



Chauffage à distance

Conditions générales relatives au
raccordement, à l'acheminement et à la
fourniture d'énergie thermique de VOÉ
chaleur SA

2025

Table des matières

1	Dispositions générales	4
1.1	Bases et champ d'application	4
1.2	Clients.....	4
1.3	Début des rapports juridiques	4
1.4	Fin des rapports juridiques	4
2	Raccordement au réseau CAD de VOCH	5
2.1	Principes de raccordement.....	5
2.2	Contrat de raccordement.....	5
2.3	Contribution de raccordement	5
2.4	Éléments inclus dans la contribution de raccordement	6
2.5	Éléments exclus de la contribution de raccordement	7
2.6	Augmentation ou réduction de la puissance de raccordement	7
2.7	Déplacement du raccordement ou de la sous-station	8
2.8	Suppression du raccordement à la demande du client	8
2.9	Point de fourniture et raccordement	8
3	Modalités d'acheminement et de fourniture d'énergie thermique	9
3.1	Principes de l'acheminement.....	9
3.2	Principes de la fourniture d'énergie thermique.....	9
3.3	Restriction ou interruption de la fourniture	9
3.4	Suppression de la fourniture.....	10
4	Installations intérieures au secondaire de l'échangeur	11
4.1	Installations intérieures au secondaire de l'échangeur	11
5	Mesure de l'énergie thermique	11
5.1	Mise en place et exploitation des instruments de mesure.....	11
5.2	Exactitude des équipements de mesure.....	11
5.3	Mesure de la consommation d'énergie thermique et de la puissance.....	11
6	Tarifs et conditions de paiement	12
6.1	Tarifs	12
6.2	Paiement de la contribution de raccordement.....	12
6.3	Interdiction de la compensation	12
6.4	Facturation et conditions de paiement.....	13
6.5	Rectifications et contestations	13
6.6	Paiements anticipés et garanties	13
7	Dispositions finales	13
7.1	Traitement des données.....	13

7.2	Responsabilité	13
7.3	Droit applicable et for	14
7.4	Disposition transitoire	14
7.5	Entrée en vigueur et modification	14

1 Dispositions générales

1.1 Bases et champ d'application

1.1.1 Les présentes conditions générales (ci-après : CG) s'appliquent :

- a) au raccordement au réseau de chauffage à distance (ci-après : CAD) de VOé chaleur SA (ci-après : VOCH)
- b) à l'acheminement
- c) à la fourniture d'énergie thermique

1.1.2 Les présentes CG constituent, conjointement avec les contrats de raccordement, les prescriptions techniques et les tarifs, la base des rapports juridiques entre VOCH et ses clients pour le raccordement au réseau et l'acheminement, ainsi que pour la fourniture d'énergie thermique, la mesure et d'autres prestations de service.

1.1.3 Les présentes CG ne s'appliquent pas si les contrats conclus individuellement en excluent expressément l'application. Des conditions contractuelles dérogeant aux présentes CG, aux prescriptions techniques et aux tarifs en vigueur ne s'appliquent que si elles ont été conclues en la forme écrite avec VOCH.

1.1.4 Les CG, tout comme les prescriptions techniques et les tarifs peuvent être consultés et téléchargés à partir du site internet de VOCH (www.voe.ch) ou commandés directement auprès de VOCH.

1.1.5 Les dispositions impératives des législations fédérales et cantonales en la matière sont réservées.

1.2 Clients

1.2.1 Sont réputés clients au sens des présentes CG :

- a) Pour le raccordement : le propriétaire (propriétaire foncier, propriétaire immobilier, copropriétaire, titulaire d'un droit de superficie) ou le promoteur.
- b) Pour l'acheminement et la fourniture d'énergie thermique : le propriétaire au sens de la lettre a) ci-dessus, le titulaire d'un bail à ferme ou le locataire de bâtiments, locaux industriels et appartements raccordés au réseau CAD de VOCH.

1.2.2 Si le contrat est conclu au nom de plusieurs personnes, physiques ou morales (copropriétaires, colocataires, sociétés d'un groupe, etc.), celles-ci sont débitrices solidaires des obligations en résultant.

1.3 Début des rapports juridiques

1.3.1 Les rapports juridiques entre VOCH et le client débutent avec la conclusion du contrat de raccordement.

1.3.2 Les charges pour l'utilisation du réseau et la fourniture d'énergie sont dues dès la date de mise en service de l'installation du client.

1.3.3 La date de mise en service de l'installation du client fait foi pour la détermination d'une année contractuelle pour l'acheminement et la fourniture d'énergie thermique.

1.3.4 Sauf convention contraire, VOCH s'engage à fournir la chaleur pour autant qu'un nombre minimum de clients déterminé par VOCH a signé le contrat de fourniture de chaleur. Les informations utiles quant à la réalisation sont communiquées au client.

1.3.5 Toute modification des documents contractuels doit impérativement revêtir la forme écrite. Toute dérogation aux présentes conditions générales sera, pour être valable, impérativement précisée et approuvée par écrit.

1.4 Fin des rapports juridiques

1.4.1 Le client peut résilier l'acheminement et la fourniture d'énergie thermique pour la fin d'une année contractuelle (la date de mise en service faisant foi selon l'article 1.3.2), moyennant le respect d'un délai de préavis de 12 mois.

A défaut de résiliation, l'exécution du contrat se poursuivra, dans les mêmes conditions ou à d'autres conditions préalablement approuvées par les parties, pour une nouvelle période de cinq ans, renouvelable tacitement de cinq ans en cinq ans.

À la fin du contrat, les parties peuvent envisager les possibilités ci-après pour régler le sort des ouvrages propriété de VOCH :

- a) Renégocier un nouveau contrat.
- b) Le client peut demander à VOCH de désactiver son branchement par la pose de fonds bombés après les vannes. De son côté, VOCH se réserve le droit d'enlever tous les ouvrages de production et d'acheminement (à l'exception des conduites enterrées) qui sont sa propriété.

1.4.2 La non-utilisation temporaire des bâtiments raccordés ne met pas fin aux rapports juridiques.

1.4.3 Le client reste responsable de ses obligations jusqu'au relevé final de l'index des compteurs.

2 Raccordement au réseau CAD de VOCH

2.1 Principes de raccordement

2.1.1 Le raccordement d'un immeuble ou sa modification doit être demandé par le client auprès de VOCH.

2.1.2 Le raccordement au réseau CAD de VOCH est effectué par VOCH, selon le contrat de raccordement.

2.1.3 En cas d'aliénation d'un immeuble avant l'échéance contractuelle, le client s'engage à transmettre le contrat de raccordement au nouveau propriétaire dans l'acte de vente.

2.1.4 Le Client accorde gratuitement à VOCH le droit de passage des conduites de raccordement de son bâtiment sur ses fonds et le droit d'y accéder en tout temps pour la maintenance et l'exploitation.

2.2 Contrat de raccordement

2.2.1 Le client signe une offre contractuelle de raccordement avec VOCH, qui vaut contrat de raccordement et qui est complété par les présentes CG.

2.2.2 Le contrat de raccordement est valable dès sa signature par les deux parties.

2.2.3 Si le raccordement ne peut pas être réalisé dans le délai indiqué dans le contrat de raccordement, chacune des parties peut se départir du contrat sans frais supplémentaire. La question de l'acompte payé à la signature du contrat est réglée à l'article 6.2 ci-après.

2.2.4 En particulier, le client s'engage à acheter, pendant toute la durée du contrat, exclusivement la chaleur provenant de la centrale de production de chaleur propriété de VOCH. Il renonce à se doter de ses propres installations de production de chaleur et met hors services d'éventuelles installations existantes utilisant un combustible fossile (gaz, mazout). Cette obligation ne concerne pas les installations solaires thermiques, les installations d'appoint de faible puissance fonctionnant au bois (fourneaux à bois, cheminée d'intérieur, poêle à bois) et les équipements alimentés par des énergies renouvelables, à condition qu'ils n'aient qu'une fonction auxiliaire.

2.3 Contribution de raccordement

2.3.1 La contribution de raccordement est déterminée en fonction de la puissance thermique effective souscrite (kW). Elle correspond aux frais spécifiques pour le branchement d'un bâtiment au réseau CAD. La contribution de raccordement est réglée en un paiement unique.

2.3.2 Le coût de la contribution de raccordement est déterminé selon le tarif publié par VOCH.

2.4 Eléments inclus dans la contribution de raccordement

2.4.1 La contribution de raccordement comprend les éléments suivants :

- Les travaux de génie-civil et de remise en état*, le matériel et la main-d'œuvre nécessaires à la réalisation de la conduite de raccordement entre le réseau principal CAD de VOCH et la sous-station ;
- * *Lors des travaux de remise en état, VOCH ne prend en charge que les coûts correspondant à un niveau de finition standard, identique à la situation avant travaux. Les frais de remise en état répondant à des exigences particulières du client engendrant un surcoût seront facturés au client.*
- les traversées de murs, y compris les étanchéités ;
- les vannes d'entrée ;
- les conduites d'amenée jusqu'à la sous-station ;
- la fourniture, le montage, le raccordement primaire, y compris l'échangeur, et la mise en service définitive de la partie primaire de la sous-station ;
- la régulation du primaire de la sous-station ;
- le compteur.

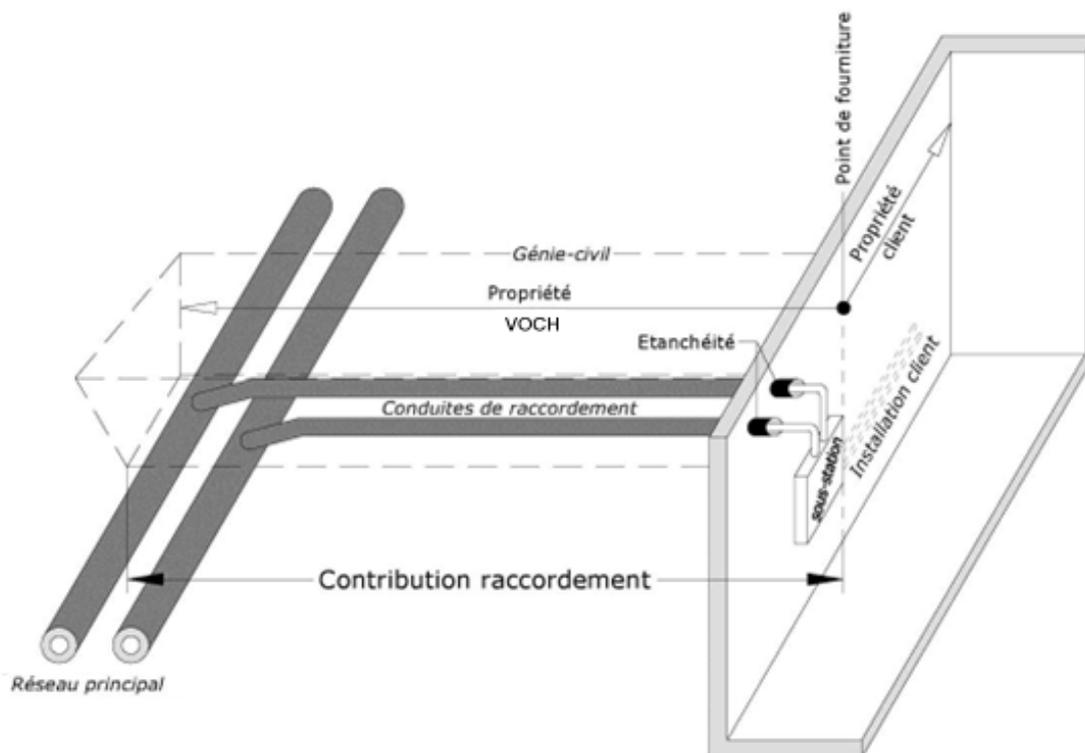


Figure 1 : Périmètre de la contribution de raccordement & limite de propriété

2.5 Éléments exclus de la contribution de raccordement

- 2.5.1 La contribution de raccordement ne comprend pas les différents éléments suivants, lesquels sont à la charge du client, soit :
- a) le fonctionnement, l'entretien, le renouvellement et la sécurité des installations secondaires (propriété du client) ;
 - b) l'adaptation des installations secondaires à de nouvelles technologies, notamment la régulation ;
 - c) la mise à disposition des commodités nécessaires au fonctionnement de la sous-station et les frais qui en découlent ;
 - d) le traitement de l'eau (distribution secondaire) pour garantir le fonctionnement de la sous-station. Après la mise en service, si nécessaire, un ébouage du réseau secondaire devra être effectué. La mise en place d'un filtre et d'un pot à boues est exigée ;
 - e) le nettoyage ou le remplacement de l'échangeur en cas d'obturation ou diminution des performances de l'échangeur au niveau du secondaire ;
 - f) l'équilibrage, le réglage, le contrôle, l'optimisation et l'entretien complet des installations secondaires ;
 - g) la réalisation de toutes les installations secondaires de répartition, de distribution ou d'utilisation de chaleur qui sont alimentées à partir du réseau CAD. Il s'agit de toutes les installations qui se trouvent au-delà de la sous-station conformément au schéma de principe ;
 - h) le dimensionnement de son réservoir d'eau chaude sanitaire de telle manière à pouvoir absorber les variations de demande des utilisateurs dans les limites de la puissance souscrite ;
- 2.5.2 Le Client effectue la mise en service de son installation secondaire de chauffage (pompes, vannes, vase d'expansion, etc.), en coordination avec VOCH, lors de la mise en service du réseau CAD. Si le démontage des anciennes installations de production de chaleur (chaudière, brûleur, dégazage, mise hors service et éventuel démontage de la citerne) s'avère nécessaire, les travaux y afférents sont à la charge du Client. Il en est de même pour le raccordement à la sous-station.
- 2.5.3 Le Client met à disposition de VOCH le local destiné à recevoir la (les) sous-station(s), qui est propriété de VOCH, y compris les installations sanitaires, d'électricité et d'éclairage, cela gratuitement durant toute la durée du contrat. Ce local doit être conforme à la réglementation en vigueur.

2.6 Augmentation ou réduction de la puissance de raccordement

- 2.6.1 Toute augmentation de la puissance souscrite par le client n'est possible que sur demande expresse et nécessite un accord écrit de VOCH formalisé par un avenant au contrat. VOCH peut exiger du client le paiement de tous les frais et charges qui en résultent, que ce soit au moment du raccordement ou en cours d'exploitation, ainsi qu'une adaptation du tarif de production et d'acheminement et, le cas échéant, une contribution de raccordement complémentaire. Cette fourniture doit être compatible avec les conditions techniques normales du réseau CAD et ne doit en aucun cas impliquer une modification desdites conditions, en particulier à augmenter la température du réseau au-delà de celle exigée. Le cas échéant, d'éventuelles modifications des conditions de production et de livraison de chaleur par VOCH seront précisées, par le biais d'un avenant au contrat.
- 2.6.2 La puissance souscrite par le client dans le contrat individuel correspond à la puissance calorifique maximale que VOCH est tenu de mettre à la disposition du client (somme des puissances nécessaires au chauffage, au réchauffage de l'eau sanitaire et, le cas échéant, aux autres besoins).
- 2.6.3 VOCH est autorisé à prendre les mesures qu'il estime nécessaires en vue de limiter la puissance consommée par le Client à la puissance maximale souscrite.
- 2.6.4 Dans le cas où la modification de la puissance nécessite une intervention mineure, le tarif horaire de VOCH sera appliqué.
- 2.6.5 En cas de réduction de la puissance souscrite, aucun remboursement ne sera effectué sur les montants déjà perçus.

2.7 Déplacement du raccordement ou de la sous-station

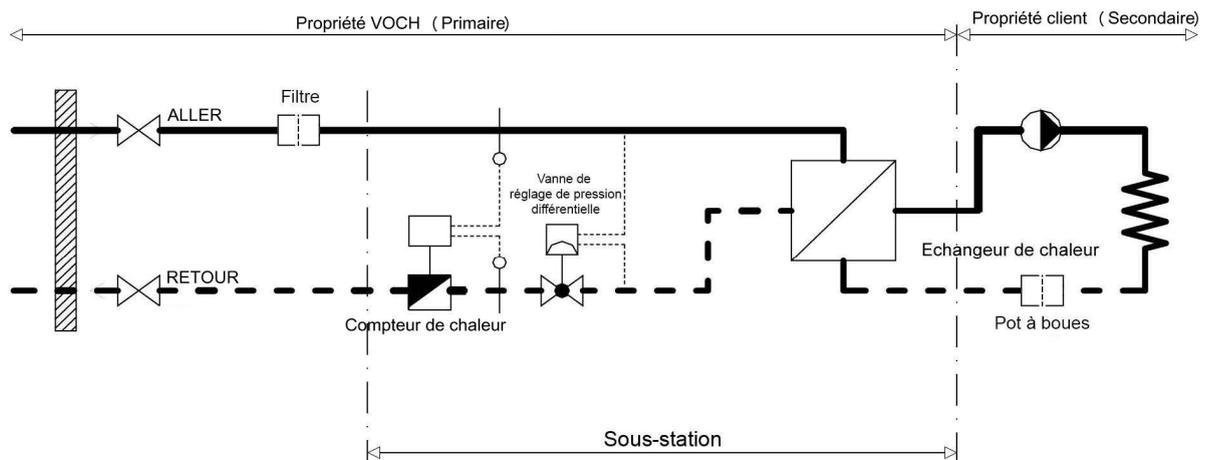
- 2.7.1 Les frais de déplacement d'un raccordement ou de la sous-station, demandé par le client, notamment lors de la transformation d'immeubles, sont à la charge du client, sur la base d'une offre qui lui sera présentée. Seuls VOCH ou un sous-traitant mandaté par VOCH sont autorisés à effectuer les travaux.
- 2.7.2 Tous les dégâts causés aux installations, aux réseaux ou aux centrales de chauffe de VOCH en cas de travaux non autorisés ou non effectués par VOCH sont entièrement pris en charge par le client.

2.8 Suppression du raccordement à la demande du client

- 2.8.1 La suppression d'un raccordement nécessite l'autorisation de VOCH.
- 2.8.2 VOCH peut exiger de la part du client un dédommagement pour les frais de démontage. En aucun cas les contributions de raccordement ne pourront être rétrocédées au client.

2.9 Point de fourniture et raccordement

- 2.9.1 Le point de fourniture se situe à la sortie de l'échangeur de chaleur. Les installations se trouvant à l'amont du point de fourniture sont propriété de VOCH et celles à l'aval appartiennent au client. Chaque partie est responsable de l'exploitation et de l'entretien de la part d'installations dont elle est propriétaire.



Legende :

— = Circuit primaire	= Régulateur température	= Pompe de circulation
— = Circuit secondaire	= Compteur de chaleur	= Sonde de température
- - - = Conduite régulation	= Robinet d'arrêt	= Filtre
	= Soupape de passage	FC = Fournisseur de chaleur
	= Soupape de retenue	PC = Preneur de chaleur

Figure 2 : Schéma installation intérieure & limite de propriété

- 2.9.2 VOCH décline en particulier toute responsabilité en ce qui concerne le mode de chauffage de l'immeuble, l'insuffisance constatée dans certains appartements ou parties d'immeubles ainsi que toute avarie ou tout vice de fonctionnement des installations secondaires à l'intérieur du bâtiment (chauffage et eau chaude sanitaire).
- 2.9.2 VOCH choisit, d'entente avec le client, le point d'introduction, l'emplacement des appareils de comptage et de l'échangeur, ainsi que le tracé des conduites. Le client supporte cependant les frais liés à ses demandes d'ordre esthétique ainsi que la différence de coûts par rapport à un tracé plus économique proposé.

- 2.9.3 Le client laisse gratuitement poser et entretenir sur son fonds les conduites de chauffage à distance alimentant son immeuble ou celui d'autres clients. Le client autorise VOCH à inscrire à ses frais les servitudes nécessaires au Registre foncier. Dans le cas où les travaux sont du ressort et de la responsabilité de VOCH, ce dernier veille à ce que les remises en état soient effectuées dans les règles de l'art et à ses frais.
- 2.9.4 Dans le cas où les installations de VOCH situées sur la parcelle ou dans l'immeuble de son client seraient endommagées, le propriétaire est responsable des dégâts (par exemple : destruction par le feu ou endommagement des conduites souterraines, etc.) et assume les frais de remise en état, charge à lui, le cas échéant, de se retourner contre son locataire.
- 2.9.5 Le client a l'obligation de signaler à VOCH, dans les meilleurs délais, dès qu'il l'a constatée, toute défectuosité aux introductions ou à la sous-station. A défaut, VOCH décline toute responsabilité pour les dégâts qui en découlent.

3 Modalités d'acheminement et de fourniture d'énergie thermique

3.1 Principes de l'acheminement

- 3.1.1 L'acheminement comprend l'utilisation de l'infrastructure de réseau nécessaire au transport de l'énergie thermique entre les centrales de production et la conduite de distribution la plus proche de la parcelle du client.
- 3.1.2 La puissance de raccordement souscrite dans le contrat de raccordement détermine le coût d'acheminement facturé périodiquement au client.
- 3.1.3 La puissance maximale de soutirage est limitée à la puissance de raccordement souscrite.
- 3.1.4 La non-consommation temporaire d'énergie thermique ne dispense pas le client du paiement des frais contractuels, notamment le coût d'acheminement.

3.2 Principes de la fourniture d'énergie thermique

- 3.2.1 Le fluide caloporteur est constitué d'eau assurant une température de 85°C pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire à l'arrivée dans la sous-station. Le dimensionnement de la (des) sous-station(s) est calculé pour fournir la totalité de la puissance souscrite selon les normes SIA.
- 3.2.2 Le client ne peut utiliser l'énergie thermique livrée par VOCH que dans le but et selon les conditions fixées dans le contrat de raccordement.
- 3.2.3 La fourniture de chaleur pour l'eau chaude sanitaire est assurée pendant toute l'année dans la limite des besoins, sous réserve des interruptions nécessitées par l'entretien.
- 3.2.4 Le client a l'interdiction de raccorder des appareils non réglementaires ou illicites. Tout branchement abusif d'appareils sur des circuits destinés à d'autres fins sera traité selon l'article 3.4 ci-après. VOCH peut contrôler en tout temps les installations du client.
- 3.2.5 Toutes les assurances pour les ouvrages de production et d'acheminement, appartenant à VOCH, sont à contracter par celui-ci. VOCH se réserve le droit de recourir contre un tiers responsable de dommages causés à ses propres ouvrages.
- 3.2.6 Le client contracte à ses frais les assurances pour ses propres installations / mobilier / marchandises / bâtiments selon ses besoins (par exemple : incendie / dommages naturels / eau / effraction / bris / responsabilité civile, etc.).

3.3 Restriction ou interruption de la fourniture

- 3.3.1 La fourniture d'énergie thermique peut être restreinte ou interrompue pour les raisons suivantes :
- a) lors d'interruptions pour des raisons d'exploitation, telles que des travaux de réparation, d'entretien ou d'extension entrepris sur les ouvrages et installations du chauffage à distance ;
 - b) dans les cas de force majeure, en particulier en cas de guerre ou circonstances analogues, troubles intérieurs, grèves, sabotages ;
 - c) en cas de catastrophes naturelles, telles que tremblements de terre, inondations, avalanches, éboulements de rochers, glissements de terrains et laves torrentielles ;

- d) en cas d'événements extraordinaires ou naturels, tels qu'incendies, explosions, charriages de glace, sécheresse importante ou brusque fonte de glace, foudres, tempêtes, froid, canicule et perturbations ou autres événements aux répercussions similaires, ainsi qu'en cas de défaillance de la production ;
- e) en cas d'accidents ou d'incidents, lorsqu'il y a danger pour l'homme, les animaux, l'environnement ou les biens ;
- f) en cas de mesures ordonnées par les autorités et cellules de crise compétentes.

Si les circonstances le permettent, le client sera avisé des interruptions ou restrictions prolongées et prévisibles de fourniture.

- 3.3.2 Le client doit prendre toutes les dispositions nécessaires propres à empêcher tout dommage ou accident direct ou indirect sur son réseau secondaire en cas d'interruption ou de restriction de fourniture d'énergie thermique ; il ne peut prétendre à aucune réparation.
- 3.3.3 Les travaux de gros entretien, de renouvellement ou d'extension des ouvrages seront, dans la mesure où ils sont prévisibles, exécutés en dehors de la saison de chauffe et en une seule fois. La période et la durée d'exécution de ces travaux seront fixées par VOCH d'entente avec le client, pour autant qu'il s'agisse de travaux entraînant une interruption de livraison de plus de 8 heures durant la période de chauffe. Les dates sont communiquées au client. VOCH est en droit de sous-traiter certaines activités liées au contrat de fourniture de chaleur à des tiers.
- 3.3.4 En cas de panne, les parties s'avisent réciproquement et immédiatement, même si l'origine de la panne ne parvient pas à être déterminée. Chaque partie doit déterminer, à ses frais, si la panne se situe dans l'une des parties d'installation dont elle est propriétaire, détenteur et/ou responsable, ou dont elle assure l'entretien personnellement ou par l'intermédiaire d'un tiers.
- 3.3.5 Si le client omet de déterminer l'origine de la panne dans ses installations et/ou d'aviser VOCH de la panne et dans les plus brefs délais, il assumera seul l'entière responsabilité pour tout dommage causé par ce retard. En cas de panne sur le réseau, y compris la sous-station, VOCH doit déterminer, à ses frais, l'origine et la cause de la panne, en informer le client et rétablir la fourniture dans les meilleurs délais en fonction de l'origine de la panne.

3.4 Suppression de la fourniture

- 3.4.1 Sans préjudice d'éventuelles poursuites pénales et de la réparation intégrale du dommage, VOCH peut supprimer la livraison d'énergie thermique après avis préalable écrit, lorsque le client :
 - a) contrevient à l'article 3.2.4 ;
 - b) lui refuse ou lui rend impossible l'accès aux installations ;
 - c) emploie des installations ou des appareils non conformes aux prescriptions, présentant, pour d'autres raisons, un danger pour les personnes et les biens ou engendrant des perturbations sur le réseau CAD de VOCH ;
 - d) prélève de l'énergie thermique au mépris de la loi ou des présentes CG, notamment s'il altère ou modifie le fonctionnement et les indications des appareils de comptage ;
 - e) ne règle pas les factures liées au raccordement, à l'acheminement ou à sa consommation d'énergie et/ou ne produit pas de garantie pour le paiement de ses factures futures ;
 - f) ne fournit pas les garanties convenues, ne verse pas les paiements anticipés convenus ou ne respecte pas les modalités de paiements convenues ;
 - g) enfreint les dispositions essentielles des présentes CG.
- 3.4.2 La suppression de l'approvisionnement en énergie thermique ne libère pas le client de son obligation de paiement des factures reçues ni de ses autres engagements envers VOCH. La suppression légitime de l'approvisionnement ne donne droit à aucun dédommagement de quelque nature que ce soit.

4 Installations intérieures au secondaire de l'échangeur

4.1 Installations intérieures au secondaire de l'échangeur

- 4.1.1 A partir du point de fourniture, le client établit et entretient à ses frais les installations intérieures de distribution, y compris le rinçage du circuit secondaire de l'échangeur.
- 4.1.2 Avant la mise en service d'une installation neuve ou assainie, le circuit secondaire devra impérativement être rincé par et aux frais du propriétaire selon les normes SICC et SIA en vigueur.
- 4.1.3 Les installations intérieures doivent être établies, modifiées et entretenues selon les règles techniques reconnues, les caractéristiques particulières au réseau et les prescriptions en vigueur dans le domaine.
- 4.1.4 Le client s'engage à mettre gratuitement à disposition les emplacements pour la sous-station, l'énergie électrique nécessaire au système de gestion-commande et aux éléments montés sur le circuit primaire de l'installation ainsi qu'un tube de liaison pour la lecture à distance du compteur entre la sous-station et le coffret combiné extérieur ou le tableau de comptage électrique dans le cas d'un immeuble.
- 4.1.5 Si la régulation du secondaire n'est pas confiée à VOCH, elle devra être compatible avec celle de VOCH pour le primaire. Les informations minimales du secondaire seront mises gratuitement à disposition de VOCH pour permettre la bonne régulation du primaire. Les prescriptions techniques de raccordement stipulent toutes les modalités à appliquer.

5 Mesure de l'énergie thermique

5.1 Mise en place et exploitation des instruments de mesure

- 5.1.1 Les compteurs et autres instruments nécessaires à la mesure de l'énergie thermique sont fournis et installés par et aux frais de VOCH, qui en demeure propriétaire. Ces appareils sont agréés par l'Institut fédéral de métrologie et d'accréditation (METAS).
- 5.1.2 Le client garantit à VOCH et à ses mandataires un accès permanent à la place de mesure, afin de permettre le relevé du compteur, le contrôle de l'installation, le changement des équipements de mesure ainsi que les travaux d'entretien.
- 5.1.3 Seule VOCH est autorisée à plomber, déplomber, enlever ou déplacer des instruments de mesure.
- 5.1.4 Le client doit signaler immédiatement toute irrégularité de fonctionnement des instruments de mesure.
- 5.1.5 VOCH n'installe des sous-compteurs que dans des cas spéciaux et aux frais du client. Celui-ci en paie la fourniture et la pose et en devient propriétaire.

5.2 Exactitude des équipements de mesure

- 5.2.1 Les appareils de mesure et de tarification de l'énergie sont étalonnés et poinçonnés officiellement. Ils sont vérifiés périodiquement par les soins de VOCH, conformément à la législation en vigueur.
- 5.2.2 Les appareils de mesure et de tarification, dont la marge d'erreur ne dépasse pas la tolérance légale, sont réputés justes.
- 5.2.3 Lorsque l'exactitude des mesures est mise en doute, le client peut requérir la vérification des appareils par un laboratoire accrédité. En cas de contestation, le cas est soumis à l'expertise de l'Institut fédéral de métrologie et d'accréditation (METAS). Si l'exactitude des appareils est reconnue, les frais de vérification sont à la charge du client.

5.3 Mesure de la consommation d'énergie thermique et de la puissance

- 5.3.1 La consommation d'énergie thermique et la puissance sont déterminées par les indications des appareils de mesure et de tarification. L'énergie thermique consommée par le client est mesurée en kWh ou en MWh par des compteurs installés sur chaque sous-station du client. La puissance prise en compte correspond à la puissance de raccordement souscrite.
- 5.3.2 Le relevé des index ainsi que la surveillance des autres appareils fournis et posés par VOCH sont effectués par VOCH ou ses mandataires. Dans certains cas, VOCH peut inviter le client à relever lui-même l'index des compteurs et à lui communiquer le résultat.
- 5.3.3 Si l'accès aux appareils de mesure et de tarification est impossible ou si le relevé des index n'est pas

communiqué par le client dans un délai raisonnable, VOCH peut procéder à une évaluation de la consommation sur la base des prélèvements effectués au cours des périodes précédentes et en tenant compte des éventuels changements intervenus entre-temps.

- 5.3.4 En cas d'arrêt, de mauvais fonctionnement ou d'erreur des appareils de mesure et de tarification, les consommations sont établies le plus exactement possible. A défaut de bases plus précises, la valeur de la consommation réelle est déterminée par la moyenne des périodes de facturation précédant et suivant la perturbation ou d'après une période correspondante de l'année précédente, en tenant compte de l'évolution des degrés jour, des changements intervenus, de la puissance de raccordement et des conditions d'exploitation.
- 5.3.5 Si la grandeur et la durée de l'écart dans les données d'un appareil de mesure et de tarification peuvent être établies avec exactitude, la rectification des décomptes s'étend sur cette période, mais au plus sur une période de cinq ans. Si le début du dérangement ne peut pas être défini avec précision, la rectification ne porte que sur la période de facturation en cours.
- 5.3.6 En cas de mauvais réglage des installations secondaires qui engendrerait des consommations excessives, le client ne peut prétendre à aucune réduction sur la consommation enregistrée.
- 5.3.7 Un litige ne suspend pas l'exécution du contrat, notamment l'obligation pour le client de payer les factures ou parties de factures et pour VOCH de livrer l'énergie thermique.
- 5.3.8 Si le client modifie ses installations de comptage, tous les frais qui y sont liés (tels que les frais de révision et réétalonnage) sont à sa charge, y compris tous les frais liés à la facturation incorrecte. Une éventuelle poursuite pénale est réservée.

6 Tarifs et conditions de paiement

6.1 Tarifs

- 6.1.1 Les montants de la contribution de raccordement ainsi que les tarifs de l'acheminement et de la fourniture d'énergie thermique sont déterminés par VOCH selon ses tarifs publiés et en vigueur au jour de la facturation.
- 6.1.2 Les tarifs sont publiés sur le site internet de VOCH et sont valables, sauf indication contraire, pour une année civile.
- 6.1.3 Les éventuels taxes, redevances, émoluments et impôts sont facturés en sus.

6.2 Paiement de la contribution de raccordement

- 6.2.1 Le coût de la contribution de raccordement est indiqué dans le contrat de raccordement.
- 6.2.2 Le client s'acquitte, sur facture, d'un acompte au moment de la signature du contrat de raccordement.
- 6.2.3 Dans le cas où une des parties se départit du contrat conformément à l'article 2.2.3, l'acompte versé par le client à la signature du contrat lui est restitué, sans intérêt, à l'exception des éventuels frais qui auraient déjà été engagés par VOCH pour la réalisation du raccordement et qui seraient alors portés en déduction de l'acompte.
- 6.2.4 La contribution de raccordement doit être entièrement acquittée au moins un mois avant la mise en service du raccordement.
- 6.2.5 Les éventuelles subventions que le client peut obtenir pour son raccordement ne sont pas prises en compte dans la contribution de raccordement.

6.3 Interdiction de la compensation

- 6.3.1 Le client n'est pas habilité à compenser d'éventuelles créances qu'il aurait envers VOCH.

6.4 Facturation et conditions de paiement

- 6.4.1 Le tarif pour la chaleur est calculé et facturé trimestriellement. Les prix sont nets, la TVA et les autres taxes n'étant pas incluses. Les prix convenus dépendent également des taxes légales et des normes à respecter en vigueur au moment de la signature du contrat. Les coûts liés à l'éventuelle modification des ouvrages de production ou d'acheminement, nécessaire au respect de nouvelles exigences légales, sont également répercutés sur les prix définis dans le contrat.
- 6.4.2 L'exercice de facturation se rapporte à la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre. Il porte toujours le millésime de son premier jour. VOCH doit être en mesure de fournir la chaleur annuelle souscrite. Le client demeure libre de fixer, à sa convenance, les dates de début et de fin de la période de chauffe effective.
- 6.4.2 Une facture calculée sur la base d'une estimation n'est pas corrigée, la correction se faisant automatiquement lors du prochain relevé. Les factures de solde font exception à cette règle.
- 6.4.2 Le montant des factures doit être acquitté auprès de l'émetteur de la facture, sans rabais ni escompte, à l'échéance indiquée sur la facture. Le paiement fractionné des factures n'est possible qu'avec l'accord de l'émetteur de la facture.
- 6.4.3 Si l'échéance de paiement n'est pas respectée, le montant de la facture peut être majoré d'un intérêt moratoire de 5%, à compter du premier jour ouvrable.
- 6.4.4 En cas de retard de paiement, un premier rappel accordant un délai de paiement supplémentaire de 10 jours est adressé au client. Si le premier rappel n'est pas suivi d'effet, un deuxième rappel est adressé au client, lui accordant un délai de grâce de 5 jours et l'avisant que la fourniture d'énergie thermique sera interrompue si ce deuxième rappel n'était pas suivi d'effet. Les frais liés à la procédure de recouvrement sont facturés unitairement à hauteur d'un montant déterminé dans les tarifs.
- 6.4.5 Les factures quittancées ne valent pas preuve de paiement des factures précédentes.

6.5 Rectifications et contestations

- 6.5.1 Une rectification des erreurs de facturation ou de paiement est possible pendant 5 ans à compter de la date de la facture y relative.
- 6.5.2 Les contestations relatives à la mesure de l'énergie ou à tout autre élément figurant sur la facture n'autorisent pas le client à refuser le paiement des montants facturés ou le versement d'acomptes.

6.6 Paiements anticipés et garanties

- 6.6.1 En cas de retard dans le paiement des factures ou en cas de doute fondé sur la solvabilité du client, VOCH peut exiger des paiements anticipés ou des dépôts de garanties.

7 Dispositions finales

7.1 Traitement des données

- 7.1.1 VOCH se conforme, lors du traitement et de l'utilisation des données du client recueillies ou rendues accessibles dans le cadre de leur relation juridique, à la législation sur la protection des données.
- 7.1.2 VOCH est en droit de traiter des données relatives à la consommation d'énergie thermique dans le but d'établir des prévisions de consommation ou des statistiques.
- 7.1.3 Le client donne son accord à ces règles en entrant en relation contractuelle avec VOCH.

7.2 Responsabilité

- 7.2.1 L'étendue de la responsabilité de VOCH est définie par les dispositions impératives en matière de responsabilité civile. Toute responsabilité au-delà de ces dispositions est exclue.
- 7.2.2 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 restrictions, des interruptions ou des suppressions de la livraison d'énergie thermique.
- 7.2.3 La présente exclusion de responsabilité est nulle en cas de dol et de faute grave de VOCH.

7.2.4 Le client est tenu de prendre lui-même toutes les dispositions propres à empêcher tout dommage à ses installations ou accident dus à l'interruption, variation ou suppression de la fourniture d'énergie thermique.

7.3 Droit applicable et for

7.3.1 Le droit suisse est exclusivement applicable à tout litige pouvant résulter de l'application des contrats conclus individuellement, des présentes CG, des prescriptions techniques et des tarifs.

7.3.2 Le for est au siège de VOCH. Celle-ci est en droit d'agir au for du domicile ou du siège du client.

7.4 Disposition transitoire

7.4.1 Dans la mesure où certaines dispositions des présentes CG sont ou deviennent inefficaces, la validité juridique des autres dispositions n'en sera pas affectée.

7.4.2 En cas de contradictions, d'incompatibilité ou de non-conformité, les règles établies par contrat individuel priment les dispositions des présentes CG.

7.5 Entrée en vigueur et modification

7.5.1 Les présentes CG ont été approuvées par les organes compétents de VOCH.

7.5.2 Les présentes CG entrent en vigueur le 1er janvier 2025. Elles remplacent les Conditions générales en vigueur.

7.5.3 Les présentes CG, les prescriptions techniques de raccordement et les tarifs qui en découlent peuvent être modifiés à tout moment moyennant un préavis d'un mois au moins. Les clients en seront informés en temps utile par des moyens appropriés.

La version en vigueur des présentes CG, des prescriptions techniques et des tarifs sont disponibles sur le site internet de VOé chaleur SA (www.voe.ch).

7.5.4 Les présentes CG sont publiées en français.