

# FAQ

## Adaptations des conditions générales de vente

### Pourquoi ce changement ?

Notre portefeuille de prestations se diversifie continuellement, il devenait nécessaire d'adapter les conditions générales de vente. Cela permet aussi de cadrer de la meilleure manière les accords avec nos clients et partenaires.

### Qu'est-ce qui change concrètement ?

Un nouveau panel de dispositions contractuelles a été constitué afin de simplifier la lecture et la recherche d'informations ainsi que pour être plus en phase avec les prestations desservies. Ainsi, en fonction des prestations, les conditions s'appliquent de la manière suivante :

1. Fourniture de chaleur via un réseau thermique (CAD)
  - a. Conditions générales de raccordement et d'utilisation d'un réseau thermique (**CGR**)
  - b. Conditions particulières pour la fourniture de chaleur (**CPC**)
2. Fourniture de froid via un réseau thermique (FAD)
  - a. Conditions générales de raccordement et d'utilisation d'un réseau thermique (**CGR**)
  - b. Conditions particulières pour la fourniture de froid (**CPF**)
3. Raccordement en attente
  - a. Conditions générales de raccordement et d'utilisation d'un réseau thermique (**CGR**)
4. Contracting énergétique pour un système de chauffage
  - a. Conditions générales pour les Installations Techniques de production d'énergie thermique (**CGIT**)  
Avec fourniture de chaleur contractuelle :
    - b. Conditions particulières pour la fourniture de chaleur (**CPC**)
5. Contracting énergétique pour un système de refroidissement
  - a. Conditions générales pour les Installations Techniques de production d'énergie thermique (**CGIT**)  
Avec fourniture de froid contractuelle :
    - b. Conditions particulières pour la fourniture de froid (**CPF**)
6. Récupération d'énergie thermique au travers du réseau
  - a. Conditions générales de raccordement et d'utilisation d'un réseau thermique (**CGR**)
  - b. Conditions particulières pour la Récupération d'énergie thermique (**CPR**)

Les articles ont, quant à eux, été quelque peu revus afin d'apporter plus de compréhension et de transparence.

**Est-ce qu'un aspect légal me liant à Groupe E Celsius a été changé et nécessiterait-il une prise de position de ma part ?**

Hormis l'harmonisation des conditions de reconduction des contrats (passant d'un renouvellement tacite de 5 ans en 5 ans à un renouvellement tacite annuel), les conditions générales appliquées jusqu'à ce jour n'ont subi aucune modification qui nécessiterait une renégociation des conditions contractuelles. Ces dernières continuent de courir jusqu'aux termes du contrat.

**À partir de quelle date ces nouveaux documents entrent en vigueur ?**

Dès le 1<sup>er</sup> janvier 2021, les nouvelles conditions générales et particulières entrent en vigueur, annulent et remplacent les conditions générales de raccordement, d'utilisation du réseau et de fourniture de chaleur (Chauffage à distance) de Groupe E Celsius (CGV), jusqu'alors en application. Les versions publiées sur le site [www.groupe-e.ch](http://www.groupe-e.ch) font foi.

**Que dois-je faire maintenant ?**

Il n'y a aucune action à entreprendre de votre part. Si vous le désirez, vous pouvez télécharger les conditions générales et particulières en vigueur en tout temps sur notre site internet, à l'adresse [www.groupe-e.ch](http://www.groupe-e.ch), ou vous pouvez nous en demander un exemplaire que nous vous ferons parvenir par courrier.

**Comment puis-je retrouver les conditions qui s'appliquent à mon raccordement ?**

Les conditions contractuelles demeurent toujours en vigueur et se substituent aux les conditions générales et particulières. À défaut de telles conditions stipulées dans votre contrat, vous pouvez vous référer aux conditions générales, respectivement particulières, en vigueur.

**Mon contrat contient des références aux CGV. Comment faire correspondre ces références avec les nouvelles conditions générales et particulières ?**

Afin de vous simplifier cette tâche, nous avons réalisé une table de correspondance entre les anciens articles et les nouveaux. Cette table est disponible sur notre site internet, sous le lien [www.groupe-e.ch](http://www.groupe-e.ch).

**J'ai encore une question concernant les dispositions contractuelles relatives aux prestations de Groupe E Celsius, à qui dois-je m'adresser ?**

Vous pouvez nous contacter aux coordonnées suivantes :

**Groupe E  
Direction Celsius**

Route de Chantemerle 1  
1763 Granges-Paccot  
T. 026 352 68 00  
[info@celsius.ch](mailto:info@celsius.ch)

**[groupe-e.ch](http://groupe-e.ch)**