

Prestations de services



Art. 1 Champ d'application et validité

- 1.1 Les présentes Conditions générales (ci-après «CG») s'appliquent à BKW Energie SA ainsi qu'à ses filiales qui en font usage.
- 1.2 Les présentes CCG régissent la conclusion, le contenu et l'exécution des contrats de prestations de services dans le cadre de projets (ci-après désignés par le «Contrat») menés par BKW Energie SA, en particulier dans le domaine des travaux de contrôle, d'entretien, de maintenance et de réparation sur des machines, des appareils et des installations, ainsi que sur des logiciels et du matériel informatique.
- 1.3 Les Parties au Contrat sont désignées ci-après «BKW» et le «Client».
- 1.4 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.
- 3.4 Le document contractuel définit les éléments du Contrat et leur hiérarchisation. Si le Contrat ne prévoit pas de hiérarchisation, l'ordre 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 de BKW;
 3. les présentes CG.

Art. 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 BKW s'engage à accorder tout son soin et toute sa compétence professionnelle à l'exécution des prestations.

Art. 5 Modifications des prestations

- 5.1 Les parties peuvent convenir à tout moment de modifier des prestations et de leurs conséquences au niveau de la rémunération.
- 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 Devoir de collaboration du Client

- 6.1 Le Client est tenu de fournir à BKW 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 signale immédiatement toutes les circonstances susceptibles d'entraver les travaux de BKW.
- 6.2 Il octroie à BKW un accès illimité à l'objet du service ou un droit de disposition illimité de celui-ci. Il met également à la disposition de BKW l'espace nécessaire à la fourniture des prestations et effectue 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 fournit, si nécessaire, l'énergie et l'eau et veille à l'évacuation des eaux résiduelles.
- 6.4 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'exploita-

tion adéquate et l'entretien nécessaire de l'objet du service.

- 6.5 Le Client accomplit toutes les obligations qui lui incombent en temps voulu et selon les règles de l'art. S'il omet de le faire pour des raisons non imputables à BKW, il est tenu d'indemniser BKW au titre des surcoûts avérés qui en résultent.
- 6.6 Le Client s'assure que les instruments et le matériel autres que ceux livrés par BKW respectent les dispositions légales et sont conformes à l'état actuel de la technologie.
- 6.7 BKW 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.

Art. 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 Contrat.
- 7.2 Tous les coûts supplémentaires, tels que les frais de matériel, les frais de déplacement, les coûts liés aux repas pris à l'extérieur et à l'hébergement, les frais de transport, les coûts associés à des prestations de tiers, etc. font l'objet d'une décomposition précise sur la facture, sauf disposition contraire énoncée dans l'offre.
- 7.3 En cas de rémunération basée sur le temps consacré, tout temps supplémentaire nécessaire sera facturé sur la base du tarif de BKW applicable aux heures supplémentaires, sauf disposition contraire.
- 7.4 Tous les tarifs indiqués s'entendent en CHF hors TVA. Cette dernière est toujours facturée en sus, conformément au taux applicable.
- 7.5 En cas de rémunération forfaitaire, BKW 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, BKW peut en outre effectuer une modification de son tarif si
- Modification requise du calendrier des travaux, pour des raisons n'incombant pas à BKW;
 - Modifications apportées au type et à l'étendue des prestations convenues;
 - Modifications apportées au niveau du matériel ou de l'exécution, du fait que les indications et/ou les documents fournis par le Client n'étaient pas conformes aux conditions réelles ou étaient incomplets.

Art. 8 Conditions de paiement

- 8.1 Sauf disposition contraire, BKW facture la rémunération échue à fréquence mensuelle. Les factures sont payables à 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 BKW.
- 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 de BKW du versement de l'intérêt moratoire légal.

Art. 9 Calendrier

- 9.1 Le calendrier de livraison n'est contraignant que dans la mesure où celui-ci est expressément convenu entre les parties dans le document contractuel.
- 9.2 Dès lors que BKW ne respecte pas son calendrier contraignant, celle-ci est automatiquement mise en demeure. Dans les autres cas, le Client met BKW en demeure par écrit. La mise en demeure doit stipuler un délai supplémentaire raisonnable.
- 9.3 Un délai doit également être respecté lorsque l'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 non imputables à BKW, celle-ci est autorisée à procéder à une révision du calendrier et au report des dates établies contractuellement.
- 9.5 BKW n'est pas tenue responsable de retards qui seraient dus à des cas de force majeure, des mesures prises par les autorités, des catastrophes environnementales ou des retards imputables à des tiers.
- 9.6 Dès lors que BKW est en mesure d'identifier des retards, elle doit en informer le Client par écrit dans les meilleurs délais.

Art. 10 Recours à des tiers

BKW est en droit de faire appel à des tiers pour la fourniture des prestations. BKW répond de la diligence qui s'impose lors du choix et de l'instruction des tiers.

Art. 11 Transfert des risques

Le Client assume l'intégralité du risque lié à la perte accidentelle ou la détérioration de l'objet du service non imputable à BKW.

Art. 12 Achèvement

- 12.1 Une fois les prestations de services achevées, BKW adresse au Client 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.

Art. 13 Garantie

- 13.1 BKW 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 Contrat, selon les règles reconnues et éprouvées de la technique et avec toute la diligence nécessaire.
- 13.2 BKW garantit le matériel, les pièces de rechange et les travaux de services pendant deux ans à compter de l'achèvement des services fournis dans leur 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 BKW 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 BKW est tenue de corriger tout défaut dans un délai raisonnable et à ses propres frais (réparation). Tous les autres droits de réclamation du Client (résiliation de la vente ou réduction du prix) sont expressément exclus dans la mesure autorisée par la loi.
- 13.5 Le Contrat peut régir d'autres droits à garantie relatifs à des produits tiers.
- 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 BKW malgré une fourniture soignée des prestations;
 - Aux défauts relatifs à des circonstances non imputables à BKW;
 - A une usure normale.
- 13.7 Si un dommage résulte d'un défaut (dommages indirects ou consécutifs), la responsabilité pour dommages de BKW est engagée en supplément, conformément à l'Art. 14.

Art. 14 Responsabilité

- 14.1 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).
- 14.2 Les exclusions et limitations de responsabilité s'appliquent à toutes les revendications contractuelles, quasi contractuelles et extracontractuelles.
- 14.3 Cette exclusion de responsabilité ne s'applique pas en cas de dommages corporels ou matériels causés intentionnellement ou par négligence grave.
- 14.4 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. 15 Force majeure

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 œuvre aux fins de l'exécution du Contrat.

Art. 16 Protection des données

- 16.1 BKW 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 Le client déclare qu'il accepte que les données découlant du contrat ainsi que les données complémentaires dont dispose BKW ou provenant de tiers soient utilisées dans le groupe BKW pour des analyses des services fournis (profils de client), pour des actions publicitaires personnalisées, pour des contacts avec les clients (p. ex. actions de rappel) ainsi que pour le développement des produits et services 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.
Le client a le droit de retirer son consentement à tout moment.
- 16.3 BKW est autorisée à faire appel à des tiers et à leur rendre les données accessibles. Ce faisant, les données peuvent également être transférées hors de Suisse.
- 16.4 BKW et les tiers s'engagent à respecter à tout moment la législation en vigueur, notamment le droit de la protection des données. Ils protègent les données des clients par des mesures appropriées et les traitent de manière confidentielle.

Art. 17 Confidentialité

- 17.1 Les parties 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. Ce devoir de confidentialité est valable sous réserve du devoir légal d'informer.
- 17.2 Sauf dispositions contraires, BKW 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, comme par exemple la reproduction ou l'utilisation par des tiers ou la remise à des tiers, requiert l'approbation écrite de BKW. Les données concernant le mandat qui sont enregistrées dans les ordinateurs du Client doivent être supprimées intégralement après la fin du Contrat. Les documents, les données et les outils de travail doivent être restitués, supprimés ou détruits immédiatement suite à la demande de BKW.

Art. 18 Interdiction de cession

Le Client n'est pas autorisé à céder à des tiers sans l'accord de BKW des prétentions relevant du Contrat ou des présentes CG.

Art. 19 Succession juridique

- 19.1 Les parties s'engagent à transférer tous les droits et obligations découlant du Contrat à un ayant cause éventuel. Les parties répondent mutuellement de tous les dommages qui pourraient résulter de l'inobservation de cette obligation.
- 19.2 Une substitution de partie n'est possible qu'avec l'accord de l'autre partie. Les parties ne peuvent refuser l'ayant cause que pour de justes motifs, par exemple si ce dernier n'offre pas une garantie suffisante au regard de la bonne exécution du Contrat.
- 19.3 Pour transférer le Contrat à des sociétés du groupe BKW, en revanche, il n'est pas nécessaire de requérir l'autorisation de l'autre partie. Les sociétés du groupe BKW sont des sociétés dont BKW détient, directement ou indirectement, plus de 50% des parts ou sur lesquelles elle exerce une autre forme de contrôle.

Art. 20 Validité

Si l'une des dispositions du Contrat est ou devient nulle ou en cas de lacune juridique créée involontairement, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. Afin de remplacer la disposition en question ou afin de combler une lacune juridique nécessitant une réglementation, il convient d'appliquer une disposition juridiquement valable, sur laquelle les parties contractuelles se seraient accordées en considération raisonnable de leurs intérêts juridiques et économiques ainsi que du sens de leur convention eu égard à la lacune juridique.

Art. 21 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 internationale de marchandises (CVIM). Il est convenu que **Berne** soit **le for exclusif** en cas de litiges liés au Contrat.