

## Prestations de services

### 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 prestation de services sur des installations électriques, installations photovoltaïques, pompes à chaleur, installations de technique du bâtiment, etc. (ci-après désignés par «contrat»), en particulier pour les travaux de contrôle, maintenance, remplacement et réparation par l'entreprise ISP Electro Solutions AG et ses filiales.
- 1.2 Toutes conditions contraires n'ont validité que si elles ont été expressément acceptées par écrit par ISP.
- 1.3 Les parties au contrat sont désignées ci-après par «ISP» 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 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 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 d'ISP;
  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 Sauf disposition contraire, les prestations qui dépassent l'objet du contrat sont exclues, notamment la livraison d'équipements et le dépannage en cas de perturbations causées par un cas de force majeure, par une faute commise par le Client ou par un tiers.
- 4.3 ISP s'engage à accorder tout son soin et toute sa compétence professionnelle à l'exécution des prestations.

### 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 à ISP l'intégralité des documents et des informations nécessaires à la bonne exécution du contrat (p. ex. plans, listes, manuels/instructions d'utilisation, manuels d'entretien, documentation des processus d'exploitation, etc.). En particulier, il informe immédiatement ISP de toutes les circonstances susceptibles d'entraver les travaux.
- 6.2 Il octroie à ISP un accès illimité à l'objet du service ou un droit de disposition illimité de celui-ci. Il met également à la disposition d'ISP l'emplacement 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).
- 6.3 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 ISP.
- 6.4 Le Client fournit, si nécessaire, l'énergie et l'eau et veille à l'évacuation des eaux résiduelles.
- 6.5 Le Client est tenu de se conformer aux obligations légales qui lui incombent en sa qualité de propriétaire de l'objet du service. Il garantit notamment l'exploitation sûre et l'entretien nécessaire à cet effet de l'objet de maintenance.
- 6.6 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 à ISP, il est tenu d'indemniser cette dernière au titre des surcoûts avérés qui en résultent.
- 6.7 Le Client s'assure que les instruments et le matériel autres que ceux apportés par ISP respectent les dispositions légales et correspondent à l'évolution technologique.
- 6.8 ISP 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.

### 7 Rémunération

- 7.1 La rémunération est calculée soit sur la base du temps passé, soit sur le prix forfaitaire et est définie dans le document contractuel.
- 7.2 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.
- 7.3 En cas de rémunération basée sur le temps passé, tout temps supplémentaire nécessaire sera facturé sur la base du tarif d'ISP applicable aux heures supplémentaires, sauf dispositions contraires.
- 7.4 Tous les tarifs indiqués s'entendent en CHF hors TVA. Ledit temps supplémentaire est facturé en sus au taux applicable.
- 7.5 En cas de rémunération forfaitaire, ISP se réserve le droit de modifier son tarif afin de tenir compte de toute réduction ou augmentation de ses coûts due à des changements tarifaires survenant entre la date à laquelle l'offre est signée et celle où le contrat est exécuté.
- 7.6 En cas de rémunération forfaitaire, ISP peut en outre effectuer une modification de son tarif en cas de
  - a. Modification requise du calendrier des travaux, pour des raisons n'incombant pas à ISP;
  - b. Modifications ayant été apportées au type et à l'étendue des prestations convenues;
  - c. Modifications apportées au matériel ou à l'exécution, du fait que les indications et/ou les documents fournis par le Client n'étaient pas conformes aux conditions réelles ou étaient incomplètes/incomplets;

d. Hausse générale des prix.

## 8 Conditions de paiement

- 8.1 Sauf disposition contraire, ISP facture une fois par mois la rémunération échue. Les factures sont payables sous 30 jours net à compter de la date de facturation.
- 8.2 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.
- 8.3 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 à ISP.
- 8.4 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 d'ISP du versement des intérêts moratoires prévus par la loi.

## 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 qu'ISP ne respecte pas son calendrier contraignant, celle-ci est automatiquement mise en demeure. Dans les autres cas, le Client doit mettre ISP 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 ne relevant pas de la responsabilité d'ISP, celle-ci a le droit de procéder à une révision du calendrier et de reporter les dates établies contractuellement.
- 9.5 ISP 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 catastrophes environnementales ou à des retards dus à des tiers.
- 9.6 Dès lors qu'ISP est en mesure d'identifier des retards, elle doit en informer le Client par écrit dans les meilleurs délais.

## 10 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 et de l'instruction des tiers.

## 11 Transfert des risques

Le Client assume l'intégralité du risque lié à la perte accidentelle de l'objet du service ainsi que d'entraves subies par ce dernier en raison de vices de construction ne relevant pas de la responsabilité d'ISP.

## 12 Achèvement

- 12.1 Une fois les prestations de services achevées, ISP établit un rapport de service présentant, le cas échéant, des propositions relatives à la suppression de défauts identifiés (p. ex. inhérents à des dispositifs de protection, représentés par des manques d'étanchéité, de la corrosion, etc.).
- 12.2 Le Client passe en revue les prestations dès que la marche habituelle des affaires le permet. Si le Client ne procède à aucun contrôle, les prestations sont considérées comme approuvées à l'issue d'une période de 30 jours à compter de l'annonce de leur achèvement.

## 13 Garantie

- 13.1 ISP répond d'une exécution dans les règles de l'art des obligations assumées et effectue les travaux qui lui sont confiés conformément aux dispositions du présent contrat, selon les règles reconnues et éprouvées de la technique et avec toute la diligence nécessaire.

- 13.2 ISP garantit le matériel, les pièces de rechange et les travaux de services pendant deux ans à compter de l'achèvement de la prestation de services fournie dans son intégralité. Le délai commence à courir le jour qui suit la remise du rapport de service au Client.
- 13.3 Le Client doit immédiatement faire une réclamation écrite à ISP s'il constate des défauts dans les prestations de celle-ci. Si la réclamation n'est pas faite dans les délais, son droit de réclamation devient caduc.
- 13.4 ISP est tenue de corriger tout défaut dans un délai raisonnable et à ses propres frais (amélioration). Tous les autres droits de réclamation du Client pour défauts (réhabilitation ou réduction) sont expressément exclus dans la mesure autorisée par la loi.
- 13.5 Toutes garanties différentes pour des produits tiers doivent être définies dans le contrat.
- 13.6 En est exclue la garantie relative
- Aux défauts existants au moment de la fourniture de la prestation;
  - Aux défauts qui n'étaient pas identifiables par ISP malgré une fourniture soignée des prestations;
  - Aux défauts relatifs à des circonstances non imputables à ISP;
  - A une usure normale.
- 13.7 Si un dommage résulte d'un défaut (dommage consécutif à des défauts), la responsabilité d'ISP relative à un remplacement est engagée en supplément, conformément au chiffre 14.

## 14 Responsabilité

- 14.1 Dans la mesure permise par la loi, la responsabilité d'ISP 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;
  - 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).
- 14.2 Les exclusions et limitations de responsabilité s'appliquent aussi bien aux réclamations contractuelles qu'aux réclamations non contractuelles ou quasi contractuelles.
- 14.3 Cette exclusion de responsabilité ne s'applique pas aux dommages corporels ou matériels occasionnés par un acte intentionnel ou une négligence grave.
- 14.4 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.

## 15 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.

## 16 Protection des données

- 16.1 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.
- 16.2 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.
- 16.3 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 Web [www.bkw.ch](http://www.bkw.ch). **Le Client peut révoquer cette autorisation à tout moment.**

- 16.4 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.
- 16.5 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.

## 17 Confidentialité

- 17.1 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.
- 17.2 Sauf dispositions contraires, ISP 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 d'ISP. 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 d'ISP.

## 18 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.

## 19 Ayants droit

- 19.1 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.
- 19.2 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.
- 19.3 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.

## 20 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.

## 21 Modifications

**ISP 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 ISP. 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 d'ISP.**

## 22 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.

1<sup>er</sup> janvier 2019

ISP Electro Solutions AG  
Bahnhofstrasse 20  
3072 Ostermundigen

Téléphone 031 930 46 46  
[info@ispag.ch](mailto:info@ispag.ch)  
[www.ispag.ch](http://www.ispag.ch)