

# Prestations de services Home Energy



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

- 1.1 Les présentes conditions générales «Prestations de services» (ci-après désignées par «CG») régissent la conclusion, le contenu et l'exécution des contrats relatifs à la surveillance (monitoring) d'installations électriques, d'installations photovoltaïques, de pompes à chaleur, d'installations de technique du bâtiment, etc. ainsi que des services pour le regroupement dans le cadre de la consommation propre (RCP) par l'entreprise BKW Energie SA (ci-après désignés par «contrat»).
- 1.2 Toutes conditions contraires n'ont validité que si elles ont été expressément acceptées par écrit par BKW Energie SA.
- 1.3 Les parties au contrat 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 ou de ses partenaires contractuels est en principe non contraignante, à moins qu'il n'en ait été expressément convenu autrement.
- 2.3 Le Prestataire ou ses partenaires contractuels sont liés 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 que le Prestataire ou ses partenaires contractuels confirment par écrit la commande. Seule la confirmation écrite de la commande fait foi concernant le volume, le prix et les caractéristiques qualitatives de la livraison. La répercussion au Client de toutes modifications apportées par les sous-traitants au prix ou au programme demeure réservée.
- 2.5 Les exigences supplémentaires du Client non comprises dans l'offre individuelle ou ajoutées après la conclusion du contrat font l'objet d'une convention distincte.

## **3 Conclusion du contrat**

- 3.1 La conclusion du contrat peut se faire verbalement ou par écrit.
- 3.2 Toute conclusion verbale d'un contrat doit être confirmée par écrit.
- 3.3 Sous réserve d'une disposition contraire, les contrats écrits entrent en vigueur une fois le document contractuel dûment signé par les deux parties.
- 3.4 Les éléments du contrat et leur ordre de préséance sont régis par le document contractuel. Si le contrat ne prévoit pas d'ordre de préséance, l'ordre de préséance 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 CG.

## **4 Prestations**

- 4.1 L'objet et le contenu des prestations ou l'étendue des travaux sont définis dans le contrat ou dans l'offre.
- 4.2 Le Prestataire s'engage à accorder tout son soin et toute sa compétence professionnelle à l'exécution des prestations.
- 4.3 Sauf disposition contraire, les prestations qui dépassent l'objet du contrat sont exclues, notamment la livraison d'équipements et le dépannage.
- 4.4 Avec l'accord du Client, le Prestataire peut engager les services de tiers pour la réalisation de prestations supplémentaires, telles que la gestion des dérangements, l'entretien, le nettoyage, etc. L'octroi de mandat à cette fin se fait au nom du Client et pour son compte.
- 4.5 Le Prestataire est autorisé à effectuer des livraisons et des prestations partielles à tout moment.

**5 Modifications des prestations**

- 5.1 Les parties au contrat 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 au contrat par écrit, sous forme soit d'un avenant adaptant le contrat écrit, soit d'une confirmation écrite (lettre, e-mail, fax, etc.) d'une modification convenue oralement.
- 5.3 En l'absence d'accord entre les parties au contrat sur la modification des prestations, le contrat continue de s'appliquer sans changement.

**6 Devoir de collaboration du Client**

- 6.1 Le Client est tenu de fournir au Prestataire l'intégralité des documents et des informations nécessaires à la bonne exécution du contrat. En particulier, il informe immédiatement le Prestataire de toutes les circonstances susceptibles d'entraver les travaux.
- 6.2 Le Client est tenu de mettre à disposition une connexion Internet adaptée ainsi que l'ensemble des dispositifs techniques nécessaires au transfert des données pour la surveillance à distance de l'installation par le Prestataire.
- 6.3 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.
- 6.4 Le Client accomplit toutes les obligations 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.
- 6.5 Le Client s'assure que les instruments et le matériel autres que ceux apportés par le Prestataire respectent les dispositions légales et correspondent à l'évolution technologique.
- 6.6 Le Client s'engage à informer le Prestataire de tout changement de propriétaire. Tous les contrats de services à fournir périodiquement doivent être résiliés et peuvent être conclus à nouveau avec le nouveau propriétaire.

**7 Accès à la configuration du dispositif**

- 7.1 Le Client a un accès illimité aux composants installés et donc également aux paramètres de l'appareil.
- 7.2 Si les réglages de l'appareil sont modifiés, l'installation ou le système de contrôle peuvent ne plus fonctionner correctement. Il est donc recommandé au Client de ne pas utiliser l'accès illimité aux paramètres de l'appareil. Le fournisseur décline toute responsabilité en cas de dommages, de restrictions fonctionnelles du système, de perte de production, etc. si le Client modifie les paramètres de l'appareil ou la commande sans consultation préalable. Les travaux de réparation ou de remise en état effectués dans ce cadre sont facturés au Client par le Prestataire.

**8 Délais**

- 8.1 La date de livraison des produits et services est subordonnée à la clarification de toutes les questions relatives au contenu, à la technique et au commerce.
- 8.2 En cas de dépassement de la date de livraison, le Client accorde au Prestataire un délai supplémentaire raisonnable.
- 8.3 En cas de retard de livraison ou de livraison incorrecte par les fournisseurs en amont, le délai de livraison est prolongé en conséquence.

**9 Rémunération**

- 9.1 La rémunération est définie dans le document contractuel.
- 9.2 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.
- 9.3 Tous les tarifs indiqués s'entendent en CHF hors TVA. Ledit temps supplémentaire est facturé en sus au taux applicable.

**10 Conditions de paiement**

- 10.1 Sauf disposition contraire, le Prestataire facture une fois par mois la rémunération échue. Les factures sont payables sous 30 jours net à compter de la date de facturation.
- 10.2 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.
- 10.3 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.
- 10.4 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.

**11 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 des tiers.

## 12 Responsabilité

- 12.1 Dans la mesure permise par la loi, la responsabilité du Prestataire est
- 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. Dans tous les cas, la responsabilité maximale est toutefois limitée à CHF 1'000'000.00;
  - 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).
- 12.2 Les exclusions et limitations de responsabilité s'appliquent aussi bien aux réclamations contractuelles qu'aux réclamations non contractuelles ou quasi contractuelles.
- 12.3 Cette exclusion de responsabilité ne s'applique pas aux dommages corporels ou matériels occasionnés par un acte intentionnel ou une négligence grave.
- 12.4 En cas de mise en jeu de la responsabilité civile du Prestataire, le Client est tenu d'informer celui-ci du dommage dans les meilleurs délais, à défaut de quoi il renonce à toute indemnisation.

## 13 Force majeure

Les parties au contrat 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.

## 14 Protection des données

- 14.1 Le Prestataire 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.
- 14.2 Le Prestataire stocke et traite lesdites données aux fins d'exécution et de poursuite des prestations contractuelles, ainsi que de l'élaboration de nouvelles offres relatives à ces prestations.
- 14.3 Le Client déclare qu'il accepte que les données découlant du contrat ainsi que les données complémentaires dont dispose le Prestataire ou provenant de tiers soient utilisées dans le 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 Web [www.bkw.ch](http://www.bkw.ch). **Le Client peut révoquer cette autorisation à tout moment.**

- 14.4 Le Prestataire est autorisé à faire appel à des tiers et à leur communiquer les données nécessaires. Ce faisant, les données peuvent également être transférées hors de Suisse.
- 14.5 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 des clients par des mesures appropriées et les traitent de manière confidentielle.
- 14.6 Dans la mesure où le Prestataire reçoit du Client des données personnelles concernant des tiers (coordonnées des locataires, des propriétaires, données de consommation, etc.) pour l'exécution du contrat, il s'engage à respecter les dispositions suivantes:
- le Prestataire ne peut utiliser les données personnelles (noms, adresses, noms de propriété, données de consommation, etc.) collectées dans le cadre de l'exécution de la Commande ou mises à sa disposition par le Client qu'aux fins spécifiées dans le Contrat et ne peut divulguer aucune information personnelle sans le consentement écrit du Client ainsi que des tiers concernés;
  - le Prestataire ne peut utiliser les données de consommation que pour le développement de ses services et uniquement sous forme anonyme;
  - le Prestataire prend toutes les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour garantir que les données personnelles sont protégées contre toute manipulation accidentelle ou intentionnelle, perte, destruction ou accès par des personnes non autorisées. En particulier, les données fournies par le client doivent être dotées d'une protection d'accès appropriée (telle qu'une protection par mot de passe) afin que seules les personnes autorisées à accéder aux données puissent les consulter et les utiliser. Les données personnelles créées avec l'exécution de la commande seront irrévocablement supprimées après l'exécution de la commande.

## 15 Confidentialité

- 15.1 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.
- 15.2 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 ou 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 du Prestataire.

#### 16 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.

#### 17 Ayants droit

- 17.1 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.
- 17.2 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 présent contrat.
- 17.3 Le transfert à des sociétés du groupe BKW ne nécessite pas le consentement de l'autre partie au contrat. Par société du groupe, on entend une société dont BKW détient directement ou indirectement plus de 50% des parts ou qu'elle contrôle d'une tout autre manière.

#### 18 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. Au lieu d'une telle disposition ou pour combler une lacune nécessitant une réglementation, on appliquerait 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.

#### 19 Modifications

**Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions.** 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. **A défaut, il accepte les modifications, et ce, pour toutes les prestations relevant des présentes CG que le Client se procure auprès du Prestataire.**

#### 20 Droit applicable et juridiction compétente

Le droit matériel suisse s'applique, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente. Il est convenu que **Berne est le for exclusif** en cas de litiges liés au Contrat.