

# Services



## **Art. 1 Champ d'application et validité**

- 1.1 Les présentes conditions générales (ci-après «CG») s'appliquent à BKW Energie AG et à ses filiales utilisant ces CG.
- 1.2 Ils règlent la conclusion, le contenu et l'exécution des contrats de prestations de services (ci-après «contrat») de BKW Energie SA dans les domaines des services de gestion, de conseil, d'assistance et de formation.
- 1.3 Les parties sont dénommées ci-après «BKW» et «le client».
- 1.4 Les présentes CG s'appliquent dans la mesure où aucune disposition contraire n'a été convenue pour une prestation spécifique ou pour des groupes de clients spécifiques.
- 1.5 Sauf stipulation expresse contraire dans les présentes CG, les déclarations et notifications faites par les parties par courrier électronique répondent également aux exigences de la forme écrite.

## **Art. 2 Offre**

- 2.1 Une offre est considérée comme ferme pendant la durée spécifiée par BKW. Si aucune durée n'est précisée, BKW reste liée pendant 30 jours.
- 2.2 Les exigences supplémentaires du client, qui ne sont pas mentionnées dans les offres ou qui interviennent après la conclusion du contrat, doivent faire l'objet d'un accord séparé.

## **Art. 3 Conclusion du contrat**

- 3.1 Le contrat peut être conclu par oral ou par écrit.
- 3.2 Les contrats conclus par oral font toujours l'objet d'une confirmation écrite.
- 3.3 Sauf disposition contraire, les contrats écrits entrent en vigueur au moment de la signature du document contractuel par les deux parties.
- 3.4 Le document contractuel définit les éléments du contrat et leur hiérarchisation.

## **Art. 4 Prestations de BKW**

- 4.1 L'objet et le contenu des prestations sont spécifiés dans le contrat, dans les dispositions relatives au produit ou dans les offres, de même que dans les présentes CG.
- 4.2 BKW s'engage à accorder tout son soin et toute sa compétence professionnelle à l'exécution fidèle du Contrat.

## **Art. 5 Modifications des prestations**

- 5.1 Les parties peuvent convenir à tout moment de modifier les prestations.
- 5.2 Les parties doivent consigner par écrit les modifications des prestations, en procédant à une adaptation du contrat écrit ou en confirmant par écrit la modification convenue oralement.
- 5.3 Si les parties ne parviennent pas à se mettre d'accord sur la modification d'une prestation, le contrat se poursuit sans modification.

## **Art. 6 Espace clients en ligne de BKW**

- 6.1 BKW peut prévoir dans le contrat que son espace clients en ligne sera utilisé pour la gestion des relations contractuelles et, en partie, pour la fourniture de la prestation. Le client a besoin d'une connexion à Internet appropriée et d'un navigateur Internet à jour. L'accès au portail client et son utilisation sont réglés dans les conditions d'utilisation de l'espace clients en ligne de BKW. Si le client ne dispose pas déjà d'un accès à l'espace clients en ligne, BKW lui en fournit un.
- 6.2 Le client est responsable de la gestion des droits d'accès à l'espace clients en ligne. Il indique à BKW les personnes responsables de la gestion des accès (administrateurs). Les administrateurs sont identifiés en annexe au contrat de prestation correspondant. Les administrateurs peuvent octroyer et retirer des droits d'accès à autant d'autres personnes qu'ils le souhaitent (utilisateurs) sur le portail d'administration. Le nombre d'utilisateurs n'est pas limité.

6.3 Le contrôle des utilisateurs, l'adoption de propres conditions d'utilisation pour les utilisateurs et la garantie du respect des conditions d'utilisation sont l'affaire du client. BKW ne contrôle pas les droits d'accès octroyés / retirés par les administrateurs. Le client veille à ce que des personnes non autorisées n'aient pas accès à l'espace clients en ligne et il est responsable de la protection contre l'accès par des personnes non autorisées et contre l'utilisation ou la transmission abusive et non autorisée de données.

#### **Art. 7 Intermédiation de prestations de tiers**

- 7.1 BKW peut faire office d'intermédiaire entre le client et des tiers au sujet de leurs produits et prestations de services.
- 7.2 Les contrats transmis par BKW doivent être conclus distinctement par le client et le tiers. Les contrats qui en découlent ont chacun un caractère juridique et un sort juridique indépendants. BKW, le client et le tiers concerné ne constituent pas de structure juridique commune au sens d'une société simple ou d'une autre communauté juridique. BKW n'est pas partie au contrat conclu par le client et le tiers.

#### **Art. 8 Devoir de collaboration du client**

- 8.1 Le client est tenu de communiquer à BKW en temps utile toutes les informations et indications nécessaires à la réalisation du contrat. En particulier, il signale sans délai toutes les circonstances qui pourraient compromettre les travaux de BKW.
- 8.2 Le client réalise en temps voulu et au niveau de qualité requis toutes les prestations et fournitures qui lui reviennent en vertu du contrat. S'il omet de le faire pour des raisons non imputables à BKW, il est tenu d'indemniser cette dernière au titre des surcoûts avérés qui en résultent.
- 8.3 Si nécessaire, le client garantit à BKW l'accès aux locaux requis et met à la disposition de cette dernière les installations et moyens auxiliaires requis.
- 8.4 Le client veille à ce que les instruments et matériaux non livrés par BKW soient conformes aux prescriptions légales.

#### **Art. 9 Délais**

- 9.1 Le calendrier de livraison n'est contraignant que dans la mesure où cela est expressément convenu entre les parties dans le document contractuel.
- 9.2 Dès lors que BKW ne respecte pas son calendrier contraignant, celle-ci est automatiquement mise en demeure. Dans les autres cas, le Client doit mettre BKW en demeure par écrit, la mise en demeure devant stipuler un délai supplémentaire raisonnable.
- 9.3 Un délai est réputé respecté même dans le cas où une exploitation conforme aux dispositions est possible ou n'est pas entravée, mais que des travaux ou des prestations supplémentaires sont requis.

- 9.4 Si la prestation de services ne peut pas être fournie dans le délai convenu pour des raisons dont BKW ne doit pas répondre, celle-ci a le droit de procéder à une révision du calendrier et de reporter les dates établies contractuellement.
- 9.5 BKW ne saurait notamment être tenue responsable de retards qui seraient dus à des cas de force majeure, à des mesures prises par les autorités, à des conditions du sol imprévisibles, à des catastrophes environnementales ou à des retards dus à des tiers.
- 9.6 Dès lors que BKW est en mesure d'identifier des retards, elle doit en informer le Client par écrit dans les meilleurs délais.

#### **Art. 10 Recours à des tiers**

BKW peut faire appel à un tiers pour la fourniture des prestations. BKW répond de la diligence qui s'impose lors du choix et de l'instruction du tiers et répond des prestations de ce tiers comme de ses propres prestations.

#### **Art. 11 Utilisation des outils de travail de BKW**

- 11.1 Le client ne peut utiliser les instruments de travail fournis par BKW dans le cadre du contrat (solutions IT, autres outils, modèles de documents, etc.) que pour son propre usage interne.
- 11.2 L'utilisation de ces instruments par un tiers ou la remise de ces instruments à un tiers ne sont autorisées qu'avec l'accord écrit de BKW.

#### **Art. 12 Service assistance**

Pour les questions administratives ou techniques ou en cas de problème concernant l'utilisation de services de gestion, BKW fournit le service assistance nécessaire et communique les canaux d'accès correspondants au client.

#### **Art. 13 Limitation des prestations de services**

- 13.1 BKW est en droit de restreindre ou de suspendre les prestations de services de manière adaptée dès lors que:
- Des interruptions causées par l'exploitation courante, telles que des réparations ou des travaux d'entretien et d'extension, sont requises dans l'espace clients en ligne de BKW.
  - Des mesures ordonnées par les autorités doivent être respectées.
- 13.2 Si BKW n'est pas en mesure de fournir pleinement les prestations de services pour les raisons susmentionnées, le client demeure toutefois tenu de s'acquitter des prix convenus au contrat. Il ne peut faire valoir aucune baisse du prix. Les interruptions de plus d'un mois ne sont pas concernées. Dans ce cas, une réduction de prix est appliquée proportionnellement à la durée et l'étendue de la suspension des prestations de services.

- 13.3 Par ailleurs, après avoir adressé un avertissement au client et l'avoir prévenu par écrit, BKW est en droit de cesser de fournir les prestations de services si le client:
- N'a pas rempli ses obligations de paiement relatives aux services ou ne donne pas de garanties que les futures factures seront réglées.
  - Enfreint de manière grave les principales dispositions du présent contrat de prestations de services.
- 13.4 L'interruption de la fourniture des prestations de services par BKW ne libère pas le client de son obligation de paiement pour les factures déjà établies ni de l'acquittement d'autres dettes envers BKW. Les cessations et restrictions légitimes de fourniture des prestations de services par BKW n'ouvrent aucune prétention à des dommages-intérêts pour le client.
- 13.5 Pour le reste, les clauses relatives à la disponibilité des conditions d'utilisation «Espace clients en ligne de BKW» trouvent application.

#### Art. 14 Rémunération

- 14.1 Sont déterminants les prix et taxes de BKW mentionnés dans l'offre ou dans les dispositions relatives au produit en vigueur au moment de la fourniture des prestations (consultables à l'adresse [www.bkw.ch](http://www.bkw.ch)), sauf convention contraire stipulée dans le contrat. En cas de contradictions entre l'offre et les prix indiqués dans les dispositions relatives au produit, l'offre prévaut sur les dispositions relatives au produit.
- 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 Tous les tarifs indiqués s'entendent en CHF hors TVA. Celle-ci est facturée en sus au taux applicable.

#### Art. 15 Conditions de paiement

- 15.1 Sauf convention contraire, BKW établit une facture tous les mois. Le délai de paiement est de 30 jours à compter de la date de la facture.
- 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 réduire ni à retenir les paiements. Les paiements doivent également être effectués lorsque la fourniture d'une prestation est retardée ou rendue impossible pour des raisons non imputables à BKW.

- 15.4 Si le client n'accomplit pas son devoir de paiement dans les délais impartis, il est mis en demeure sans autre avis et doit verser à BKW un intérêt moratoire légal.

#### Art. 16 Droits de propriété intellectuelle

- 16.1 Tous les éléments et contenus des informations mises à la disposition du client sont protégés par des droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur, droits de brevets, droits sur les dessins et modèles, etc.). Ils sont la propriété exclusive de BKW ou de sociétés du groupe BKW, lesquelles peuvent recourir à tous les moyens nécessaires pour faire valoir ces droits. Les droits de tiers ne sont pas concernés.
- 16.2 Aucun droit d'utilisation des éléments sortant de ce cadre n'est accordé du fait de l'utilisation de la plateforme en ligne «BKW Business» et de l'accès à celle-ci.
- 16.3 Sauf convention contraire, les éléments et contenus des informations ne peuvent être utilisés qu'en interne aux fins définies. Une transmission à des tiers à des fins commerciales n'est pas admise. Toute reproduction, sous quelque forme que ce soit, de tout ou partie des informations doit mentionner explicitement BKW. Toute réédition requiert au préalable l'accord exprès de BKW.

#### Art. 17 Responsabilité

- 17.1 BKW répond de la bonne et fidèle exécution de ses prestations.
- 17.2 Sauf disposition légale contraire, la responsabilité de BKW
- est limitée à 100 % de la rémunération due ou, dans le cas de rémunérations périodiques, à 100 % de la rémunération due sur l'année;
  - est exclue pour les dommages indirects et dommages subséquents tels que le gain manqué, les économies non réalisées et les prétentions de tiers, de même que pour les dommages consécutifs à un défaut ou les dommages résultant de la perte de données (à l'exception des coûts de récupération des données).
- 17.3 BKW ne répond pas des dommages survenus du fait d'une utilisation non conforme de la plateforme en ligne par le client ou des tiers, en particulier en cas de non-respect des obligations de diligence.
- 17.4 BKW ne répond pas de l'exhaustivité, à la légalité, à la qualité et au caractère actuel des données et informations mises à sa disposition (p. ex. dossiers, documents, évaluations remises, recommandations, etc.). BKW ne garantit pas que les données ou informations sont mises à disposition sans interruption et dans leur intégralité.
- 17.5 BKW ne répond en outre pas des dommages survenus du fait de données ou d'informations qu'elle a mises à disposition.

- 17.6 BKW ne saurait être tenue responsable au-delà
- a. pour les dommages survenus du fait d'erreurs de transmission, de défauts techniques, de pannes, d'interruptions (y compris quant à l'entretien et aux mises à jour requis par le système), de retards dans la communication d'informations (p. ex. livraison des données), d'atteintes délibérées aux installations de télécommunication ou aux réseaux par des tiers, d'une surcharge du réseau de télécommunication, d'une obstruction intentionnelle des accès électroniques par des tiers ou d'autres défaillances;
  - b. 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).
- 17.7 Cette limitation de responsabilité et cette exclusion de responsabilité s'appliquent à toutes les revendications contractuelles, quasi contractuelles et extracontractuelles.
- 17.8 L'exclusion de responsabilité ne s'applique pas en cas de dommages corporels ou matériels causés intentionnellement ou par négligence grave.
- 17.9 En cas de responsabilité civile présumée de BKW, le client doit signaler immédiatement le sinistre par écrit. Il est sinon considéré qu'il renonce à tout dédommagement.

#### **Art. 18 Force majeure**

Les parties ne peuvent être tenues responsables du non-accomplissement du contrat en cas d'événements qui leur sont non imputables ou en cas de force majeure, si la partie concernée le signale immédiatement et que tous les efforts appropriés sont mis en oeuvre aux fins de l'exécution du contrat.

#### **Art. 19 Confidentialité**

- 19.1 Sans le consentement de l'autre partie, les informations et faits qui présentent un lien avec le contrat ou qui ont été obtenus par une partie dans le cadre de la fourniture des prestations ne peuvent pas être utilisés à d'autres fins que l'exécution du contrat ni être transmis à des tiers. Les sociétés du groupe BKW ne sont pas des tiers selon l'art. 22.3.
- 19.2 Les parties s'engagent à veiller au respect de la confidentialité à l'égard de leurs collaborateurs et des tiers mandatés (p. ex. conseillers, prestataires, etc.).

- 19.3 L'obligation de confidentialité reste valable après la fin du Contrat.
- 19.4 Sauf dispositions contraires, BKW conserve la propriété exclusive des documents, des données, des outils de travail et du savoir-faire qu'elle 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 ou l'utilisation par des tiers ou la remise à des tiers, requiert l'approbation écrite de BKW. 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 BKW.

#### **Art. 20 Protection des données**

- 20.1 BKW collecte des données (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.
- 20.2 Le client déclare qu'il accepte que les données découlant du contrat ainsi que les données complémentaires dont dispose BKW ou provenant de tiers soient utilisées dans le groupe BKW pour des analyses des services fournis (profils de client), pour des actions publicitaires personnalisées, pour des contacts avec les clients (p. ex. actions de rappel) ainsi que pour le développement des produits et services 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 Web [www.bkw.ch](http://www.bkw.ch).
- Le client a le droit de retirer son consentement à tout moment.**
- 20.3 BKW est autorisée à faire appel à des tiers et à leur rendre les données accessibles. Ce faisant, les données peuvent également être transférées hors de Suisse.
- 20.4 BKW et les tiers s'engagent à respecter à tout moment la législation en vigueur, notamment le droit de la protection des données. Ils protègent les données des clients par des mesures appropriées et les traitent de manière confidentielle.

#### **Art. 21 Interdiction de cession**

Le client ne peut pas céder à un tiers les prétentions résultant du contrat ou des présentes CG.

**Art. 22 Succession juridique**

22.1 Les parties au contrat s'engagent à transférer tous les droits et obligations résultant du présent contrat aux éventuels nouveaux ayants droit. Les parties au contrat répondent mutuellement de tout dommage causé par la violation de cette obligation.

22.2 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 une raison valable, notamment lorsque le tiers en question ne présente pas suffisamment de garanties concernant l'exécution correcte du contrat.

Le transfert à des sociétés du groupe BKW ne nécessite pas le consentement de l'autre partie au contrat. Les termes «société du groupe BKW» désignent BKW SA ainsi que toutes les sociétés dont BKW SA détient directement ou indirectement plus de 50% des parts ou que BKW SA contrôle d'une tout autre manière.

**Art. 23 Modifications**

23.1 BKW se réserve le droit d'ajuster à tout moment les prix, les différentes composantes des prestations de services (p. ex. étendue et variantes des fonctionnalités, etc.) et les conditions de l'offre. Toute modification ayant des conséquences notables sur la fourniture des services sera signalée au client de manière appropriée. Si les modifications sont financièrement défavorables au client, il peut s'y opposer et résilier prématurément le contrat à la date d'entrée en vigueur des changements, avant la modification des services concernés. **S'il ne le fait pas, il accepte les modifications.**

23.2 BKW se réserve le droit de modifier à tout moment tout ou partie des présentes conditions. BKW communique préalablement les changements au client de manière adéquate. Si les modifications sont pénalisantes pour le client, celui-ci peut résilier le contrat avec BKW prématurément, sans conséquences financières, et ce, jusqu'à l'entrée en vigueur de la modification. **À défaut, il accepte les modifications, et ce, pour toutes les prestations relevant des présentes CCG que le Client se procure auprès de BKW.**

**Art. 24 Validité juridique**

Si des dispositions individuelles des présentes CCG 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. À la place d'une telle disposition ou pour combler une lacune nécessitant une réglementation, serait appliquée une disposition juridiquement valide dont les parties auraient convenu pour prévenir une telle lacune dans la réglementation et respectant leurs intérêts juridiques et économiques ainsi que le sens et la finalité du contrat.

**Art. 25 Droit applicable et for**

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.**