

CONDITIONS GÉNÉRALES DE BKW ENERGIE SA

# Fourniture d'énergie électrique aux consommateurs finaux avec approvisionnement de base



## Table des matières

Art. 1	Champ d'application	2
Art. 2	Définitions	2
Art. 3	Début des rapports juridiques	2
Art. 4	Fin des rapports juridiques	2
Art. 5	Echange d'informations et obligation de renseigner	2
Art. 6	Protection des données	3
Art. 7	Produits et tarifs	3
Art. 8	Facturation et paiement	3
Art. 9	Responsabilité	4
Art. 10	Etendue de la fourniture d'énergie	4
Art. 11	Mesure du prélèvement d'énergie	4
Art. 12	Suppression, limitation et interruption de la fourniture d'énergie	4
Art. 13	Transfert des rapports juridiques	5
Art. 14	Modifications	5
Art. 15	Droit applicable, for et litiges	5
Art. 16	Entrée en vigueur	5

## 1 Dispositions générales

### Art. 1 Champ d'application

- 1.1 Les présentes conditions générales régissent la fourniture d'énergie électrique par BKW Energie SA (ci-après BKW) aux consommateurs finaux (ci-après clients). Elles s'appliquent aux clients bénéficiant d'un approvisionnement de base en vertu de la loi fédérale sur l'approvisionnement en électricité ainsi que dans le cadre de l'approvisionnement d'urgence.
- 1.2 La version faisant foi est celle publiée sur le site Internet de BKW ([www.bkw.ch/cg](http://www.bkw.ch/cg)).
- 1.3 Le raccordement au réseau et l'utilisation du réseau sont régis par des dispositions séparées de BKW.

### Art. 2 Définitions

- 2.1 Est réputé client:
  - a. le locataire ou le fermier qui achète de l'énergie pour sa propre consommation;
  - b. le propriétaire, le copropriétaire ou le titulaire du droit de superficie qui achète de l'énergie pour sa propre consommation;
  - c. tout regroupement dans le cadre de la consommation propre conformément à la loi sur l'approvisionnement en électricité et sur l'énergie pour l'énergie électrique prélevée du réseau de distribution. Le regroupement doit désigner un interlocuteur vis-à-vis de BKW pour toutes les questions liées au prélèvement depuis et, le cas échéant à la fourniture au réseau de distribution.
- 2.2 Pour les maisons mitoyennes et les immeubles d'habitation qui regroupent plusieurs propriétaires, un représentant désigné par ces derniers est responsable, au nom de la copropriété, de la consommation d'électricité dans les parties communes (éclairage de la cage d'escalier, ascenseur, etc.). Les locataires de courte durée (maisons de vacances, places de camping, etc.) ainsi que les sous-locataires ne sont pas considérés comme clients au sens des présentes conditions générales.
- 2.3 L'année de référence pour le prélèvement court du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre (année civile).

### Art. 3 Début des rapports juridiques

- 3.1 Les rapports juridiques entre le client et BKW débutent au moment:
  - a. de la demande de prélèvement d'énergie électrique;
  - b. de la conclusion d'un contrat de fourniture d'énergie;
  - c. du prélèvement factuel d'énergie électrique;
  - d. de la conclusion d'un contrat entre BKW et le regroupement dans le cadre de la consommation propre.
- 3.2 Les clients ayant accès au réseau mais ne disposant pas d'un contrat de fourniture d'énergie bénéficient, en vertu de leur prélèvement factuel d'énergie, d'un service d'approvisionnement d'urgence.
- 3.3 Sur demande, le client accorde en temps opportun à BKW un droit de consultation de l'ensemble des documents requis.

### Art. 4 Fin des rapports juridiques

- 4.1 Le client ou un représentant du client peut mettre un terme aux rapports juridiques, en respectant un délai de préavis de 10 jours. Tout autre accord contractuel demeure réservé. En cas de déménagements au sein de la zone de desserte de BKW, l'obligation d'annoncer selon l'art. 5.1 est applicable.
- 4.2 Sauf convention contraire, la résiliation peut être notifiée par voie écrite, électronique ou orale. Le client reçoit une confirmation écrite s'il en fait la demande.
- 4.3 Toutes les créances détenues jusque-là par BKW envers le client devront être payées à cette date. Le client assume notamment tous les coûts susceptibles de survenir d'ici au relevé final du compteur.
- 4.4 La non-utilisation des appareils ou des installations électriques ne met pas fin aux rapports juridiques.
- 4.5 Le contrat de bail, de bail à ferme et toute autre relation contractuelle régissant l'utilisation d'un immeuble ne fixent ni la durée ni la fin des rapports juridiques.
- 4.6 Si un client ne respecte pas ses obligations, BKW est en droit de résilier les rapports juridiques par écrit, moyennant un délai de préavis de 30 jours, après avoir adressé au client un avertissement écrit et lui avoir accordé un délai raisonnable pour remédier au manquement.
- 4.7 Si, au vu des conditions ou du comportement d'un client, il apparaît que l'avertissement n'a pas été pris en considération ou que le client concerné ne sera pas en mesure de respecter ses obligations, les rapports juridiques peuvent être résiliés par écrit avec effet immédiat.
- 4.8 En cas d'insolvabilité du client, les rapports juridiques prennent fin sans résiliation. Il y a insolvabilité lorsqu'une procédure de mise en faillite ou toute autre procédure d'insolvabilité (sursis concordataire, ajournement de la faillite, etc.) a été ouverte à l'encontre du client, ou lorsque le client se déclare incapable de payer.
- 4.9 Les coûts de consommation d'énergie ainsi que les éventuels autres coûts et désagréments qui surviennent pour des immeubles, installations, locaux à louer/ affermer vides ou inutilisés sont à la charge du propriétaire.
- 4.10 Le contrat existant relatif à la fourniture d'énergie électrique dans le cadre de l'approvisionnement de base prend fin lorsque le client fait usage pour la première fois de son droit d'accès au réseau, en vertu de la loi fédérale sur l'approvisionnement en électricité.

### Art. 5 Echange d'informations et obligation de renseigner

- 5.1 Le client communique à BKW, au moins 5 jours ouvrables à l'avance, toutes les modifications de ses données de base, notamment en cas d'emménagement, de déménagement, de changement de nom, de changement de propriétaire ou de fournisseur, avec mention précise de la date du changement, comme suit:
  - a. le vendeur communique le changement de propriétaire d'un immeuble ou d'un appartement, en indiquant la nouvelle adresse;

- b. le locataire ou le fermier sortant communique le départ des locaux loués/affermés, en indiquant la nouvelle adresse;
  - c. le bailleur ou le bailleur à ferme communique le changement de locataire ou de fermier;
  - d. le propriétaire d'un immeuble en gérance communique le changement de gérance, en indiquant la nouvelle adresse;
  - e. l'interlocuteur du regroupement dans le cadre de la consommation propre communique le changement de propriétaire foncier.
- 5.2 Si ces informations sont communiquées avec du retard, BKW se réserve le droit de facturer une indemnité supplémentaire.
- 5.3 Si le changement de locataire ou de fermier ou les changements concernant le regroupement dans le cadre de la consommation propre ne sont pas communiqués à BKW, le propriétaire de l'immeuble répond subsidiairement de toutes les créances résultant de la présente relation contractuelle ainsi que des éventuels coûts et désagréments ne pouvant être exigés du locataire ou du fermier.

#### **Art. 6 Protection des données**

- 6.1 BKW recueille les données (par exemple données client et données de mesure, etc.) nécessaires à la fourniture des prestations contractuelles, en particulier à la prise en charge du client et à l'entretien de la relation client ainsi qu'à la sécurité d'exploitation et de l'infrastructure.
- 6.2 BKW enregistre et traite ces données aux fins de la réalisation et du développement des prestations contractuelles ainsi que de l'élaboration de nouvelles offres relatives à ces prestations.
- 6.3 BKW est en droit d'avoir recours à des tiers et de rendre accessibles les données à ces tiers. Ce faisant, les données peuvent également être transmises à l'étranger.
- 6.4 BKW et les tiers observent en tous les cas la législation applicable, en particulier le droit de la protection des données. Ils protègent les données client par des mesures appropriées et traitent celles-ci de manière confidentielle.

#### **Art. 7 Produits et tarifs**

- 7.1 Les organes compétents de BKW définissent les produits et les tarifs applicables. Le client pourra consulter la version valable des tarifs et des documents y afférents sur le site Internet de BKW ([www.bkw.ch](http://www.bkw.ch)).
- 7.2 L'affectation des clients à un segment et à un tarif se fonde sur les quantités consommées durant les années précédentes. Pour les nouveaux clients, l'affectation est réalisée sur la base des informations disponibles au moyen d'une estimation faite par BKW.
- 7.3 BKW décide au cas par cas de l'affectation des clients à un tarif et des éventuels ajustements, conformément aux dispositions légales. BKW peut modifier l'affectation à un tarif au début de la période de relevé en cours ou au début de la période suivante. Si le client souhaite un réexamen de son affectation, il

doit en faire la demande par écrit, en mentionnant les modifications intervenues dans son comportement de consommation.

- 7.4 Il n'existe aucun droit au remboursement de la différence résultant d'une nouvelle affectation à un tarif ou d'un changement du choix d'un produit.
- 7.5 Toute modification de tarif sera conforme aux dispositions légales et sera publiée sur le site [www.bkw.ch](http://www.bkw.ch) avec les arguments correspondants.
- 7.6 Les modifications de tarif et modifications des produits n'entraînent pas la résiliation du contrat en cours.

#### **Art. 8 Facturation et paiement**

- 8.1 La facturation aux clients intervient régulièrement, à des intervalles déterminés par BKW. Entre les relevés de compteur, BKW peut décider d'établir des factures partielles et factures d'acompte déterminées sur la base d'une estimation de l'énergie déjà consommée.
- 8.2 Le montant des factures doit être payé le jour mentionné dans la facture. Le paiement fractionné des factures n'est possible qu'avec l'accord exprès de BKW.
- 8.3 Après l'expiration du délai de paiement, BKW est habilitée à prélever, pour chaque rappel de paiement, une taxe de rappel d'un montant maximum de 50 CHF, des intérêts moratoires et des frais supplémentaires liés au faire-valoir de la créance. Les frais supplémentaires sont calculés selon le montant de la créance en question et s'élèvent au maximum à:  
60 CHF pour une créance d'un montant maximal de 50 CHF, 100 CHF pour un montant maximal de 150 CHF, 140 CHF pour un montant maximal de 300 CHF, 190 CHF pour un montant maximal de 500 CHF, 260 CHF pour un montant maximal de 1000 CHF, 350 CHF pour un montant maximal de 2000 CHF, 530 CHF pour un montant maximal de 4000 CHF, 900 CHF pour un montant maximal de 8000 CHF, 1330 CHF pour un montant maximal de 16000 CHF, 2000 CHF pour un montant maximal de 32000 CHF, 2600 CHF pour un montant maximal de 50000 CHF; à partir d'un montant de 50000 CHF, les frais supplémentaires se calculent comme 5,5% de la créance.
- 8.4 BKW est habilitée à mandater d'autres partenaires de recouvrement, en plus de sa propre activité de recouvrement.
- 8.5 En sus seront acquittées les indemnités prononcées par les autorités ou les tribunaux.
- 8.6 BKW est habilitée à adapter unilatéralement les taxes à l'évolution de la situation selon l'art. 8.3.
- 8.7 En cas de retard de paiement répété ou en cas de doutes justifiés quant à la solvabilité du client ou à son intention de payer, le client est tenu de procéder à des paiements anticipés d'un montant approprié ou de garantir les créances actuelles et futures, si BKW le demande. La garantie peut, selon le choix de BKW, prendre la forme d'une sûreté en numéraire ou d'un droit de gage sur les valeurs patrimoniales appartenant au client, à hauteur de l'équivalent de trois fournitures mensuelles maximum, calculé sur la

moyenne des 12 derniers mois. BKW a également le droit d'installer des compteurs à prépaiement ou d'établir des factures hebdomadaires. Après information préalable du client et à défaut de refus explicite de celui-ci, BKW peut paramétrer le compteur à prépaiement afin qu'une part appropriée du montant soit consacrée à l'amortissement des créances existantes de BKW. BKW est habilitée à prélever le montant de 240 CHF pour l'installation et le démontage du compteur à prépaiement. Dans les cas où les coûts sont plus élevés, il appartient au client de les prendre en charge.

- 8.8 Le regroupement visant à consommer de l'énergie est solidairement responsable des dettes.
- 8.9 Le client n'est pas habilité à compenser d'éventuelles créances par des factures de BKW.
- 8.10 Les contestations relatives à la mesure de l'énergie n'autorisent pas le client à refuser le paiement des factures ou des acomptes.
- 8.11 Une rectification des erreurs de facturation ou de paiement est possible pendant cinq ans.
- 8.12 BKW n'est pas responsable du décompte des prestations qu'il n'a pas fournies.

#### **Art. 9 Responsabilité**

- 9.1 Les clauses de responsabilité applicables sont celles des dispositions légales contraignantes.
- 9.2 Toute autre responsabilité est exclue, sauf disposition contraire expressément prévue dans le contrat. De ce fait, aucune responsabilité ne saurait être engagée en cas de dommages indirects, directs ou consécutifs, perte de gains, perte de données etc. ainsi que des dommages résultant des interruptions ou des restrictions de la fourniture d'énergie, sauf en cas de négligence grave ou d'actes intentionnels.

## Partie 2 Fourniture d'énergie

#### **Art. 10 Etendue de la fourniture d'énergie**

- 10.1 L'énergie est fournie conformément aux produits et conditions publiés. Des dispositions particulières peuvent être édictées en cas d'exigences spécifiques des clients, par exemple dans le cas de fourniture d'énergie provisoire (chantiers, expositions, fêtes, etc.) ou encore de mise à disposition et de fourniture d'énergie de complément ou de substitution (approvisionnement d'urgence). Dans de tels cas, les présentes conditions générales ainsi que les fiches produit et les fiches de tarif ne sont valables que si aucune autre disposition divergente n'a été fixée ou convenue. Les dispositions impératives des législations fédérales et cantonales concernées demeurent réservées.
- 10.2 Le client ne peut utiliser l'énergie qu'aux fins convenues contractuellement. Sauf autorisation spécifique de BKW, le client n'est pas autorisé à redistribuer l'énergie à des tiers, à l'exception des sous-locataires des locaux d'habitation. Dans ce cas, il ne sera appliqué aucun supplément sur les tarifs de BKW.

#### **Art. 11 Mesure du prélèvement d'énergie**

- 11.1 Le prélèvement d'énergie est déterminée par les indications des compteurs et des dispositifs de mesure de BKW. Dans certaines conditions, le prélèvement d'énergie peut être fixée ou estimée de manière forfaitaire.
- 11.2 La répartition du prélèvement d'énergie sur les périodes de prélèvement anciennes et nouvelles s'effectue de manière linéaire, sauf pour les clients pour lesquels l'affectation du prélèvement réel est connue.
- 11.3 La mesure de l'énergie ainsi que les compteurs et autres dispositifs (télécommandes centralisées) utilisés à cet effet, la saisie et la fourniture des données de consommation relatives à l'utilisation du réseau (données de mesure) de même que leur exactitude (clearing des données de mesure) sont soumis aux dispositions de BKW.

#### **Art. 12 Suppression, limitation et interruption de la fourniture d'énergie**

- 12.1 Après avoir adressé un avertissement au client et l'avoir prévenu par écrit avec mention de la date d'exécution, BKW est en droit de supprimer, de limiter ou d'interrompre la fourniture d'énergie, notamment si le client
  - a. ne respecte pas ses obligations de paiement vis-à-vis de BKW, refuse expressément de payer les futures factures ou ne peut pas garantir que ces dernières seront honorées;
  - b. ne respecte pas les échéances concernant les paiements préalables ou la fourniture de sûretés;
  - c. ne permet pas à BKW ou à ses mandataires d'accéder à ses installations ou aux dispositifs de mesure;
  - d. enfreint gravement les principales dispositions des présentes conditions générales.

BKW est habilitée à prélever le montant de 140 CHF pour l'interruption et la remise en service selon le présent article. Dans les cas où les coûts sont plus élevés, il appartient au client de les prendre en charge.

- 12.2 Si le client ou ses mandataires contournent intentionnellement les conditions tarifaires et dispositions relatives au produit ou prélèvent illicitement de l'énergie, le client est tenu de payer à BKW les montants insuffisamment facturés dans leur totalité, avec les intérêts et une indemnité pour les désagréments occasionnés. Dans de tels cas, BKW se réserve le droit de déposer une plainte pénale.
- 12.3 Les suppressions, limitations ou interruptions de la fourniture d'énergie par BKW ne dispensent nullement le client du paiement de ses factures ni du respect d'autres obligations vis-à-vis de BKW.
- 12.4 BKW est en droit de restreindre ou d'interrompre complètement la fourniture d'énergie en cas de force majeure, d'actes terroristes, de situations de guerre ou circonstances similaires, de troubles intérieurs, de grèves, de sabotages, en cas d'événements extraordinaires (tels qu'incendie, explosion, inondation, gel,

foudre, tempête, pression de la neige, perturbations et surcharges du réseau, pertes de production suite à une pénurie d'eau ou autres événements à impact similaire); en cas d'interruptions pour des raisons d'exploitation (telles que réparations, travaux d'entretien et d'extension, suspension de livraison par le fournisseur en amont ou pénuries d'approvisionnement), en cas d'accident ou de danger pour les hommes, les animaux, l'environnement ou les biens, ainsi que lorsque des mesures s'imposent en cas de pénurie d'énergie pour garantir l'approvisionnement général. Le cas échéant, BKW prend les besoins du client en considération autant que possible. En règle générale, le client est avisé à l'avance des interruptions et restrictions de longue durée prévisibles.

- 12.5 En cas de suppression légale de la fourniture d'énergie, le client ne peut prétendre à aucune indemnisation de quelque nature que ce soit.

## Partie 3 Dispositions finales

### Art. 13 Transfert des rapports juridiques

BKW est en droit de céder à un tiers l'intégralité des rapports juridiques ainsi que tous les droits et obligations qui en découlent.

### Art. 14 Modifications

- 14.1 BKW se réserve le droit de modifier, à tout moment, tout ou partie des présentes conditions.
- 14.2 BKW communique au client les modifications de manière appropriée, moyennant un préavis d'un mois. Le client pourra consulter la version valable des présentes conditions générales sur le site Internet de BKW ([www.bkw.ch/cg](http://www.bkw.ch/cg)).
- 14.3 Le client pourra recevoir un exemplaire imprimé des présentes conditions générales sur simple demande.

### Art. 15 Droit applicable, for et litiges

- 15.1 Le présent rapport contractuel est soumis au droit suisse.
- 15.2 Le cas échéant, les litiges découlant du présent rapport contractuel sont du ressort des instances gouvernementales compétentes.
- 15.3 Le for est Berne.

### Art. 16 Entrée en vigueur

- 16.1 Les présentes conditions générales entrent en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2019.
- 16.2 Elles remplacent les conditions générales relatives à la fourniture d'énergie électrique aux consommateurs finaux avec approvisionnement de base du 1<sup>er</sup> janvier 2018.