

CONDITIONS GÉNÉRALES



groupe 

Conditions générales

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent aux contrats de service et d'entretien (ci-après: les Contrats) conclus entre **Groupe E Connect SA** et ses clients. Elles sont disponibles en libre accès sur le site suivant: groupe-e.ch.

Elles entrent en vigueur au 1^{er} janvier 2025.

2. Description des produits

Les prestations comprises dans le prix sont les prestations mentionnées dans le Contrat ; la liste est exhaustive et elle fait foi.

De manière générale, les produits comprennent les prestations suivantes:

Basic	Maintenance périodique
Standard	Maintenance périodique et dépannage (les pièces de rechange sont exclues)
Premium	Maintenance périodique, dépannage et pièces de rechange

Si des prestations non comprises doivent être effectuées dans le cadre d'une intervention, elles sont facturées à la valeur du travail (régie, tarif horaire et prix du matériel). En cas de prestations dont le coût est considéré comme important, une offre est soumise au client.

La fréquence des prestations de maintenance périodique (ci-après: Volet maintenance) sont indiquées dans le contrat et/ou l'offre. Le prix de la maintenance est un prix unique fixe annuel. Les prestations de dépannage (avec ou sans pièces de rechange) (ci-après: Volet dépannage) sont effectuées sur demande et en cas de besoin.

3. Durée du contrat et conclusion

La durée du contrat est fixée en fonction du niveau de produit. Chaque niveau de produit a une durée minimale et une durée maximale indiquée dans le contrat et/ou l'offre.

Le début du contrat est valable dès sa signature par les parties.

Le Volet maintenance déploie ses effets durant l'année en cours pour les contrats signés entre le 1^{er} janvier et le 31 août de l'année en cours et au 1^{er} janvier de l'année en cours + 1 pour les contrats signés entre le 1^{er} septembre et le 31 décembre de l'année en cours.

Le Volet dépannage déploie ses effets le 1^{er} du mois suivant la signature.

4. Résiliation et renouvellement du Contrat

Les Contrats sont conclus pour une durée déterminée. Néanmoins, à défaut de résiliation de la part d'une des parties moyennant un préavis de 3 mois avant l'échéance, le Contrat est reconduit pour une année supplémentaire et ainsi de suite.

En revanche, le Volet dépannage prend fin automatiquement à la fin de la durée maximale du Contrat et, en l'absence de résiliation selon les conditions ci-dessus, ce dernier est reconduit au niveau inférieur jusqu'à la durée maximale correspondante de ce dernier, et ainsi de suite.

Le jour de départ de l'entrée en force du Volet maintenance et du Volet dépannage correspond au jour du déploiement des effets du contrat (art. 3). Les dates de fin et les délais de résiliation peuvent donc différer entre les deux volets.

La durée maximale du contrat selon les niveaux de produit figure dans le Contrat.

5. Prix et condition

Le prix du Contrat est calculé annuellement et figure dans le Contrat. Le prix du Contrat peut être adapté par **Groupe E Connect SA** selon l'indice des prix à la consommation (IPC) à la fin de chaque année civile pour l'année suivante. L'adaptation fait l'objet d'un avis, au plus tard au moment de la facturation. L'année de référence de l'IPC est l'année de la signature du Contrat.

Le Volet maintenance est facturé au prix annuel. Le prix annuel est entièrement exigible pour l'année en cours lorsque le contrat est signé entre le 1^{er} janvier et le 31 août de l'année en cours. Le prix des contrats prenant effet au 1^{er} janvier de l'année en cours + 1 est exigible au 1^{er} janvier de l'année en cours + 1.

Le Volet dépannage est facturé au prix annuel, qui est exigible au début de chaque année civile. En cas d'entrée en validité ou de fin du contrat en cours d'année, le Volet dépannage est facturé au prorata de l'année en cours.

6. Paiement et conditions

Le premier paiement se fait au début du contrat selon les principes décrits à l'art. 5.

Les factures sont à payer à 30 jours nets, sans escompte.

En cas de non-paiement, **Groupe E Connect SA** se réserve le droit de suspendre ses prestations. Aucune indemnité ne pourra être exigée par le client de ce fait.

7. Exécution des prestations

Groupe E Connect SA s'engage à exécuter ses prestations dans les règles de l'art. Les prestations sont en principe réalisées du lundi au jeudi de 07h30 à 17h00 et le vendredi de 07h30 à 12h00.

Pour permettre une organisation rationnelle des travaux, **Groupe E Connect SA** est libre de fixer la date de la visite périodique. Dans la mesure du possible, les souhaits du client sont pris en considération.

Le client s'engage à garantir l'accès et à donner toutes les informations nécessaires au technicien de service, afin qu'il puisse effectuer son travail dans les meilleures conditions. Si besoin est, et selon les conditions du contrat, une échelle, un échafaudage, ou un moyen de levage pour l'accès aux installations devront être mis à disposition.

8. Indemnités

Groupe E Connect SA se réserve le droit de facturer des indemnités forfaitaires correspondantes dans les cas suivants.

Demande d'intervention le week-end et/ou les jours fériés	CHF 150.-/ intervention
Impossibilité pour le technicien de procéder aux travaux imputables au client (problème d'accès, sécurité non-garantie, etc.)	CHF 150.-
Annulation de l'intervention tardive (au plus tard 4h à l'avance)	CHF 150.-

9. Substitution

Groupe E Connect SA se réserve le droit de charger des sous-traitants de divers travaux de contrôle pour les appareils fournis par ceux-ci.

10. Changement de propriétaire et droit de sortie

Dans le cas où le client transfère la propriété de l'installation objet de la prestation à un tiers, le client s'engage à en informer **Groupe E Connect SA** au plus tôt. Cas échéant, le client dispose d'un droit de résiliation. La résiliation prend effet trois mois après l'annonce faite à **Groupe E Connect SA** pour la fin d'un mois. Le solde de la facture est adressé au client. Le montant est calculé au prorata.

À défaut d'annonce, les obligations de paiement du client restent en vigueur jusqu'à la résiliation formelle et **Groupe E Connect SA** est libérée de ses obligations dès le transfert de propriété.

11. Rénovation complète de l'installation et droit de sortie

Dans la mesure où le Contrat est lié aux installations en question, en cas de rénovation complète de l'installation ou de changement de l'installation, les dispositions de l'art. 10 s'appliquent (devoir d'annonce du client et libération des obligations de **Groupe E Connect SA**).

12. Changement des conditions générales et droit de sortie

Les présentes conditions générales sont susceptibles de modifications. En cas de modification, une annonce est faite au client. A défaut de réaction de sa part dans le délai imparti, les nouvelles conditions générales s'appliquent.

En cas de refus, **Groupe E Connect SA** résilie le Contrat à la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions générales.

13. Responsabilité et garantie

Une maintenance périodique n'exempte pas le client d'une surveillance régulière de ses installations et d'une utilisation conforme. Seules une surveillance diligente et régulière ainsi qu'une utilisation conforme, permettent la détection à temps de problèmes de fonctionnement.

Groupe E Connect SA n'engage pas sa responsabilité pour les pannes et/ou problèmes survenus entre deux interventions. Le client ne peut en aucun cas demander un dommage pour une perte d'exploitation. En outre, **Groupe E Connect SA** décline toute responsabilité en cas d'annonce tardive d'un incident par le client ou d'incident non détectable par les moyens à disposition de **Groupe E Connect SA**.

Groupe E Connect SA offre une garantie de 2 ans sur tous ses travaux. La garantie concernant les pièces sont les garanties fournisseurs.

Pour le Volet dépannage, dans le cas de dégât naturel, causé par des animaux, causé par la force majeure ou une négligence de la part du client (défaut d'entretien, accident, etc.), **Groupe E Connect SA** se réserve le droit de ne pas prendre en charge la part des coûts y relatifs. Les prestations effectuées en raison des causes précitées sont facturées en sus.

Au surplus, la responsabilité de **Groupe E Connect SA** est régie par le droit impératif.

14. Gestion des données des portails en ligne

- Lorsque le projet d'installation comprend la connexion de l'équipement à un portail en ligne, **Groupe E Connect SA** nécessite un accès pour les prestations suivantes :
- Mise en service de la connexion au portail en ligne.
- Prestations d'analyse de la performance des équipements clients dans le cadre des contrats qui le prévoient.

Sauf demande expresse du client, **Groupe E Connect SA** conserve un accès au portail en ligne pour la durée du contrat et/ou en absence de tout contrat de maintenance pour les prestations suivantes :

- Préanalyse en cas de panne, lors de demande d'intervention curative de la part du client afin de limiter l'impact financier du dépannage pour le client.
- Facilitation des procédures de transfert de l'installation (en cas de revente du bâtiment par le client par exemple).

En cas de demande de suppression de l'accès de **Groupe E Connect SA** au portail en ligne, **Groupe E Connect SA** sera libérée de ses obligations nécessitant l'accès au portail en ligne et le client ne pourra prétendre à aucune réduction de prix. En outre si des interventions supplémentaires sont requises en raison de l'absence d'accès au portail (intervention sur site qui aurait pu être résolue à distance), **Groupe E Connect SA** se réserve le droit de facturer les surcoûts au client.

Sont concernés dans cet article, les portails en ligne mis à disposition par le fournisseur de l'équipement. **Groupe E Connect SA** n'est pas responsable de la politique de gouvernance des données du fournisseur.

15. Assurances

Groupe E Connect SA a contracté une assurance responsabilité civile pour tous les dommages pouvant être causés aux appareils ou l'installation par son personnel, dans le cadre des travaux d'entretien.

Toutes autres assurances sont à la charge du client (responsabilité civile, bâtiments, incendie, dégâts d'eau, bris de machine, etc.).

16. Dispositions finales

Pour tous les cas de litige, le for juridique est à Fribourg. Le droit suisse est applicable au présent contrat et à ses conditions générales.

Toutes les modifications ou adjonctions au Contrat devront être faites par écrit, et ne sauraient être valables sans confirmation écrite de l'autre partie, sous réserve des dispositions de l'art. 5.