

ISP Electro Solutions AG

Conditions générales

BKW Home Energy®

1 Champ d'application et validité

- 1.1 Les présentes conditions générales «BKW Home Energy®» (ci-après désignées «CG») réglementent la conclusion, le contenu et l'exécution des contrats relatifs à la fourniture de prestations du produit «BKW Home Energy®» (ci-après désigné le «contrat») par ISP Electro Solutions AG et ses filiales.
- 1.2 ISP offre d'autres services (payants) provenant de tiers. Dans ce cadre, le client conclut avec le tiers concerné le contrat afférent dont les termes et les conditions s'appliquent. ISP peut alors facturer les frais correspondants au client, au nom et pour le compte du tiers en question. En cas de hausse du prix de ces services, le client ne peut se prévaloir d'un droit de résiliation au titre des prestations et des produits acquis auprès d'ISP.
- 1.3 Les parties au contrat sont désignées ci-après «ISP» et le «client».
- 1.4 Les présentes CG «BKW Home Energy®» sont publiées sur le site Internet de Home Energy dans leur version en vigueur et peuvent y être consultées.

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 d'ISP ou de ses partenaires contractuels est en principe non contraignante, à moins qu'il n'en ait été expressément convenu autrement.
- 2.3 ISP 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 qu'ISP 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 Prestations d'ISP

- 3.1 BKW Home Energy® permet au client de réaliser une mise en réseau intelligente des domaines de production, de stockage et de consommation d'énergie. BKW Home Energy® fournit en outre diverses prestations de services, comme la maintenance d'installations ou un service d'assistance.

- 3.2 Les brochures à jour, les conditions d'offre et le site Internet (www.bkw.ch) de BKW fournissent des informations sur l'étendue et les conditions d'utilisation spécifiques des différents produits et services d'ISP.
- 3.3 L'étendue des prestations des produits fabriqués par des tiers est fixée par ces derniers.
- 3.4 ISP est en droit de procéder à tout moment à des livraisons ou prestations partielles.

4 Modifications des prestations

- 4.1 Les parties peuvent convenir à tout moment de modifier les prestations.
- 4.2 Les modifications apportées aux prestations sont constatées par écrit, sous forme soit d'un avenant adaptant le contrat écrit, soit d'une confirmation écrite d'une modification convenue oralement.
- 4.3 En l'absence d'accord entre les parties sur la modification des prestations, le contrat continue de s'appliquer sans changement.

5 Recours à des tiers

ISP est en droit de faire appel à des tiers pour la fourniture de prestations. ISP répond de la diligence qui s'impose lors du choix des tiers et de la transmission des instructions qui leur est faite et est responsable de leurs prestations au même titre que des siennes.

6 Utilisation d'équipements de travail par ISP

Le client utilise exclusivement l'ensemble des équipements de travail obtenus par ISP 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 d'ISP.

7 Délais de livraison et d'exécution

Les indications relatives aux délais de livraison et d'exécution reposent sur des estimations et ne sont pas contraignantes, à moins que leur caractère contraignant n'ait été expressément établi par écrit. Le respect des délais de livraison et d'exécution convenus requiert au préalable la clarification et la transmission en temps voulu à ISP de l'ensemble des documents d'exécution techniques, ainsi que la finition en temps utile par le client des travaux préparatoires et annexes nécessaires sur le site. Le délai est également considéré comme respecté lorsque, bien que des composants manquent ou nécessitent des travaux supplémentaires, l'utilisation conforme aux spécifications est néanmoins possible ou n'est pas entravée.

8 Montage et mise en service

- 8.1 Tout montage éventuel d'appareils ou d'installations et/ou toute exécution de travaux d'ajustement des installations existantes doit faire l'objet d'une prise de rendez-vous avec le client. Si nécessaire, ces travaux incluent des travaux de construction et d'installation électrique réalisés sur échafaudages, en appliquant des mesures de sécurité.
- 8.2 Une fois les travaux de montage ou d'ajustement achevés, il est procédé à une vérification sur site et à la mise en service. Les résultats de la vérification sur site sont consignés dans un procès-verbal qui doit être signé par le client et ISP.
- 8.3 La documentation obligatoire relative au montage, à la maintenance et à l'utilisation est remise au client.

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

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, ISP contacte les autorités au nom du client et procède aux inscriptions requises, dont elle assure le suivi. ISP ne garantit en aucune manière que les demandes de subventions ou les procédures d'autorisation seront validées par les autorités.

10 Devoir de collaboration du client

- 10.1 Le client fourni en temps utile à ISP toutes les informations et instructions nécessaires à la bonne exécution du contrat. En particulier, il informe immédiatement ISP de toutes les circonstances susceptibles d'entraver les travaux.
- 10.2 La fourniture des prestations relatives à BKW Home Energy® 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 des appareils et des installations.
- 10.3 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, ISP n'est pas tenue responsable des dommages causés à des installations existantes.
- 10.4 Afin de pouvoir fournir les prestations convenues avec le client concernant le produit BKW Home Energy®, et sous réserve d'un avis préalable, ISP ou ses partenaires contractuels donnent accès aux installations ou aux pièces concernées.
- 10.5 Certaines fonctions de BKW Home Energy® requièrent une connexion Internet permanente qui doit être fournie par le client.

11 Rémunération

- 11.1 Le client verse à ISP la rémunération définie dans le contrat.
- 11.2 ISP 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.
- 11.3 Tous les tarifs indiqués s'entendent en CHF hors TVA et excluent les éventuelles autres taxes et redevances. Celles-ci sont facturées en sus aux taux en vigueur.

12 Conditions de paiement

- 12.1 La facturation des livraisons intervient au moment de la mise à disposition des produits. ISP est en droit de soumettre des factures intermédiaires ou d'exiger des paiements d'avances.
- 12.2 Concernant les prestations relevant de contrats d'entreprise, les conditions de paiement suivantes s'appliquent:
 - a. 40% du montant convenu à la conclusion du contrat
 - b. 50% du montant convenu à l'installation
 - c. 10% du montant convenu au moment de la fourniture complète des prestations (après réception par le client)
- 12.3 En cas de prestations récurrentes, la facturation intervient une fois par an, au 31 janvier.
- 12.4 Toutes les factures sont échues 30 jours net à compter de la date de facturation.

Le client n'est autorisé ni à suspendre ni à diminuer le paiement en raison de réclamations, de prétentions ou de contre-créances inconnues d'ISP.

13 Responsabilité des prestations relevant du droit des mandats

- 11.4 Dans le cas où ISP est responsable de fautes commises dans l'exécution de la commande, elle est tenue de rembourser au client les dommages qui en découlent. Ceci s'applique en particulier en cas de violations de son obligation de diligence et de loyauté, de non-respect ou de violation des règles de l'art reconnues par sa profession, de défauts de coordination ou de surveillance, d'évaluation insuffisante des coûts ou de non-respect de délais ou échéances contractuels.
- 11.5 Lorsque la réalisation des objectifs d'ISP dépend de circonstances hors de son contrôle, il ne peut pas lui être imputé que l'un ou l'autre des objectifs du client n'aient pas été atteints en raison de ces circonstances. Cela s'applique en particulier aux décisions de tiers difficilement prévisibles, telles que l'attribution de subventions, l'obtention d'autorisations d'exécution de projets, etc.
- 11.6 Les dispositions relatives à l'exclusion de responsabilité demeurent réservées.

14 Garantie des livraisons et des prestations relevant de contrats d'entreprise

- 14.1 L'obligation de garantie des appareils et des installations est valable deux ans à compter de la date de livraison. En cas de montage d'appareils et d'installations (voir Chiffre8), l'obligation de garantie est de 2 ans à compter de la mise en service. La décision de réparer ou de remplacer l'appareil ou l'élément d'installation concerné incombe à ISP.
- 14.2 Les prétentions en garantie doivent être adressées par écrit sans délai à ISP. ISP a le droit de vérifier les garanties et de réparer elle-même les dommages occasionnés. ISP décline toute responsabilité à l'égard des prétentions émanant de sociétés tierces, d'un manque à gagner ou de tout autre dommage indirect.
- 14.3 Toute obligation de garantie d'ISP est exclue
 - a. lorsque le client ou un tiers non mandaté par ISP a effectué des travaux inappropriés sur les appareils ou les installations. 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 les appareils ou les installations, sans concertation explicite avec ISP.

- b. en cas de défaut matériel des appareils ou composantes d'installations ayant été fabriqués par des tiers et pour lesquels existe une garantie de fabricant distincte (garantie du fabricant). Concernant lesdits appareils et composantes d'installation, seuls sont applicables les dispositions et délais de garantie du fabricant, conformément aux fiches produits fournies avec les produits ou à toute mention expresse de l'offre.
- c. en cas de dommages dus à la négligence de tiers, à un défaut de maintenance ou à la force majeure (orage, chute de grêle, vent, etc.).

15 Limitation et exclusion de garantie

- 15.1 Dans la mesure permise par la loi, la responsabilité d'ISP 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 les dommages indirects 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).
- 15.2 Les exclusions et limitations de responsabilité s'appliquent aussi bien aux réclamations contractuelles qu'aux réclamations non contractuelles ou quasi-contractuelles.
- 15.3 Cette exclusion de responsabilité ne s'applique pas aux dommages corporels ou matériels occasionnés par un acte intentionnel ou une négligence grave.
- 15.4 En cas de mise en jeu de la responsabilité civile d'ISP, le client est tenu d'informer celle-ci du dommage dans les meilleurs délais, à défaut de quoi il renonce à toute indemnisation.

16 Droit de résiliation concernant des prestations relevant de contrats d'entreprise

- 16.1 Le client peut à tout moment résilier le contrat (art. 377 CO). La déclaration de résiliation est soumise par écrit.
- 16.2 En cas de résiliation du contrat, le client règle les prestations déjà fournies et dégage ISP de toute responsabilité.

17 Durée et résiliation de prestations relevant du droit des mandats

- 17.1 Concernant les prestations relevant du droit des mandats, le contrat est à durée indéterminée.
- 17.2 Chacune des parties peut résilier le contrat, sous réserve d'un préavis écrit d'un mois à compter de la fin du mois courant. Il est possible de résilier soit l'ensemble de la relation contractuelle, soit uniquement certaines prestations, dans la mesure cette possibilité de résiliation partielle est prévue pour les prestations concernées.
- 17.3 En cas de résiliation par le client, le remboursement des rétributions déjà versées est exclu.

18 Transfert de propriété

Le client s'engage à tenir ISP informée de tout transfert de propriété d'installations ISP Home Energy®. Tous les contrats relevant du droit des mandats sont résiliés en vertu des dispositions du chiffre 17.2 et peuvent être conclus de nouveau avec le nouveau propriétaire.

19 Réserve de propriété

- 19.1 La propriété des livraisons et des prestations relevant de contrats d'entreprise est conditionnée au paiement intégral par le client de la rétribution prévue. En cas de retard de paiement du client, ISP est autorisée à exiger le remboursement de la livraison et de facturer les frais supplémentaires qui en découlent.
- 19.2 ISP se réserve le droit d'inscrire dans le registre correspondant la réserve de propriété.

20 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.

21 Protection des données

- 21.1 ISP 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.
- 21.2 ISP 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.
- 21.3 Le client déclare qu'il accepte que les données découlant du contrat ainsi que les données complémentaires dont dispose ISP 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 Internet www.bkw.ch. **Le client peut révoquer cette autorisation à tout moment.**
- 21.4 ISP est autorisée à faire appel à des tiers et à leur communiquer les données nécessaires. Ce faisant, les données peuvent également être transférées hors de Suisse.
- 21.5 ISP et les tiers respectent en 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.

22 Interdiction de cession

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

23 Modifications

ISP se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CG. Les modifications des CG seront préalablement communiquées au client, de manière appropriée. 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 de fourniture d'énergie pour la date d'entrée en vigueur du changement. Si le client n'effectue pas cette démarche, les modifications sont réputées acceptées pour toutes les prestations soumises aux présentes CG que le client acquiert auprès de ISP.

24 Droit applicable et juridiction compétente

Le droit matériel suisse s'applique, à l'exclusion du droit commercial des Nations Unies. Berne est le for exclusif pour tout litige en lien avec le contrat.

1^{er} juin 2019

ISP Electro Solutions AG
Energy Center
Dammstrasse 12
4502 Soleure

Téléphone 032 625 75 25
homeenergy@bkw.ch
www.ispag.ch