

Raboud Energie SA

Conditions générales

Prestations de services

1 Champ d'application et validité

- 1.1 Les présentes conditions générales « Prestations de services » (ci-après dénommées « CGV ») régissent la conclusion, le contenu et l'exécution des contrats relatifs à la fourniture de prestations d'exploitation et de services par Raboud Energie SA sous les marques Minilco-Therm et Détartrage Services Vaud dans les domaines du chauffage et du sanitaire (ci-après dénommée « Prestataire »).
- 1.2 Toute condition contraire n'est valable que si elle a été expressément acceptée par écrit par le prestataire.

2 Formation du contrat

- 2.1 La présentation de la gamme de produits ne constitue pas une offre de conclusion d'un contrat avec le client. Elle est sans engagement.
- 2.2 L'offre indicative du prestataire ou de son partenaire contractuel est en principe sans engagement, sauf accord contraire expressément convenu.
- 2.3 Le prestataire ou son partenaire contractuel est lié par une offre ferme pendant la durée indiquée. Si l'offre ne mentionne pas de délai, elle reste ferme pendant 30 jours.
- 2.4 Le contrat est conclu lorsque le client a signé l'offre ferme dans le délai indiqué et que le prestataire ou son partenaire contractuel a confirmé la commande par écrit. Seul le contrat de maintenance signé fait foi pour l'étendue, le prix et les caractéristiques qualitatives de la livraison.
- 2.5 Les exigences supplémentaires du client qui ne figurent pas dans les offres individuelles ou qui sont formulées après la conclusion du contrat doivent faire l'objet d'un accord séparé.

3 Conclusion du contrat

- 3.1 Le contrat de maintenance doit être conclu par écrit. Les travaux de service simples peuvent être commandés oralement ou par écrit.
- 3.2 Les contrats conclus verbalement doivent être confirmés par écrit.
- 3.3 Sous réserve de dispositions contraires, les contrats écrits entrent en vigueur avec la signature valable du document contractuel par les deux parties contractantes.
- 3.4 Les éléments constitutifs du contrat et leur ordre de priorité sont déterminés par le document contractuel. Si le contrat ne prévoit pas d'ordre de priorité, l'ordre suivant s'applique en cas de contradiction entre les éléments constitutifs :
 1. le contrat avec les annexes qui y sont mentionnées (à l'exclusion de l'offre et de l'appel d'offres) ;
 2. l'offre du prestataire ;
 3. les présentes CGV.

4 Étendue des 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 Sauf accord contraire, les prestations supplémentaires sont exclues de l'objet du contrat, en particulier la livraison de moyens d'exploitation et la réparation de dysfonctionnements causés par un cas de force majeure, par la faute du client ou par la faute d'un tiers.
- 4.3 Le prestataire s'engage à exécuter les prestations avec compétence et diligence.

5 Modifications des prestations

- 5.1 Les parties contractantes peuvent convenir de modifications des prestations et de leurs conséquences sur la rémunération à la fin de chaque année, moyennant un préavis de 3 mois.
- 5.2 Les modifications des prestations doivent être consignées par écrit par les parties contractantes, par adaptation du contrat écrit.

- 5.3 Si les parties contractantes ne parviennent pas à s'entendre sur une modification des prestations, le contrat reste inchangé.

6 Obligations de coopération du client

- 6.1 Il accorde au prestataire un accès illimité et un droit de disposition illimité sur l'objet du service. Il met notamment à la disposition du prestataire l'espace nécessaire à la fourniture du service et, sauf accord contraire, effectue les travaux préparatoires qui lui incombent en tant que responsable de l'objet du service (par exemple, mesures de sécurité, etc.).
- 6.2 Le client est tenu de fournir une connexion Internet appropriée ainsi que tous les équipements techniques nécessaires à la transmission des données pour la surveillance à distance de l'installation par le prestataire.
- 6.3 Si nécessaire, le client fournit l'énergie et l'eau et assure l'élimination des eaux usées.
- 6.4 Le client est responsable des obligations légales qui lui incombent en tant que propriétaire de l'objet du service. Il veille notamment au bon fonctionnement et à l'entretien nécessaire de l'objet de la maintenance.
- 6.5 Le client fournit toutes les prestations qui lui sont assignées en temps voulu et de manière professionnelle. S'il ne le fait pas pour des raisons qui ne sont pas imputables au prestataire, il est tenu de rembourser au prestataire les frais supplémentaires qui en résultent de manière démontrable.
- 6.6 Le client s'assure que les instruments et matériaux non fournis par le prestataire sont conformes aux dispositions légales et à l'état de la technique.
- 6.7 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 ne remplit pas ses obligations.

7 Rémunération

- 7.1 Le client verse au prestataire la rémunération fixée dans le contrat.
- 7.2 Les frais supplémentaires tels que les frais de matériel, les frais de déplacement, les frais d'hébergement et de restauration à l'extérieur, les frais de transport, les frais pour des prestations de tiers, etc. sont facturés séparément au client, sauf accord contraire dans le contrat.
- 7.3 En cas d'interventions pour dépannage (service de piquet), les pièces et composants à remplacer sont dans tous les cas facturés en sus.
- 7.4 En cas de rémunération en fonction du temps passé, les heures supplémentaires demandées sont facturées avec les suppléments conformément aux listes de prix applicables du prestataire, sauf accord contraire.
- 7.5 Tous les prix sur les factures s'entendent en CHF, hors TVA. Celle-ci est facturée en sus au taux en vigueur.
- 7.6 Les prix des abonnements sont en CHF avec TVA.
- 7.7 En cas de rémunération forfaitaire, le prestataire peut en outre procéder à une adaptation des prix si
 - a. les dates de travail doivent être modifiées pour une raison qui n'est pas imputable au prestataire ; ou
 - b. la nature et l'étendue des prestations convenues ont subi des modifications ; ou
 - c. le matériel ou l'exécution ont subi des modifications parce que les informations ou les documents fournis par le client ne correspondaient pas à la réalité ou étaient incomplets.

8 Conditions de paiement

- 8.1 La rémunération pour l'abonnement de maintenance est facturée selon le contrat (annuellement, tous les deux ans, tous les trois ans, voir tous les cinq ans) au début de la période contractuelle. Elle est payable sans déduction dans les 30 jours.

- 8.2 Les autres rémunérations sont payables net dans les 30 jours suivant la date de facturation.
- 8.3 Pour les commandes importantes ou s'étalant sur une longue période, des paiements échelonnés, des plans de paiement, etc. peuvent être convenus. Les différentes échéances et les taux de paiement sont convenus dans le contrat.
- 8.4 Le client n'est pas autorisé à retenir ou à réduire les paiements. Les paiements doivent être effectués même si une prestation est retardée ou rendue impossible pour des raisons dont le prestataire n'est pas responsable.
- 8.5 Si le client ne respecte pas ses obligations de paiement dans les délais impartis, il est automatiquement en retard et doit payer à la prestataire les intérêts moratoires légaux.

9 Délais

- 9.1 Les délais convenus sont contraignants pour les parties contractantes.
- 9.2 Si le prestataire ne respecte pas les délais contraignants, il est automatiquement en retard. Dans les autres cas, le client doit mettre le prestataire en demeure par écrit et lui accorder un délai supplémentaire raisonnable.
- 9.3 Un délai est également considéré comme respecté si le fonctionnement conforme à la destination est possible ou n'est pas compromis, mais que des travaux supplémentaires ou d'autres prestations sont encore nécessaires.
- 9.4 Si la prestation ne peut être fournie à la date convenue en raison de retards dont le prestataire n'est pas responsable, celui-ci a droit à une adaptation du calendrier et à un report des délais contractuels.
- 9.5 Le prestataire n'est notamment pas responsable des retards dus à des cas de force majeure, à des mesures officielles, à des événements environnementaux et à des retards résultant de dépendances vis-à-vis de tiers.
- 9.6 Dès que la prestataire constate des retards, elle en informe immédiatement le client par écrit.

10 Recours à des tiers

Le prestataire est en droit de faire appel à des tiers pour la fourniture de ses prestations. Le prestataire est responsable du choix et de l'instruction du tiers avec le soin requis.

11 Transfert des risques

Le client assume l'intégralité du risque de perte accidentelle de l'objet du service ainsi que des détériorations de l'objet du service dues à des défauts dont le prestataire n'est pas responsable.

12 Achèvement

- 12.1 Une fois les prestations de service achevées, le prestataire établit un rapport de service. Le rapport de service contient, le cas échéant, des propositions supplémentaires pour remédier aux défauts constatés (par exemple, dispositifs de protection, fuites, corrosion, dysfonctionnements de tiers, etc.).
- 12.2 Le client vérifie les prestations dès que cela est possible dans le cadre du déroulement habituel des activités commerciales. Si le client ne procède à aucune vérification, les prestations sont considérées comme acceptées à l'expiration d'un délai de 30 jours après notification de leur achèvement.

13 Garantie

- 13.1 Le prestataire est responsable de l'exécution professionnelle des obligations assumées et exécute les travaux confiés conformément aux dispositions du contrat, aux règles techniques reconnues et éprouvées, et avec le plus grand soin.

- 13.2 Le prestataire accorde une garantie de deux ans à compter de l'achèvement complet de la prestation de service pour le matériel, les pièces de rechange et les travaux de service. Le délai commence à courir le jour suivant la remise du rapport de service au client.
- 13.3 Le client est tenu de vérifier les travaux et le matériel immédiatement après la prestation et de signaler par écrit les défauts constatés dans un délai de cinq (5) jours. Si la réclamation n'est pas faite dans les délais, il perd ses droits à la garantie. Les vices cachés doivent être signalés par écrit immédiatement après leur découverte.
- 13.4 En cas de défaut, le prestataire s'engage à remédier au défaut dans un délai raisonnable et à ses frais (réparation). Tous les autres droits du client en matière de défauts (résiliation ou réduction) sont expressément exclus, dans la mesure où la loi le permet.
- 13.5 Les garanties divergentes pour les produits tiers doivent être réglées dans le contrat.
- 13.6 Sont exclus de la garantie
- les défauts existant au moment de l'exécution de la prestation ;
 - les défauts qui n'étaient pas identifiables par le prestataire lors de l'exécution diligente de la prestation ;
 - les défauts résultant de circonstances dont le prestataire n'est pas responsable ;
 - l'usure normale.
- 13.7 Si un dommage (dommage consécutif à un défaut) est survenu en raison d'un défaut, le prestataire est en outre responsable de son remplacement conformément à l'14.

14 Responsabilité

- 14.1 Dans la mesure où la loi le permet, la responsabilité du prestataire est
- est limitée à 100 % de la rémunération due ou, en cas de rémunérations périodiques, à 100 % de la rémunération annuelle à payer. Dans tous les cas, la responsabilité maximale est toutefois limitée à CHF 1 000 000.00 ;
 - à l'exclusion des dommages indirects ou consécutifs tels que le manque à gagner, les économies non réalisées, les prétentions de tiers ainsi que les dommages consécutifs à un défaut ou les dommages résultant de la perte de données (à l'exception des frais de récupération des données).
- 14.2 La limitation et l'exclusion de responsabilité s'appliquent tant aux prétentions contractuelles qu'aux prétentions extracontractuelles ou quasi contractuelles.
- 14.3 Cette exclusion de responsabilité ne s'applique pas aux dommages corporels ou matériels causés par un comportement intentionnel ou une négligence grave.
- 14.4 En cas de responsabilité présumée du prestataire, le client est tenu de lui signaler immédiatement le sinistre par écrit, faute de quoi il renonce à toute demande de dommages-intérêts.

15 Force majeure

Les parties contractantes ne sont pas responsables de l'inexécution du contrat si celle-ci est due à des événements ou circonstances de force majeure dont elles ne sont pas responsables et si la partie contractante concernée en informe immédiatement l'autre partie et met tout en œuvre pour exécuter le contrat.

16 Durée et résiliation du contrat

Le début, la durée et la résiliation du contrat sont fixés dans le contrat.

17 Protection des données

17.1 Le Prestataire collecte et traite les données du partenaire contractuel et de ses personnes de contact, y compris les données personnelles, aux fins de la fourniture des prestations contractuelles. Cela comprend notamment la gestion et le suivi de la relation client, l'exécution des prestations contractuelles ainsi que des finalités connexes telles que les objectifs de sécurité ou le développement et la promotion de nouvelles offres.

17.2 Ces données peuvent également être utilisées et transmises au sein du groupe BKW à des fins d'analyse des prestations utilisées (profils clients), de publicité personnalisée (par ex. campagnes de rappel) ainsi que pour le développement de produits et de services. Un aperçu du traitement des données personnelles et des sociétés du groupe BKW est disponible sur www.bkw.ch. Le client veille, si nécessaire, à informer ses collaborateurs de cette déclaration de protection des données. Le client peut s'opposer à ce traitement à tout moment. Dans la mesure où des sociétés du groupe BKW traitent des données personnelles dans le cadre de ces activités, elles agissent chacune en qualité de responsables du traitement indépendants du client.

17.3 Dans la mesure où le Prestataire traite des données à caractère personnel pour le compte du client, elle agit en qualité de sous-traitante. Dans ce cas, le contrat de sous-traitance du Prestataire, disponible sur www.bkw.ch/fr/navigations/protection-des-donnees, est réputé convenu.

18 Confidentialité

18.1 Les parties contractantes traitent de manière confidentielle tous les faits et informations qui ne sont ni publics ni accessibles à tous. En cas de doute, ceux-ci doivent être traités de manière confidentielle. La confidentialité doit être respectée avant la conclusion du contrat et reste en vigueur après la fin de la relation contractuelle. Les obligations légales d'information restent réservées.

18.2 Sauf convention contraire, les documents, données, outils de travail et savoir-faire que le prestataire met à la disposition du client dans le cadre de l'exécution du contrat restent la propriété exclusive du prestataire. Le client ne peut les utiliser que pour son propre usage. Toute autre utilisation, telle que la reproduction, l'utilisation par des tiers ou la transmission à des tiers, nécessite l'accord écrit du prestataire. Les données relatives à la commande et enregistrées sur les ordinateurs du client doivent être intégralement supprimées à la fin du présent contrat. Les documents, données et outils de travail doivent être restitués, supprimés ou détruits sans délai à la demande du prestataire.

19 Interdiction de cession

Le client ne peut céder à des tiers les droits issus du contrat ou des présentes CGV sans l'accord du prestataire.

20 Succession juridique

20.1 Les parties contractantes s'engagent à transférer tous les droits et obligations découlant du présent contrat à leurs éventuels successeurs légaux. Les parties contractantes sont mutuellement responsables de tous les dommages résultant du non-respect de cette obligation.

20.2 Une succession juridique n'est possible qu'avec l'accord de l'autre partie contractante. L'accord ne peut être refusé que si un motif important justifie le refus du tiers, notamment si celui-ci n'offre pas de garantie suffisante pour la bonne exécution du présent contrat.

20.3 Le transfert à des sociétés du groupe BKW ne nécessite pas l'accord de l'autre partie contractante. On entend par « société du groupe » une société dans laquelle BKW détient directement ou indirectement plus de 50 % des parts ou qu'elle contrôle d'une autre manière.

21 Validité juridique

Si certaines dispositions des présentes CGV ou du contrat sont ou deviennent invalides ou si une lacune involontaire apparaît, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. Une telle disposition ou une disposition visant à combler une lacune réglementaire doit être remplacée par une disposition juridiquement valable que les parties contractantes auraient convenue en tenant compte de manière appropriée de leurs intérêts juridiques et économiques ainsi que du sens et de l'objet du contrat au regard d'une telle lacune réglementaire.

22 Modifications des prestations et des prix

22.1 Le prestataire se réserve le droit de modifier ses prestations et ses prix.

22.2 Le prestataire informe le client des modifications de manière appropriée (par exemple sur la facture ou par e-mail). Si le prestataire augmente ses prix de telle sorte que cela entraîne une charge globale plus élevée pour le client ou si le prestataire modifie de manière significative un service fourni au client au détriment de ce dernier, il en informe le client en temps utile à l'avance et le client peut résilier le contrat avant l'entrée en vigueur de la modification, sans conséquences financières. **S'il ne le fait pas, il accepte les modifications.**

22.3 Les modifications des taux d'imposition et des taxes ne sont pas considérées comme des modifications tarifaires et ne donnent pas droit à une résiliation anticipée du contrat.

23 Modifications des conditions générales

Le prestataire se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Le prestataire informe le client de manière appropriée et préalablement de toute modification des CGV. Si les modifications sont financièrement défavorables pour le client, celui-ci peut les refuser par écrit en motivant sa décision et résilier le contrat avec effet immédiat à compter de la date d'entrée en vigueur de la modification. **À défaut, il accepte les modifications pour toutes les prestations relevant des présentes CGV qu'il achète auprès du prestataire.**

24 Droit applicable et juridiction compétente

- 24.1 Le droit matériel suisse s'applique, à l'exclusion du droit commercial des Nations Unies. En cas de litige en rapport avec le contrat, le **siège social du prestataire** est **convenu comme for juridique exclusif**.
- 24.2 Le prestataire est toutefois libre d'intenter une action devant le tribunal du domicile du client ou devant tout autre tribunal compétent. Ce qui précède s'applique sous réserve de la compétence obligatoire d'un autre tribunal.

1 septembre 2026

Raboud Energie SA
Rue de l'Etang 8
1630 Bulle

Téléphone 026 347 10 10
info@raboud-energie.ch
www.raboud-energie.ch