



CONDITIONS GÉNÉRALES

Relatives à la fourniture de chaleur renouvelable et locale

1. GÉNÉRALITÉS

Ces conditions générales s'appliquent à la fourniture de « chaleur », soit d'énergie thermique sous forme de chaleur pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire (ECS), par la société Energiapro SA, à Vevey (ci-après « la Société ») faisant partie du groupe HOLDINOVA. Toute disposition modifiant ou dérogeant aux présentes conditions générales est nulle et non-avenue.

La pose d'un compteur et la consommation de chaleur associée ou non génèrent par elles-mêmes la conclusion d'un contrat de fourniture entre la Société et son client, avec les droits et obligations qui y sont associés.

Par la signature des présentes conditions générales, le client déclare avoir pris connaissance des conditions générales et les accepter sans réserve.

2. PRESTATIONS FACTURÉES

Au moment de son raccordement au réseau de distribution de chaleur, le client s'acquitte d'un forfait de raccordement unique dont le montant est déterminé en fonction de la puissance convenue.

Durant toute la durée du contrat, le client s'engage à payer un prix composé des éléments suivants :

- Le prix de l'énergie pour la quantité de kWh soutirée décomptée par le compteur pour le chauffage et pour l'ECS. Le prix de l'énergie se calcule entre autres sur la base des coûts liés au chauffage à distance, au pompage de l'eau du lac et à l'énergie électrique consommée pour les appareils de chauffage sur toute la période de décompte. Ce prix est indexé chaque année;
- Le prix de puissance est dû indépendamment de la consommation d'énergie thermique. Il vise à couvrir entre autres les frais d'entretien et de maintenance de la centrale de production de chaleur et du réseau, ainsi que l'amortissement des investissements. La taxe de puissance s'applique sur la puissance en kW nécessaire au bâtiment, répartie par appartement selon la surface en m². Elle est due par période entière de douze mois. La taxe de puissance est indexée chaque année;
- Le forfait d'abonnement couvre entre autres la location du ou des compteurs ainsi que les frais de relevés et de facturation. Le forfait d'abonnement est perçu même en l'absence de consommation.

La date d'entrée en vigueur des nouveaux prix est le 1^{er} janvier de chaque année.

Tous les prix indiqués sont en francs suisses, hors taxes et TVA. Tout nouvel impôt ou taxe auquel la Société devrait être soumise, en lien avec les prestations du contrat, sera ajouté au prix dès la date de son entrée en vigueur.

3. CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

Chaque facture, y compris la facture d'acompte, est exigible dans les trente jours dès sa date d'émission. Le montant des factures doit être acquitté auprès de la Société, sans rabais ni escompte. Le paiement fractionné des factures n'est possible qu'avec l'accord de la Société. Seront reportés sur la prochaine facture, les montants dus inférieurs à CHF 10.-, de même que les montants en faveur du client. Toute réclamation éventuelle doit être adressée à la Société dans les dix jours dès la réception de la facture.

La Société se réserve le droit d'attribuer tout paiement reçu à la facture dont l'échéance est la plus ancienne, sans tenir compte des références figurant sur les bulletins de versement.

Dès la date d'échéance de la facture, la Société se réserve le droit de facturer des frais administratifs au prix de CHF 10.- (hors TVA) par

rappel. Si le premier rappel n'est pas suivi d'effet, un deuxième rappel, incluant les frais administratifs ainsi que des intérêts moratoires fixés à 5 % dès le deuxième rappel, est adressé au client, lui accordant un délai de grâce de dix jours et l'avisant que la fourniture sera interrompue si ce deuxième rappel n'est pas suivi d'effet. En cas de retard de paiement ou de doute fondé sur la solvabilité du client, la Société peut renoncer à émettre des rappels, exiger en tout temps des paiements anticipés ou la fourniture d'une garantie couvrant la consommation d'une période qu'elle détermine.

En cas de procédure de poursuite pour dettes et faillite, ou d'autres procédures (par ex. en vue de la récupération du compteur), il est perçu, en plus des frais de rappel et des intérêts moratoires, des frais de mise en demeure selon l'article 106 du Code des obligations, à hauteur de CHF 50.- (hors TVA). La Société facture également les avances non récupérables faites aux instances judiciaires.

Le client n'est pas habilité à compenser d'éventuelles créances qu'il aurait envers la Société ou toutes autres sociétés appartenant à son groupe. Une rectification des erreurs de facturation ou de paiement est possible pendant cinq ans à compter de la date de la facture y relative.

La signature des présentes conditions générales vaut reconnaissance de dette (art. 17 CO et 82 LP) pour les factures relatives à la chaleur fournie à l'ensemble des biens et installations enregistrés au nom du client.

4. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client s'engage à s'approvisionner exclusivement auprès de la Société pour couvrir les besoins de chaleur pendant la durée du contrat. Il renonce à se doter de ses propres installations de production d'énergie et met hors service d'éventuelles installations existantes. Cette disposition ne concerne pas les installations individuelles d'appoint de faible puissance fonctionnant au bois (cheminées, fourneaux à bois etc.). Des dérogations peuvent être octroyées sur demande à la Société.

Le client s'engage à payer la chaleur consommée et les taxes qui lui sont facturées, selon les modalités fixées par les tarifs applicables et les présentes conditions générales.

Le client déploie ses meilleurs efforts pour assurer le bon fonctionnement des installations de production et de distribution d'énergie thermique et pour empêcher ou limiter les dommages sur celles-ci. En particulier, il annoncera, sans retard, tous dégâts aux installations, dérangements ou autres irrégularités.

Le client ne peut transférer à des tiers l'énergie thermique découlant du contrat, qu'avec l'accord préalable de la Société.

5. OBLIGATIONS DE LA SOCIÉTÉ

La Société s'engage à fournir au client, pendant la durée du contrat, la chaleur correspondant à la puissance de raccordement du bâtiment souscrite, pour les usages convenus, moyennant le paiement du prix.

La Société livre la chaleur sous forme d'eau chaude à la limite de propriété, puis dans les systèmes de fourniture indirecte de chaleur. L'eau circule dans les conduites, puis gagne les raccordements d'immeubles, traverse la sous-station et l'échangeur de chaleur situé dans le local technique. La chaleur est finalement transmise au système de distribution du bâtiment, jusqu'aux compteurs du client.

La Société garantit la température d'entrée à l'échangeur, telle que prévue lors du raccordement du bâtiment au chauffage à distance. Toute responsabilité de la Société, en raison de problèmes liés aux installations intérieures, en aval de l'échangeur, est exclue.

La Société prend en charge les frais de dépose d'un compteur liés à la révision périodique légale.

6. RELEVÉS ET PROCÉDURES EN CAS D'ERREUR DE MESURE

La quantité d'énergie thermique consommée par le client est déterminée au moyen d'un ou plusieurs compteurs, propriétés de la Société, qui sont seuls pris en considération pour la facturation. L'équipement de mesure est étalonné conformément aux dispositions de l'ordonnance fédérale sur les compteurs d'énergie thermique.

Le compteur est relevé au minimum une fois par an et permet d'établir le décompte annuel de la consommation du client, sur la base duquel est établie la facture finale. La date déterminante correspond à la date du relevé. Des acomptes trimestriels sont facturés afin de lisser et de répartir les coûts durant l'année. Le client peut demander des relevés supplémentaires. Dans ce cas, il en assume les frais.

Le compteur, dont l'accès doit rester libre pour effectuer les relevés périodiques ainsi que les déposes et échanges prévus par les présentes conditions générales, demeure la propriété de la Société. En cas d'inaccessibilité du compteur et à défaut d'index communiqué, la Société procède à une estimation.

En cas de litige ou de contestation du bon fonctionnement du compteur, ce dernier peut être changé et contrôlé par une instance officielle. La partie ayant tort assumera l'entier des frais liés à cette démarche.

Si la vérification ultérieure du compteur révèle un écart de plus de 5 % entre la valeur mesurée et la valeur effectivement consommée, la Société rectifie sa facturation pour la période affectée par l'erreur, mais au maximum pour une année rétroactivement, à compter du jour où elle a été découverte.

S'il n'est pas possible de déterminer l'ampleur de l'erreur, la Société calcule le prix qui lui est dû sur la base de la moyenne de consommation des années précédentes, en tenant compte des circonstances réelles.

7. LIMITATION ET INTERRUPTION DE LA FOURNITURE

La Société a le droit de restreindre ou d'interrompre la fourniture de chaleur :

- en cas de force majeure, telle que faits de guerre ou circonstances analogues, troubles intérieurs, grèves, sabotages, terrorisme ;
- en cas de catastrophes naturelles, telles que tremblements de terre, inondations, avalanches, éboulements de rochers, glissements de terrain et laves torrentielles ;
- lors d'événements extraordinaires ou naturels, tels qu'incendies, explosions, charriages de glace, sécheresse importante ou brusque fonte de glace, foudre, tempêtes, froid, canicule et perturbations ou autres événements aux répercussions similaires ;
- lors d'interruptions pour des raisons d'exploitation, telles que réparations, travaux d'entretien et d'extension, interruption de la fourniture, surcharges, congestions des réseaux, délestages préventifs ;
- en cas de panne ou de dommages graves affectant les installations ne découlant pas du dol ou d'une faute grave de la part de la Société ;
- en cas d'accidents ou d'incidents, lorsqu'il y a danger pour l'homme, les animaux, l'environnement ou les biens ;
- lorsque la sécurité de la fourniture ne peut pas être garantie ;
- en cas de mesures ordonnées par les autorités et cellules de crise compétentes.

Dans les cas mentionnés ci-dessus, la Société est déliée totalement ou partiellement de ses engagements de fourniture et le client ne peut, en aucun cas, prétendre à une indemnisation de la part de la Société, au titre des éventuelles conséquences d'une interruption ou limitation des quantités livrées par la Société pour les raisons mentionnées aux points a. à h. ci-dessus.

Cependant, la Société s'engage à prendre toutes les dispositions utiles et raisonnables pour assurer, dans la mesure du possible, une fourniture minimale de chaleur, ainsi qu'une reprise normale de la fourniture dans les délais les plus courts.

Le client est tenu de prendre lui-même toutes les dispositions propres à empêcher tout dommage à ses installations en cas d'interruption.

La Société peut en outre interrompre, en tout temps, la fourniture pour permettre des travaux de construction, d'entretien et de maintenance des installations et du réseau de distribution de chaleur. Dans la mesure du possible, la Société s'engage à annoncer l'interruption de la fourniture et à la réduire au strict minimum. Les interruptions de durée limitée ne sont pas indemnisées. Sous réserve des cas énumérés aux points a. à h. ci-dessus, la Société s'engage à remédier le plus rapidement possible à tout dérangement dans l'exploitation. Elle est en droit, le cas échéant, d'installer un équipement de chauffage mobile sur le terrain du bâtiment afin de fournir la chaleur.

8. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE DU FAIT DU CLIENT

La Société peut résilier le contrat de fourniture d'énergie en tout temps, et sans préavis, et procéder à la dépose du compteur, aux frais du client, lorsque celui-ci :

- ne règle pas les factures liées à sa consommation de chaleur après le deuxième rappel ;
- ne remet pas les garanties demandées ou refuse d'exécuter les paiements anticipés conformément à l'article 3 ;
- emploie des installations ou des appareils non conformes aux prescriptions, présentant, pour d'autres raisons, un danger pour les personnes et les biens ;
- prélève de la chaleur illicitement ;
- refuse l'accès au compteur, à ses installations ou à ses appareils de mesure et de tarification ou en rend l'accès inaccessible de manière durable ;
- enfreint les dispositions essentielles du contrat de fourniture de chaleur ou des présentes conditions générales.

L'interruption de la fourniture ne libère pas le client de son obligation de paiement des factures reçues, ni de ses autres engagements envers la Société. L'interruption légitime de la fourniture de chaleur ne donne droit à aucun dédommagement de quelque nature que ce soit.

9. RESPONSABILITÉS

L'étendue de la responsabilité de la Société est définie par les dispositions impératives en matière de responsabilité civile.

Sous réserve des dispositions légales impératives, le client ne peut prétendre à aucune indemnité pour dommages directs ou indirects, y compris la perte de production ou de gains :

- causés par des variations accidentelles de débit et/ou de température de quelque nature et importance qu'elles soient ;
- causés par des restrictions, des interruptions, des suppressions ou des arrêts momentanés de la fourniture de chaleur.

La présente exclusion est nulle en cas de dol ou de faute grave de la part de la Société.

10. FIN ANTICIPÉE DU CONTRAT

Le contrat de fourniture d'énergie thermique peut être résilié en tout temps par le client, s'il n'est lui-même plus le client final, en cas de déménagement notamment. La résiliation intervient moyennant une information écrite (par lettre, fax ou message électronique) à la Société ; le client reste redevable de la consommation jusqu'à réception de cette annonce par la Société et au relevé final de l'index du compteur. Un décompte final est établi et le solde du compte est exigible à dix jours. Le propriétaire demeure responsable des factures d'énergie lors de vacance de ses locaux ou de départ non annoncé de ses locataires ou occupants.

La Société prend en charge les frais de dépose d'un compteur s'il a lieu.

11. DISPOSITIONS FINALES

La Société peut modifier en tout temps ses tarifs ainsi que les présentes conditions générales. Le client en sera informé en temps utile par des moyens appropriés.

Lors de changement de tarifs ou de modification de taxes publiques, la Société procède à une estimation de l'index du compteur basée sur l'historique des données du client. Ce dernier peut toutefois communiquer sans délai l'index à la Société.

La Société est autorisée à céder tout ou partie des droits et obligations découlant du contrat d'énergie thermique et des présentes conditions générales à toute autre société de son groupe qui est détenue majoritairement, directement ou indirectement, par l'entité faîtière de son groupe.

Si des données de consommation doivent être transmises à des tiers, la Société s'engage, dans tous les cas, à respecter les dispositions de la loi fédérale sur la protection des données.

Le droit suisse est exclusivement applicable à tout litige pouvant résulter de l'application des contrats de fourniture d'énergie thermique et des présentes conditions générales.

Le for est à Vevey. La Société est en droit d'agir au for du domicile ou du siège du client.

La version en vigueur des présentes conditions générales est disponible sur le site internet de la Société (www.energiapro.ch).

Dès son entrée en vigueur, la présente version des conditions générales annule et remplace toutes les précédentes.

Édition du 1^{er} janvier 2026

APPROBATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Relatives à la fourniture de chaleur renouvelable et locale

À NOUS RETOURNER

N° de référence : (à remplir par la Société)

Nom et prénom :

N° de téléphone :

Date :

Signature :