurs finaux, ci-après dénommés « clients ». Ces conditions générales, de même que les modèles tarifaires et les tarifs en vigueur, constituent la base des rapports juridiques entre Viteos et ses clients. *Champ d'application*

Les CGFG sont à disposition de chaque client. Elles sont réputées connues et acceptées dès la pose du compteur ou la consommation de gaz. Elles sont publiées sur le site internet de Viteos et communiquées en tout temps sur demande.

Viteos se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes conditions générales. Les nouvelles conditions générales s'appliqueront dès lors à tous les clients à compter de la date de modification (publication sur le site de Viteos).

Art. 2. – Viteos peut, au cas par cas, établir un contrat particulier. Les présentes CGFG et les tarifs afférents constituent également la base d'un tel contrat, à moins que celui-ci n'en dispose autrement. *Contrats particuliers*

Art. 3. – Sont réputés client de Viteos, les consommateurs auxquels le gaz naturel est livré, à savoir : *Définitions*

- a. toute personne ou entreprise qui prélève du gaz fourni par Viteos sur le réseau de distribution de Viteos ;
- b. toute personne ou entreprise qui prélève du gaz d'un fournisseur tiers sur le réseau de distribution de Viteos ;
- c. toute personne ou entreprise dont le fournisseur tiers a interrompu la fourniture de gaz mais qui prélève du gaz sur le réseau de distribution de Viteos, Viteos n'étant pas tenu de suppléer à cette carence de fourniture ;
- d. toute personne ou entreprise à qui Viteos fournit du gaz en qualité de fournisseur tiers ;
- e. le propriétaire du bien-fonds raccordé, à défaut d'un locataire ou d'un fermier annoncé ;
- f. en cas de location ou d'affermage, le locataire ou le fermier du bien fonds, du bâtiment ou du local commercial équipé d'un dispositif de comptage de gaz.

Art. 4. – Le propriétaire d'immeuble est responsable vis-à-vis de Viteos, le cas échéant solidairement, du paiement d'une consommation de gaz naturel pour : *Responsabilité du propriétaire d'immeuble*

- les points de consommation qui sont utilisés en commun par tous les locataires ou fermiers au sens de l'art. 3 et qui sont raccordés à des compteurs ;
- les appartements et les locaux commerciaux qui sont

loués ou affermés en vertu d'un contrat de bail ;

- les points de consommation, les appartements, les immeubles et les locaux commerciaux utilisés par des personnes qui n'ont pas conclu de contrat de bail avec le propriétaire du bien-fonds ;
- les immeubles ou les locaux inoccupés ou affectés en tout ou partie aux besoins du propriétaire.

Au surplus, les autres dispositions des présentes CGFG sont applicables.

- Art. 5. – En cas de sous-location, le locataire principal est solidairement responsable des montants dus par le sous-locataire. *Sous-location*
- Art. 6. – ¹ Sauf contrat particulier écrit, la relation liant Viteos et le client est conclue pour une durée indéterminée. *Début et fin de la relation contractuelle*
- ² La relation débute dès la pose du compteur de gaz de Viteos, dès la consommation de gaz ou à la conclusion d'un contrat particulier.
- ³ La relation s'éteint au terme de la durée contractuelle ou à sa résiliation. Sauf convention contraire, le client peut résilier les rapports juridiques en tout temps, pour la fin d'un mois, moyennant un délai de résiliation de 30 jours. Il transmet à Viteos son avis de résiliation écrit par courrier postal. Dans tous les cas, le client répond du paiement de la consommation de gaz et de toute autre redevance due jusqu'au relevé final du compteur.
- ⁴ La consommation saisonnière ou intermittente de gaz ne justifie en aucun cas la résiliation des rapports juridiques et n'interrompt pas l'obligation de s'acquitter des redevances.
- ⁵ Pour des motifs économiques ou autres, Viteos peut mettre fin à la relation pour la fin d'un mois, moyennant un délai de résiliation de 12 mois. Viteos se réserve le droit de résilier la relation prématurément si le client ne respecte pas les conditions contractuelles ou pour tout autre motif d'importance majeure.
- Art. 7. – ¹ Viteos doit être averti par écrit, avec un préavis de 10 jours ouvrables minimum, de la date exacte du changement : *Annonce obligatoire*
- a) par le propriétaire : de l'aliénation de son immeuble (bâtiment ou appartement), avec la date de l'entrée en jouissance (la date de remise des clés fait foi) et les coordonnées du nouveau propriétaire et/ou des changements concernant le locataire ou la gérance ;
- b) par le locataire/fermier sortant: du départ des locaux loués ou immeubles concernés par le bail (la date de remise des clés fait foi), avec mention de ses nouvelles coordonnées ;
- c) par le locataire/fermier entrant: à l'arrivée dans les locaux loués ou immeubles concernés par le bail (la date de la prise des clés fait foi), avec mention de ses nouvelles coordonnées ;
- d) par le bailleur : du changement de locataire d'un appartement ou d'un bien-fonds (la date de remise des clés fait

foi) ;

e) par le propriétaire d'un immeuble en gérance: des changements concernant la gérance immobilière, avec mention de l'adresse de la nouvelle gérance et de la date effective du changement.

² Si le changement de locataire n'est pas communiqué à Viteos, le propriétaire assume solidairement le coût de la consommation d'énergie ainsi que les autres coûts éventuels ne pouvant être réclamés au locataire.

³ Pendant la période comprise entre l'échéance du contrat et la conclusion d'un nouveau contrat, le propriétaire répond du paiement de la consommation de gaz ainsi que de toutes les autres redevances occasionnés après la cessation des rapports juridiques ou en relation avec des locaux vacants et des installations inutilisées.

Art. 8. – Les clients raccordés au réseau n'ont aucun droit à un sur-débit lorsque la capacité du réseau est atteinte, à moins qu'un tel droit n'ait été prévu contractuellement. *Exclusion des sur-débts*

2. FOURNITURE DU GAZ

Art. 9. – ¹ Viteos assure la fourniture de gaz au client conformément aux présentes conditions générales, dans la mesure où les conditions économiques et techniques le permettent. Viteos construit, agrandit ou densifie son réseau de distribution uniquement là où la consommation prévisible assure le rendement des infrastructures. *Etendue de la fourniture*

² Il incombe au client de respecter les dispositions légales régissant l'utilisation du gaz. Viteos se réserve le droit d'effectuer des contrôles.

Art. 10.– La qualité du gaz naturel fournit par Viteos est défini dans les directives SSIGE. *Qualité du gaz*

Art. 11.– La fourniture de gaz naturel s'effectue en fonction de la puissance de raccordement convenue et de l'utilisation prévue. *Spécification*

Art. 12.– ¹ Le client ne peut utiliser le gaz naturel livré que pour l'usage correspondant à la catégorie fixée. En cas d'utilisation différente, Viteos se réserve le droit de modifier la catégorie avec effet rétroactif (par exemple gaz naturel carburant). *Usage prévu*

² En cas d'abus, Viteos peut interrompre la fourniture de gaz naturel et résilier la relation avec effet immédiat. Les frais liés à cette résiliation immédiate (par ex. pour la fermeture du raccordement) sont à la charge du client.

Art. 13.– ¹ Le gaz naturel fourni n'est destiné qu'au propre usage du client. *Fourniture de gaz naturel à des tiers*

² Dans la mesure où un client fournirait du gaz naturel à des tiers, toutes les conditions contractuelles liant Viteos et le client seraient reportées sur lesdits tiers. Le client demeurant entièrement responsable envers Viteos du comportement

desdits tiers. Viteos n'assume, sous réserve des dispositions impératives de la Loi, aucune responsabilité vis-à-vis du tiers.

Art. 14.– Viteos assure d'ordinaire une fourniture de gaz complète et sans interruption, dans une composition aussi constante que possible, répondant aux normes de qualité usuelle en Suisse. Demeurent réservées les modifications du pouvoir calorifique du gaz, de même que les dispositions tarifaires spéciales et les dérogations stipulées ci-après. *Régularité de la fourniture*

Art. 15.– ¹ Viteos a le droit de restreindre ou de stopper l'exploitation du réseau de distribution et la fourniture de gaz en cas de force majeure ou pour des motifs d'exploitation. *Restrictions*

² Viteos tient compte des besoins du client dans la mesure du possible. Elle communique d'ordinaire les interruptions ou restrictions prévisibles en temps utile aux clients qui ne pourront pas prétendre à des indemnités.

³ Viteos peut refuser au client l'accès au réseau et suspendre la fourniture de gaz après rappel préalable et avertissement écrit notamment lorsqu'il :

- emploie des installations ou des appareils non conformes aux directives, présentant, pour d'autres raisons, un danger pour les personnes et les biens ou engendrant des perturbations dans le réseau ou la fourniture;
- prélève illicitement du gaz naturel;
- refuse ou rend impossible à Viteos ou ses mandataires l'accès à ses installations ou à ses appareils de comptage;
- ne règle pas les factures liées à sa consommation d'énergie et à l'utilisation du réseau et/ou ne produit pas de garantie pour le paiement de sa consommation future;
- ne fournit pas les garanties nécessaires ou ne paie pas de manière anticipée suffisamment rapidement ou refuse les modalités de paiement;
- enfreint de manière grave des conditions essentielles contenues dans les présentes CGFG.

⁴ La suppression de l'approvisionnement ne libère pas le client de son obligation de paiement des factures reçues, ni de ses autres engagements envers Viteos. Le client ne peut prétendre à une quelconque indemnisation lorsque l'interruption de la fourniture de gaz est conforme aux dispositions applicables.

3. TARIF DU GAZ NATUREL

Art. 16. – ¹ Le prix du gaz naturel consommé est composé d'une part d'un prix de l'énergie, de l'acheminement et de la puissance (actuellement intégrés) et d'autre part d'une redevance fixe. *Tarifs et prix*

² Les taxes additionnelles (taxe CO2, taxe sur la valeur ajoutée, etc.) seront indiquées séparément sur la facture.

³ Les tarifs validés sont publiés sur le site internet de Viteos, à disposition des clients et communiqués en tout temps sur demande, sauf pour les clients soumis à des contrats particuliers.

⁴ Les modifications de tarifs sont indiquées sur la facture lors des décomptes ou sur une feuille annexée.

4. COMPTAGE DU GAZ NATUREL CONSOMME

- Art. 17. – Le volume de gaz naturel consommé est déterminé d'après le relevé des compteurs ou des correcteurs de volume. Le relevé des compteurs incombe à Viteos ou à ses mandataires. *Bases de calcul*
- Art. 18. – ¹ Le comptage du gaz naturel consommé est réputé juste tant que l'écart est dans la marge de tolérance légale fixée. *Exactitude du comptage*
- ² Le client peut en tout temps requérir à ses frais la vérification des organes de comptage par un organe officiel accrédité. En cas de litige, l'expertise de l'Office fédéral de métrologie tranche. Les frais sont à charge de Viteos si le compteur n'est pas étalonné correctement, et à charge du client s'il entre dans les plages de tolérance admises.
- Art. 19. – ¹ Si une erreur de mesure est constatée, la consommation réelle de gaz naturel sera, autant que possible, établie après remise en conformité du dispositif de comptage. Si cette remise en conformité ne permet pas de déterminer la valeur de la correction à apporter, Viteos évaluera la consommation en tenant raisonnablement compte des indications du client. Pour des installations déjà existantes, cette évaluation se fondera notamment sur la consommation enregistrée et relevée au cours d'une période comparable passée ou future. *Erreurs et contestations*
- ² S'il est possible de déterminer avec exactitude la grandeur et la durée de l'écart dans les données du dispositif de comptage, la rectification des décomptes s'étendra sur cette période.
- ³ Si le début du dérangement ne peut pas être déterminé avec précision, la rectification sera établie sur une période qui devra être définie d'entente avec le client, mais se rapprochant au mieux de la période présumée.

5. FACTURATION

- Art. 20. – ¹ Le volume de gaz naturel consommé est converti en énergie pour être facturé. *Facteurs de conversion*
- ² La conversion en énergie (kilowattheures [kWh]) est le produit du volume mesuré par le pouvoir calorifique supérieur ($H_{s,n}$) et par un facteur de correction dépendant des conditions de mesure de la consommation. Les facteurs appliqués sont indiqués sur la facture.
- ³ Le facteur z utilisé par Viteos est le rapport du volume normal par le volume mesuré au lieu de consommation.
- Art. 21. – Les périodes de relevé sont fixées par Viteos. Les factures sont semestrielles, mais Viteos se réserve le droit d'établir des factures mensuelles et d'exiger des acomptes. *Décomptes*
- Art. 22. – Le montant des acomptes est fixé par Viteos en fonction de la consommation mensuelle, semestrielle ou annuelle probable. *Acomptes*
- Art. 23. – Le client doit vérifier sans délai les factures qui lui sont notifiées. En cas de désaccord avec les montants facturés, il doit former *Contestations*

opposition dans un délai de 20 jours à compter de la date d'émission de la facture. Faute d'opposition du client dans le délai prescrit, la facture est réputée acceptée tacitement.

En cas de contestation de la mesure de l'énergie, le client n'est pas autorisé à refuser le paiement des montants facturés et le versement d'acomptes.

Art. 24. – ¹ Le montant des factures doit être acquitté dans les délais indiqués ou, à défaut d'indication, dans les 30 jours à compter de la date d'émission. Les factures et acomptes doivent être acquittés sans rabais ni escompte. Le paiement fractionné des factures n'est possible qu'avec l'accord de Viteos. *Retard de paiement*

² Après échéance du délai de paiement, le retard occasionne des frais supplémentaires (frais administratifs, frais de port, frais d'encaissement, frais de coupure et de rétablissement, etc.) et des intérêts moratoires de 5%, qui sont facturés.

Art. 25. – ¹ En cas de retards répétés dans le paiement des factures d'utilisation du réseau ou de fourniture d'énergie, ou en cas de doute quant à la solvabilité du client ou à son intention de payer, Viteos a le droit d'exiger des paiements anticipés, des dépôts de garantie ou d'installer des compteurs à prépaiement. *Garanties et compteurs à prépaiement*

² Les compteurs à prépaiement peuvent être réglés de façon à ce que le montant payé présente un surplus destiné à amortir les créances de Viteos ou à la constitution d'une garantie pour l'utilisation du réseau, ainsi que l'énergie fournie.

³ En cas de cessation des relations commerciales, Viteos est en droit d'utiliser la garantie pour compenser des factures impayées. Les garanties ne sont pas rémunérées par un intérêt.

Art. 26. – Pour chaque facture émise en dehors du rythme de facturation normal ou pour chaque facture émanant d'une fin de contrat (par exemple déménagement), des frais administratifs seront perçus en sus. *Factures supplémentaires*

6. RESPONSABILITE

Art. 27. – Viteos exclut, pour autant que la loi le permette, toute responsabilité en cas de dommages dus à la restriction ou à l'interruption de la fourniture de gaz naturel dans la mesure où ils ne sont pas dus à un comportement fautif ou à une négligence grave ou intentionnelle de Viteos. *Responsabilité*

7. DISPOSITIONS FINALES

Art. 28. – En cas de dispositions contractuelles contraires, ce sont ces dernières qui priment sur les présentes CGFG. *Dispositions contractuelles contraires*

Art. 29. – Si l'une des dispositions des présentes conditions s'avère nulle, les autres dispositions resteront valables et continueront à lier les parties. Dans ce cas, ladite disposition sera remplacée par les parties par une disposition valable selon le droit applicable et aussi proche que possible de leur volonté initiale. *Clause de survivance*

- Art. 30. – Les litiges ayant trait aux présentes CGFG sont exclusivement régis par le droit suisse. *Droit applicable*
- Art. 31. – Le for est à Neuchâtel (ville/canton). *For*
- Art. 32. – Les présentes CGFG remplacent les précédentes conditions générales de raccordement au réseau et de fourniture du gaz naturel de janvier 2011. Elles entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2018. *Mise en vigueur*