



1 Champ d'application et validité

- 1.1 Les présentes conditions contractuelles générales «Smart Energy» (ci-après les «CG») régissent la conclusion, le contenu et l'exécution des contrats relatifs à la livraison, l'installation, la surveillance (monitoring), l'entretien et la maintenance d'installations «Home Energy» et «Commercial Energy», ainsi que les prestations de services associées par des entreprises du groupe BKW.
- 1.2 Les parties contractantes sont désignées ci-après par le «prestataire» et le «client».

2 Entrée en vigueur du contrat

- 2.1 La présentation de l'assortiment ne constitue pas une offre en vue de la conclusion d'un contrat avec le client. Elle est non contraignante.
- 2.2 L'offre préliminaire du prestataire est en principe non contraignante, à moins qu'il n'en ait été expressément convenu autrement.
- 2.3 Le prestataire est lié par une offre ferme pendant le délai indiqué. En l'absence de délai expressément mentionné, l'offre demeure contraignante pendant 30 jours.
- 2.4 Le contrat entre en vigueur si le client signe l'offre ferme dans le délai mentionné et si le prestataire confirme la commande, par écrit ou par e-mail.
- 2.5 Les éléments du contrat et leur ordre de priorité sont régis par le document contractuel. Si le contrat ne prévoit pas d'ordre de priorité, l'ordre de priorité suivant s'applique en cas de contradiction entre les éléments du contrat:
1. Le document contractuel et ses annexes mentionnées (à l'exclusion de l'offre et de l'appel d'offres)
 2. L'offre du prestataire
 3. Les présentes conditions contractuelles générales

3 Produits et services

- 3.1 L'objet et l'étendue des produits et prestations de services sont définis dans le contrat ou dans l'offre, ainsi que dans les fiches produit correspondantes.
- 3.2 Les exigences supplémentaires du client, qui ne sont pas mentionnées dans l'offre ou dans le contrat ou qui interviennent après la conclusion du contrat, doivent faire l'objet d'un accord séparé.

- 3.3 **Les éventuelles visualisations figurant dans l'offre (p. ex. champs de modules) se basent sur des indications issues d'images satellite, de photos, de plans, etc. et sont présentées à titre indicatif. Des adaptations et modifications constructives pendant la planification demeurent réservées et sont déterminées définitivement avec le client avant l'exécution.**

- 3.4 L'étendue des prestations des produits fabriqués par des tiers est fixée par ces derniers.

4 Exécution

- 4.1 Le prestataire honore ses obligations dans les règles de l'art et effectue les travaux conformément aux dispositions du présent contrat, selon les règles reconnues et éprouvées de la technique et avec toute la diligence nécessaire.
- 4.2 Le prestataire est en droit de procéder à tout moment à des livraisons ou prestations partielles.

5 Modifications des prestations

- 5.1 Les parties contractantes peuvent convenir à tout moment de modifications des prestations et de leurs conséquences sur la rémunération.
- 5.2 Les modifications apportées aux prestations sont constatées par les parties contractantes par écrit, sous forme soit d'un avenant adaptant le contrat écrit, soit d'une confirmation écrite (lettre, e-mail, etc.) d'une modification convenue oralement.
- 5.3 Si les parties contractantes ne parviennent pas à se mettre d'accord sur la modification des prestations, le contrat se poursuit sans modification.

6 Recours à des tiers

Le prestataire est en droit de faire appel à des tiers pour la fourniture de prestations. Le prestataire répond de la diligence qui s'impose lors du choix et de l'instruction de tiers.

7 Délais et dates

- 7.1 Les informations concernant les délais de livraison et d'exécution des travaux sont données à titre indicatif.
- 7.2 Le respect des dates et délais est notamment soumis à la condition que toutes les questions relatives au

contenu, les questions techniques et commerciales aient été clarifiées, et que les travaux préparatoires et annexes nécessaires sur le site soient finis en temps utile.

- 7.3 Les délais sont également considérés comme respectés lorsque, bien que des composants manquent ou que des travaux supplémentaires soient nécessaires, l'utilisation conforme aux spécifications est néanmoins possible ou n'est pas entravée.
- 7.4 En cas de dépassement des délais, le client doit accorder au prestataire un délai supplémentaire raisonnable.
- 7.5 En cas de retard dû à des motifs non imputables au prestataire (p. ex. en cas de retards de livraison, d'arrêts de production ou d'erreurs de livraison par les fournisseurs en amont ou les fabricants, etc.), le délai de livraison est prolongé en conséquence. Les parties peuvent s'accorder sur le remplacement par des produits et des matériaux disponibles aux prix respectivement en vigueur.

8 Devoir de collaboration du client

- 8.1 Le client est tenu de fournir au prestataire tous les documents et informations nécessaires à la bonne exécution du contrat, dans leur intégralité. En particulier, il l'informe immédiatement de toutes les circonstances susceptibles d'entraver les services.
- 8.2 Le client accomplit toutes les obligations et tous les actes de coopération qui lui incombent en temps voulu et dans les règles de l'art. S'il omet de le faire pour des raisons non imputables au prestataire, il est tenu d'indemniser ce dernier au titre des surcoûts avérés qui en résultent.
- 8.3 Il donne au prestataire un accès libre et sécurisé aux installations ou aux bâtiments et locaux correspondants. Il met également à la disposition du prestataire l'espace nécessaire à la fourniture des prestations et effectue, sauf disposition contraire, les travaux préliminaires qui lui incombent en sa qualité d'exploitant de l'objet du service (p. ex. mesures de sécurité).
- 8.4 La fourniture des prestations requiert dans certains cas des travaux préparatoires (installations électriques, raccordement à l'eau, isolation, etc.) dont la réalisation relève de la responsabilité du client. En outre, celui-ci met à disposition l'espace suffisant nécessaire au montage et à la mise en service de l'installation de production d'énergie.
- 8.5 Le client est tenu de mettre à disposition une connexion Internet adaptée ainsi que l'ensemble des dispositifs techniques nécessaires à la transmission des données. La connexion Internet doit être établie soit par une connexion au réseau local (LAN) soit par téléphonie mobile (LTE) ; les connexions wifi ou Powerline (réseau par prises) ne répondent pas aux exigences. Si le client procède à des modifications sur le réseau (p. ex. changement de fournisseur, remplacement du matériel, etc.), les coûts du prestataire résultant des travaux d'adaptation nécessaires dans ce contexte sont à sa charge.

8.6 Le client est tenu de se conformer aux obligations légales qui lui incombent en sa qualité de propriétaire de l'installation. Il garantit notamment l'exploitation sûre et l'entretien nécessaire à cet effet de l'installation.

8.7 Le client prend lui-même toutes les mesures nécessaires à la prévention de tout dommage causé à des installations existantes et de tout retard dans les délais. Dans les limites autorisées par la loi, le prestataire n'est pas tenu responsable des dommages causés à des installations existantes.

8.8 Le client s'engage à informer le prestataire d'un transfert de propriété. Tous les contrats relatifs à des prestations à fournir périodiquement doivent être résiliés et peuvent être conclus avec le nouveau propriétaire.

8.9 Le client est tenu d'aider le prestataire à corriger les erreurs et de suivre ses instructions afin d'éviter autant que possible une intervention sur place. Si une intervention sur place s'avère tout de même nécessaire, les coûts qui en résultent sont à la charge du client.

9 Utilisation d'équipements de travail du prestataire

Le client utilise exclusivement l'ensemble des équipements de travail obtenus par le prestataire dans le cadre d'un contrat (solutions informatiques, autres outils, modèles de document, etc.) pour son propre usage. Une utilisation de tels équipements par des tiers ou une cession à des tiers est uniquement permise avec l'autorisation écrite du prestataire.

10 Dispositions complémentaires relatives à la surveillance

Le client est tenu de mettre à disposition une connexion Internet adaptée ainsi que l'ensemble des dispositifs techniques nécessaires à la transmission permanente des données pour la surveillance de l'installation par le prestataire.

11 Dispositions complémentaires relatives aux travaux d'entretien

Le prestataire est en droit de refuser ou d'interrompre les travaux de service si la sécurité du personnel n'est pas garantie ou si le client n'a pas satisfait à ses obligations.

12 Accès à la configuration des appareils

- 12.1 Sur sa demande, le client reçoit un accès illimité aux composants installés, et donc également aux paramètres des appareils.
- 12.2 En cas de modification des paramètres des appareils, il est possible que l'installation ou le système de gestion de l'énergie ne fonctionnent plus correctement. Il est donc recommandé au client de ne pas utiliser l'accès illimité aux paramètres des appareils. Le prestataire décline toute responsabilité en cas de dommages, de dysfonctionnements de l'installation, arrêts de la production, etc. si le client procède à des modifications des paramètres des appareils ou du

système de gestion de l'énergie sans consultation préalable. Les éventuelles opérations de réparation ou de restauration résultant de ces modifications sont facturées au client par le prestataire.

13 Demandes de subventions et d'autorisations pour l'exécution du projet

- 13.1 Dans la mesure où des demandes de subventions (p. ex., rétribution unique, subventions cantonales et communales, etc.) font partie de la gamme de prestations offertes, le prestataire contacte les autorités au nom du client et procède aux inscriptions requises, dont elle assure le suivi.
- 13.2 Le client participe à la procédure si nécessaire (p. ex. mise à disposition d'informations) et donne les procurations nécessaires.
- 13.3 Le prestataire ne donne aucune garantie pour l'approbation des demandes d'autorisation, l'attribution de subventions ou le montant des subventions.
- 13.4 Le prestataire s'efforce de traiter rapidement la demande lorsqu'elle dispose de tous les documents nécessaires. Elle ne garantit toutefois pas le respect des délais officiels, ni l'obtention des approbations ou le versement des subventions à un moment donné.

14 Rémunération

- 14.1 La rémunération est toujours définie dans l'offre ou le document contractuel.
- 14.2 Tous les coûts supplémentaires tels que les frais de matériel, les frais de déplacement, les coûts liés à l'hébergement et aux repas pris à l'extérieur, les frais de transport, les coûts associés à des prestations de tiers, etc., font l'objet d'une facturation séparée au client, sauf dispositions contraires énoncées dans l'offre.
- 14.3 Le prestataire a droit à une rémunération supplémentaire si des exigences émanant d'autorités ou de tiers (p. ex. des clarifications complémentaires dans le cadre d'une demande de permis de construire, etc.) conduisent à une charge de travail plus importante qu'initialement prévue au moment de la conclusion du contrat. Les travaux supplémentaires réels doivent être rémunérés.
- 14.4 La répercussion au client de toutes modifications apportées par les fournisseurs tiers au prix ou au produit demeure réservée.
- 14.5 Tous les tarifs indiqués s'entendent en CHF hors TVA. Celle-ci est facturée en sus au taux applicable.

15 Conditions de paiement

- 15.1 Sauf disposition contraire, le prestataire facture une fois par mois la rémunération échue. Les factures sont payables sous 30 jours nets à compter de la date de facturation.
- 15.2 En cas de mandats importants ou s'étendant sur une longue durée, il est possible de convenir de paiements partiels, d'un calendrier de paiements, etc. Les dates et les tranches de paiement sont définies dans le document contractuel.

- 15.3 Le client n'est pas autorisé à suspendre les paiements ni à en réduire le montant. Tout paiement reste dû, même si une prestation est retardée ou impossible à fournir pour des raisons non imputables au prestataire.
- 15.4 Dès lors que le client manque à son obligation de payer en temps voulu, celui-ci est automatiquement mis en demeure et devient redevable auprès du prestataire du versement des intérêts moratoires prévus par la loi.
- 15.5 La facturation des livraisons intervient au moment de la mise à disposition des produits. Le prestataire est en droit de soumettre des factures intermédiaires ou d'exiger des avances de paiements.
- 15.6 Toutes les factures sont payables dans les 30 jours nets suivant la date de facturation.
- 15.7 Le client n'est autorisé ni à suspendre, ni à diminuer le paiement en raison de réclamations, de prétentions ou de contre-crédances inconnues du prestataire.

16 Vérification et réception de livraisons, travaux de montage et d'entretien

- 16.1 Le client vérifie les livraisons et les produits immédiatement après leur réception.
- 16.2 Une fois les travaux de montage ou d'ajustement achevés, le prestataire procède à une vérification sur site et à la mise en service. Les résultats de la vérification sur site sont consignés dans un procès-verbal de mise en service par le prestataire.
- 16.3 La documentation nécessaire à l'exploitation et à la maintenance, y compris le procès-verbal de mise en service, est remise au client.

17 Garantie sur les produits et les travaux de montage et d'entretien

- 17.1 Le prestataire garantit que les produits qu'il fournit ainsi que les travaux de montage et d'entretien possèdent les propriétés convenues, ainsi que les propriétés auxquelles le client peut s'attendre de bonne foi et sans convention particulière, selon l'état actuel de la technique au moment de la conclusion du contrat.
- 17.2 Les vices de construction doivent être contestés auprès du prestataire par lettre recommandée. Le prestataire décline toute responsabilité à l'égard des prétentions émanant de sociétés tierces, d'un manque à gagner ou de tout autre dommage indirect.
- 17.3 Le prestataire s'engage sur une garantie de 2 ans. La période de garantie commence à courir:
 - a. à la livraison des appareils/composants,
 - b. au montage d'une installation avec mise en service de l'installation au sens du chiffre 16.2,
 - c. lors des travaux d'entretien avec remise du rapport de service.
- 17.4 En cas de vice de construction, le prestataire s'engage, à sa discrétion, à corriger le vice dans un délai raisonnable et à ses propres frais (réparation), ou à remplacer le composant ou le produit défectueux. Tous les autres droits de réclamation du client pour défauts (réhabilitation ou réduction) sont expressément exclus dans la mesure autorisée par la loi.

17.5 Toute obligation de garantie du prestataire est exclue

- a. lorsque le client ou un tiers non mandaté par le prestataire a effectué des travaux inappropriés sur l'installation de production d'énergie. Toute prétention en garantie devient caduque dès lors que le client a procédé lui-même ou fait procéder par un tiers à l'installation d'appareils de remplacement non approuvés ou à des interventions et/ou réparations non approuvées sur l'installation de production d'énergie, sans concertation explicite avec le prestataire;
- b. en cas de défaut matériel de composants individuels de l'installation de production d'énergie ayant été fabriqués par des tiers et pour lesquels existe une garantie de fabricant distincte (garantie du fabricant). Concernant lesdits composants de l'objet, seuls sont applicables les dispositions et délais de garantie du fabricant, conformément aux fiches produit fournies avec les produits ou à toute mention expresse de l'offre;**
- c. en cas d'usure normale;
- d. en cas de défauts ou d'écarts par rapport à l'étendue des prestations suite à des modifications/mises à jour du logiciel effectuées par le fabricant.**

17.6 Le prestataire décline toute responsabilité à l'égard des prétentions émanant de sociétés tierces, d'un manque à gagner ou de tout autre dommage indirect.

18 Durée et résiliation de prestations récurrentes

- 18.1 Les contrats portant sur des prestations récurrentes (p. ex. prestations de surveillance et de maintenance) sont conclus pour une durée indéterminée.
- 18.2 Sauf disposition contraire, chacune des parties peut résilier le contrat pour la fin du mois, sous réserve d'un préavis écrit de 3 mois. Il est possible de résilier soit l'ensemble de la relation contractuelle, soit uniquement certaines prestations, dans la mesure où cette possibilité de résiliation partielle est prévue pour les prestations concernées.
- 18.3 En cas de résiliation par le client, le remboursement des rétributions déjà versées est exclu.

19 Responsabilité

- 19.1 Dans la mesure permise par la loi, la responsabilité du prestataire est:
 - a. limitée à 100% de la rémunération due par le client ou, en cas de rémunérations récurrentes périodiques, à 100% du montant de la rémunération annuelle due;
 - b. exclue pour des dommages indirects, directs ou consécutifs tels qu'un manque à gagner, des économies non réalisées, des réclamations de tiers, ainsi qu'au titre de dommages consécutifs à des défauts ou à des dommages découlant de la perte de données (à l'exception des coûts associés à la récupération de celles-ci).
- 19.2 Le prestataire décline toute responsabilité en cas de dommages causés à des lignes cachées existantes dont elle n'avait pas ou ne pouvait pas avoir connais-

sance. Si le prestataire est chargé d'effectuer des forages, des carottages, des percements ou des travaux de burinage, le client informe le prestataire de l'emplacement et du tracé de toute ligne, oralement ou au moyen de plans, avant d'entreprendre les travaux correspondants. La responsabilité du prestataire pour des dommages ou des préjudices consécutifs résultant d'informations erronées ou manquantes est exclue.

- 19.3 Les exclusions et limitations de responsabilité s'appliquent aussi bien aux réclamations contractuelles qu'aux réclamations non contractuelles ou quasi contractuelles.
- 19.4 Cette exclusion de responsabilité ne s'applique pas aux dommages corporels ou matériels occasionnés par un acte intentionnel ou une négligence grave.
- 19.5 En cas de mise en jeu de la responsabilité civile du prestataire, le client est tenu d'informer immédiatement celui-ci du dommage, à défaut de quoi il renonce à toute indemnisation.

20 Force majeure

Les parties contractantes déclinent toute responsabilité pour la non-exécution du contrat lorsque celle-ci est due à des événements ou circonstances de force majeure non imputables aux parties et que la partie concernée l'a immédiatement annoncé et a pris toutes les mesures raisonnables pour exécuter le contrat.

21 Réserve de propriété

- 21.1 La propriété des livraisons et des prestations relevant de contrats d'entreprise est conditionnée au paiement intégral par le client de la rémunération prévue. En cas de retard de paiement du client, le prestataire est autorisé à exiger le remboursement de la livraison et à facturer les frais supplémentaires qui en découlent.
- 21.2 L'objet livré reste la propriété du prestataire jusqu'au paiement intégral du prix et de toutes les créances accessoires. **Le client donne par la présente son autorisation à l'enregistrement de la réserve de propriété au registre correspondant.**

22 Protection des données

- 22.1 Le prestataire collecte des données (p. ex. données client et données de mesure, etc.) nécessaires à la fourniture des prestations contractuelles, en particulier à la gestion et à l'entretien de la relation client, ainsi qu'à la sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure.
- 22.2 Le prestataire stocke et traite lesdites données aux fins de l'exécution et de la poursuite des prestations contractuelles, ainsi que de l'élaboration de nouvelles offres relatives à ces prestations.
- 22.3 Le client déclare accepter que les données découlant du contrat ainsi que les données complémentaires dont dispose le prestataire ou provenant de tiers soient utilisées au sein du groupe BKW pour l'analyse des services fournis (profils de clients), des actions

publicitaires personnalisées, des contacts avec les clients (actions de rappels par exemple), ainsi que pour le développement et la conception de produits et prestations dans le champ d'activité du groupe BKW. Une vue d'ensemble actuelle des entreprises du groupe BKW et de leurs activités est disponible sur le site Internet www.bkw.ch. **Le client peut révoquer cette autorisation à tout moment.**

- 22.4 Le prestataire est autorisé à faire appel à des tiers et à leur communiquer les données nécessaires. Dans ce cadre, les données peuvent également être transférées hors de Suisse.
- 22.5 Le prestataire et les tiers respectent dans tous les cas la législation applicable, en particulier les règles en matière de protection des données. Ils protègent les données du client par des mesures appropriées et les traitent de manière confidentielle.
- 22.6 Si le prestataire reçoit de la part du client des données personnelles de tiers (indications sur les locataires, propriétaires fonciers, données de consommation, etc.) à des fins d'exécution du contrat, elle s'engage à respecter les dispositions suivantes:
- Le prestataire ne doit utiliser les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'exécution du mandat ou mises à sa disposition par le mandant (noms, adresses, désignations d'objets, données de consommation, etc.) qu'aux fins décrites dans le contrat et ne transmet aucune information personnelle sans l'accord écrit du client et des tiers concernés.
 - Le prestataire doit utiliser les données de consommation uniquement afin d'améliorer ses prestations et uniquement sous forme anonymisée.
 - Le prestataire prend toutes les mesures techniques et organisationnelles de sécurité appropriées afin de garantir que des données à caractère personnel soient protégées contre les manipulations accidentelles ou volontaires, la perte, la destruction ou l'accès par des personnes non autorisées. Les données mises à disposition par le client sont munies d'une protection d'accès appropriée (comme une protection par mot de passe) de sorte que seules les personnes autorisées puissent consulter et utiliser les données. Les données personnelles créées dans le cadre de l'exécution du mandat seront supprimées de manière irrévocable à la fin du mandat.

23 Confidentialité

- 23.1 Les parties au contrat traitent, de manière confidentielle, l'ensemble des faits et informations qui ne sont ni de notoriété publique ni généralement accessibles. En cas de doute sur leur statut, ils doivent être traités de manière confidentielle. La confidentialité doit être garantie même avant la conclusion du contrat et continue d'exister après la fin de la relation contractuelle. Cette obligation de confidentialité est valable sous réserve du devoir légal d'informer.
- 23.2 Sauf dispositions contraires, le prestataire conserve la propriété exclusive des documents, des données,

des outils de travail et du savoir-faire qu'il confie au client dans le cadre de l'exécution du contrat. Le client n'est autorisé à les utiliser que pour son propre usage. Toute autre utilisation telle que la réalisation de copies, l'utilisation par des tiers ou la remise à des tiers requiert l'approbation écrite du prestataire. Les données concernant le mandat qui sont enregistrées dans les ordinateurs du client doivent être supprimées intégralement après la fin du présent contrat. Les documents, les données et les outils de travail doivent être restitués, supprimés ou détruits immédiatement suite à la demande de la Prestataire.

24 Interdiction de cession

Le client n'est pas autorisé à céder à des tiers sans l'accord du prestataire des prétentions relevant du contrat ou des présentes CG.

25 Succession juridique

- 25.1 Les parties contractantes s'engagent à transférer tous les droits et obligations résultant du présent contrat aux éventuels nouveaux ayants droit. Les parties contractantes sont mutuellement responsables de tout dommage causé par le manquement à cette obligation.
- 25.2 Un changement d'ayant droit n'est possible qu'avec le consentement de l'autre partie au contrat. Le consentement ne peut être refusé que pour un motif valable, notamment lorsque le tiers en question ne présente pas suffisamment de garanties concernant l'exécution correcte du présent contrat.
- 25.3 Le transfert à des sociétés du groupe BKW ne nécessite pas le consentement de l'autre partie. On entend par société du groupe une société dont BKW détient directement ou indirectement plus de 50% des parts ou que BKW contrôle d'une tout autre manière.

26 Validité juridique

Si des dispositions individuelles des présentes CG ou du contrat devaient être ou devenir caduques ou si le contrat devait présenter une lacune involontaire, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. En lieu et place d'une telle disposition ou pour combler une lacune nécessitant une réglementation, il convient de prévoir une disposition juridiquement valide dont les parties auraient convenu pour prévenir une telle lacune dans la réglementation en tenant compte de manière appropriée de leurs intérêts juridiques et économiques ainsi que du sens et de la finalité du contrat.

27 Modifications

Le prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CG. Les modifications des CG seront préalablement communiquées au client de manière appropriée par le prestataire. Si les modifications lui sont financièrement défavorables, le client peut s'opposer au changement en indiquant ses

motifs par écrit et résilier prématurément le contrat à la date d'entrée en vigueur du changement. **À défaut, il accepte les modifications, et ce pour toutes les prestations relevant des présentes CG que le client se procure auprès du prestataire.**

28 Droit applicable et for juridique

Le droit matériel suisse s'applique, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. En cas de litige relatif au contrat, **le for exclusif est Berne.**