

# Services de BKW Energie SA



## Art. 1 Champ d'application et validité

- 1.1 Les présentes conditions générales (ci-après «CG») règlent la conclusion, le contenu et l'exécution de contrats relatifs à la fourniture de services de conseil et de support (ci-après «contrat») par BKW Energie SA.
- 1.2 Les parties sont dénommées ci-après «BKW» et «le client».
- 1.3 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.

## 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. 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.

## 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 Exécution

- 6.1 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.
- 6.2 Le client garantit à BKW l'accès aux locaux nécessaires et met à la disposition de cette dernière les installations et moyens auxiliaires requis.
- 6.3 Le client veille à ce que les instruments et matériaux non livrés par BKW soient conformes aux prescriptions légales.

## Art. 7 Recours à des tiers

- 7.1 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. 8 Utilisation des outils de travail de BKW

- 8.1 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. 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. 9 Rémunération et conditions de paiement

- 9.1 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.
- 9.2 L'obligation de paiement des prestations convenues naît le jour de l'acceptation de la prestation ou de l'utilisation effective des prestations par le client.

- 9.3 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. 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.
- 9.4 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.

#### **Art. 10 Responsabilité**

- 10.1 BKW répond de la bonne et fidèle exécution de ses prestations.
- 10.2 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).
- 10.3 Cette limitation de responsabilité et cette exclusion de responsabilité s'appliquent à toutes les revendications contractuelles, quasi contractuelles et extracontractuelles.
- 10.4 L'exclusion de responsabilité ne s'applique pas en cas de dommages corporels ou matériels causés intentionnellement ou par négligence grave.
- 10.5 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. 11 Force majeure**

- 11.1 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. 12 Protection des données**

- 12.1 BKW collecte les données (données client, données de mesure, etc.) nécessaires à la fourniture des prestations, à l'établissement et à l'entretien de la relation client – en particulier pour garantir une qualité de service élevée – ainsi qu'à la sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure et à la facturation.
- 12.2 Le client accepte que BKW stocke, évalue et utilise ces données aux fins de la mise en oeuvre et du développement des prestations fournies, de l'élaboration d'offres personnalisées de même que du développement et de la conception d'autres prestations énergétiques sur le marché libéralisé.
- 12.3 BKW est autorisée dans ce cadre à faire appel à des tiers et à rendre accessibles à ces tiers en conséquence les données client et données de mesure.
- 12.4 Le client prend note et accepte que les données puissent également être communiquées à l'étranger. La législation applicable en matière de protection des données doit dans tous les cas être observée.
- 12.5 Le client accepte de recevoir des offres personnalisées par e-mail ou de recevoir des e-mails publicitaires.

#### **Art. 13 Interdiction de cession**

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

#### **Art. 14 Dispositions finales**

- 14.1 BKW se réserve le droit de modifier à tout moment tout ou partie des présentes CG. BKW informe au préalable le client des modifications de manière appropriée, moyennant un préavis d'un mois. Le client pourra consulter la version actualisée des présentes CG sur le site de BKW ([www.bkw.ch](http://www.bkw.ch)) et en recevoir un exemplaire imprimé sur simple demande.

#### **Art. 15 Droit applicable et for**

- 15.1 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.