

État au 2 juin 2017

CGV Swissolar applicables aux relations B2C (contrat d'entreprise)

**Les CGV ont été élaborées pour le compte de SuisseEnergie.
La responsabilité du contenu incombe exclusivement aux auteurs.**

Adresse

SuisseEnergie, Office fédéral de l'énergie OFEN
Mühlestrasse 4, CH-3063 Ittigen. Adresse postale : 3003 Berne
Infoline 0848 444 444, www.suisseenergie.ch/conseil
energieschweiz@bfe.admin.ch, www.suisseenergie.ch

CGV Swissolar applicables aux relations B2C (contrat d'entreprise) :

Commentaire :

Les présentes CGV sont un outil destiné aux membres de Swissolar. Elles visent, en cas de conflit, à délimiter de façon simple les responsabilités entre l'installateur et le client final, afin de trouver ainsi des solutions rapides et équitables.

Lorsque les membres font référence aux présentes CGV comme étant les CGV de Swissolar, ils ne doivent apporter **aucune modification à leur teneur**, sauf si les CGV le prévoient explicitement.

Les membres sont autorisés à en extraire des passages et à les appliquer, mais dans ce cas, ils ne sont pas autorisés à faire référence à Swissolar.

Voir aussi les autres CGV de Swissolar (contrat de vente B2B, contrat d'entreprise B2B).

Swissolar décline toute responsabilité en cas de litige découlant de contrats fondés sur les présentes CGV ou des extraits de celles-ci.

1 Introduction :

1.1. Les présentes conditions générales de vente (CGV) font partie intégrante du contrat conclu entre l'entreprise et son client.

1.2. Tout accord écrit convenu individuellement prime toujours sur les CGV.

1.3. Les CGV du client ne s'appliquent en principe pas.

Commentaire :

- « *Entreprise* » doit être remplacé par le nom de l'entreprise de l'installateur.

- Primauté des autres accords : les CGV et leurs dispositions individuelles s'appliquent toujours uniquement si les parties n'en ont pas convenu autrement.

2 Champ d'application :

Les présentes CGV s'appliquent aux contrats de fabrication ou de livraison d'installations solaires ou de parties d'installations solaires au client final.

3 Offre :

3.1. Les offres sont en principe valables 3 mois.

3.2. Les calculs de rendement doivent être entendus comme des valeurs indicatives et sont sans engagement.

3.3. La propriété intellectuelle des offres émises par l'entreprise et de la documentation y relative reste chez l'entreprise. Lesdites offres ne doivent

pas être copiées ni mises à la disposition de tiers, sous quelque forme que ce soit.

3.4. Des frais non calculables peuvent être engendrés (perturbations du réseau, engagements envers des entreprises de distribution d'énergie, conditions imposées par les autorités compétentes en matière d'autorisation, etc.), qui doivent être facturés séparément ou pris en charge directement par le client.

Commentaire :

Le paragraphe 3.3. est un instrument de lutte contre le dumping.

4. Prix :

En l'absence de disposition contraire dans le contrat, les prix indiqués sont fixes et exprimés en francs suisses. Ils s'entendent TVA légale comprise. Tous les autres frais doivent être réglés individuellement selon l'objet.

Commentaire :

Les coûts doivent être indiqués de façon transparente **au préalable**, dans le contrat, dans une annexe au contrat ou sur la confirmation de commande. Car un client surpris est synonyme de litige.

Dans les contrats d'entreprise conclus avec le client final, les frais de transport sont inclus dans le coût intégral de l'installation et doivent être calculés et indiqués dans l'offre.

5. Contenu et étendue des prestations :

5.1. L'offre concerne uniquement les prestations mentionnées par écrit.

5.2. Les éventuelles prestations complémentaires telles que les travaux d'entretien, le nettoyage, le démontage ou le service de vérification ne sont pas incluses dans l'offre et doivent être convenues et payées séparément.

5.3. Élimination : les taxes anticipées de recyclage, légales ou volontaires, sont incluses.

5.4. Toute modification des produits expressément indiqués dans l'offre ne peut avoir lieu qu'après accord préalable avec le client.

Commentaire :

Chez les clients finaux non expérimentés, les prestations complémentaires doivent être discutées suffisamment tôt.

6. Préparation du côté du client :

Le client veille, à ses frais, à ce que les travaux puissent être débutés à temps :

6.1. En l'absence de disposition contraire convenue entre les parties, il se procure toutes les autorisations nécessaires.

6.2. Il donne les accès nécessaires à l'*entreprise* et aux tiers mandatés par celle-ci et fournit, sur demande, tous les renseignements utiles sur ses éventuelles particularités, telles que l'exposition à l'amiante, les caractéristiques statiques, les fuites de l'enveloppe du bâtiment, etc. en lien avec le projet.

Commentaire :

Le client a une obligation de collaborer et l'installateur une obligation de questionner ! Ce n'est qu'ainsi que le travail pourra être réalisé dans les délais. L'installateur doit communiquer au client les informations dont l'entreprise a besoin et le client doit les lui transmettre en temps utile.

Ce point doit être abordé dès le stade des négociations contractuelles.

7. Contributions financières

À la demande du client, l'*entreprise* informe sur les possibles subventions et autres rétributions possibles. L'*entreprise* se charge des inscriptions uniquement si cela a été convenu expressément par écrit avec le client. Elle ne peut pas être tenue responsable des pertes de recettes sur les rétributions.

8. Mauvaise exécution et impossibilité pour cause de force majeure :

8.1. En cas de retard de livraison pour des raisons indépendantes de la volonté de l'*entreprise*, comme un événement de force majeure, une grève, un lock-out, des instructions données par les autorités, etc., même s'ils apparaissent du côté du fournisseur ou du sous-traitant de l'*entreprise*, l'*entreprise* obtient un délai supplémentaire raisonnable de 4 semaines max.

8.2. S'il n'est toujours pas possible de procéder à une livraison à l'échéance des 4 semaines et si l'on ne peut s'attendre à ce que l'impossibilité prenne fin dans un délai de 4 semaines supplémentaires, alors les parties peuvent se rétracter entièrement ou en partie du contrat.

8.3. Dans ce cas, l'*entreprise* ne doit pas de dommages-intérêts au client.

9. Modalités de paiement :

9.1. En l'absence de disposition contraire, l'*entreprise* demande 30 % du prix de l'ouvrage lors de la commande, 30 % lors de la livraison, 30 % lors de l'achèvement et 10 % après réception de l'ouvrage.

9.2. Un escompte ne peut être demandé que s'il a été convenu par écrit.

10. Retard de paiement :

10.1. Si, à l'échéance de la facture, le client ne l'a pas payée ou contestée de façon motivée par écrit, l'*entreprise* peut lui impartir un bref délai supplémentaire et, en l'absence de paiement à l'échéance de celui-ci, demander la résolution du contrat avec effet immédiat et sans indemnisation. Les prestations fournies jusque-là par l'*entreprise* doivent être intégralement payées. Le client supporte les frais occasionnés par son retard de paiement.

10.2. Si le client est en retard de paiements partiels, l'*entreprise* peut, après un premier rappel et sans autre préavis, prélever des intérêts à hauteur de 5 %.

11. Lieu d'exécution, profits et risques :

11.1. En l'absence de disposition contraire convenue entre les parties, le lieu d'exécution est le lieu de réalisation de l'ouvrage ou de montage de la marchandise.

11.2. Les profits et risques sont transférés au client au moment de la livraison de l'ouvrage à celui-ci. La livraison a lieu par la réception de l'ouvrage.

12. Garantie de performance :

12.1. Les garanties de performance fournies par le fabricant ne peuvent être obtenues qu'auprès dudit fabricant. L'*entreprise* décline toute responsabilité autre que celle fondée sur son obligation de garantie.

12.2. Les éventuelles garanties de performance de l'*entreprise* sont convenues par écrit. Elles ne peuvent être invoquées que si l'installation ne présente aucun défaut, si elle est complète et si sa maintenance est exclusivement assurée par l'*entreprise* ou par des tiers mandatés par celle-ci.

13. Garantie du fabricant

Les garanties accordées par le fabricant pour une durée plus longue que celle octroyée par l'*entreprise* sont à demander exclusivement auprès du fabricant après l'échéance du délai de garantie convenu selon le droit des obligations ou la norme SIA 118:2013.

Commentaire :

Attention : les installateurs faisant la promotion de garanties de longue durée du fabricant courent le risque de se voir tenus eux-mêmes responsables desdites garanties. Le client doit avoir conscience qu'il ne pourra faire valoir aucune garantie auprès de l'installateur au plus tard 5 ans après réception de l'ouvrage. L'*entreprise* peut,

bien entendu, faire preuve de souplesse à cet égard, mais il s'agit alors d'une prestation volontaire de sa part.

14.1. Réception

14.1 L'entreprise notifie au client l'achèvement de l'ouvrage et convient avec lui, dans un délai d'un mois, d'une date pour la réception de l'ouvrage ou des pièces de l'ouvrage (réception partielle). Le client participe à la réception. Si le client ne participe pas ou s'il refuse une date, l'installation est réputée réceptionnée après un délai d'un mois suivant la notification de son achèvement.

14.2 Les défauts mineurs n'empêchent pas la réception.

14.3 En cas de défaut majeur, un délai de réparation des défauts est fixé par l'entreprise à la date de réception ; la réception est alors interrompue, puis reprise après la réparation des défauts dans un délai d'un mois.

14.4 L'ouvrage est réputé réceptionné si d'autres défauts apparaissent après une première réparation mais que le délai de garantie ne commence pas à courir pour ces défauts.

Commentaire :

Effets de la réception :

La réception est une condition pour que l'ouvrage soit réputé accepté par le client.

Ce n'est qu'à sa réception que l'ouvrage est transféré à l'acquéreur ! C'est ce dernier qui, dès ce moment, engage sa responsabilité pour l'existence de l'installation.

Il est également possible de procéder à une réception partielle.

Les délais d'avis de défaut commencent à courir à compter de la réception.

15. Garantie

15.1. L'entreprise engage sa responsabilité pour les défauts de l'ouvrage, même lorsqu'ils ne lui sont pas imputables et notamment lorsqu'ils ont été occasionnés par des entreprises sous-traitantes qu'elle a engagées. En revanche, elle n'est pas tenue responsable des défauts causés par le client lui-même, un auxiliaire du client ou un tiers mandaté par le client.

15.2. Le client peut demander la réparation des défauts (remise en état). L'entreprise et le client conviennent pour cela d'un délai approprié. Si les défauts ne peuvent pas être réparés dans le délai imparti, le client a les options suivantes :

- Demander la réparation des défauts par un tiers aux frais de l'entreprise
- Demander une réduction de prix.

15.3 Il ne peut se rétracter du contrat que si une réception de l'ouvrage ne peut raisonnablement pas lui être imposée et si la suppression de l'ouvrage n'entraîne pas un préjudice disproportionné pour l'entreprise. Lors d'une rétractation, il ne doit aucune rémunération à l'entreprise et il récupère les paiements déjà effectués.

L'entreprise doit supprimer l'ouvrage dans un délai approprié, à défaut de quoi le client peut demander sa suppression à un tiers aux frais de l'entrepreneur.

15.4 La durée du délai d'avis de défaut est de 2 ans à compter de la date de réception. Si le client découvre un défaut, mais qu'il ne le signale pas dans le délai imparti, il doit alors supporter lui-même le dommage.

15.5. Les défauts que le client découvre seulement après l'échéance du premier délai de 2 ans après réception de l'ouvrage sont des défauts cachés. Pour ceux-ci, l'entreprise engage sa responsabilité pendant une durée supplémentaire de 3 ans après l'échéance du délai d'avis de défaut énoncé au paragraphe 15.4 ou 5 ans après réception de l'ouvrage, à condition toutefois que le client les signale par écrit dans un délai de 7 jours calendaires suivant leur découverte.

15.6. Si aucune vérification n'est effectuée lors de la réception, l'entreprise n'est pas tenue responsable des défauts cachés qui auraient été découverts en cas de vérification à la réception de l'ouvrage.

15.7. En cas de défaut caché, la charge de la preuve incombe au client.

Commentaire :

Limitation de responsabilité :

La responsabilité pour les sous-traitants peut être limitée (par écrit !) si le client tient à engager un sous-traitant spécifique.

La même règle s'applique dans le cas où le client entreprendrait lui-même des travaux => voir paragraphe 18 ci-dessous, *Automontage*.

Réparation :

Le client doit attendre la réparation avant de pouvoir invoquer d'autres moyens. Il n'a pas le droit de demander une réduction de prix ou de se rétracter du contrat directement après l'annonce du défaut. Cette réglementation protège davantage l'entrepreneur. En contrepartie, ce dernier doit réparer les défauts dans un délai approprié.

Réception sans vérification :

Si l'acquéreur refuse la réception, la charge de la preuve incombe à l'entrepreneur ! Il faut donc mettre l'acquéreur en demeure de réceptionner l'ouvrage par écrit ! Ce n'est que si l'entrepreneur parvient à apporter cette preuve qu'il pourra refuser de prendre en charge les frais de réparation des défauts selon le paragraphe 15.2.

Mais la première conséquence d'une absence de vérification lors de la réception est que le délai d'avis de défaut commence à courir à partir du moment où l'ouvrage est réputé réceptionné, même dans le cas où cela n'a effectivement pas été le cas.

L'entrepreneur engage en principe sa responsabilité, même dans le cas où aucune réception n'a eu lieu.

16. Frais engagés sous garantie :

16.1. Les frais de réparation sont supportés par l'*entreprise*. Ils incluent les frais de suppression des défauts et les coûts supplémentaires justifiés du client ou des personnes impliquées dans la réalisation de l'ouvrage.

16.2. Les coûts qui auraient été occasionnés du côté du maître d'œuvre si l'exécution n'avait présenté aucun défaut sont supportés par le client (« frais engagés de toute façon »). Il en va de même en cas de création de valeur lors de la réparation des défauts.

16.3. Si le client lui-même, un auxiliaire ou un tiers mandaté par le client est co-responsable du défaut, les coûts sont alors répartis de façon équitable entre l'*entreprise* et le client.

16.4 Dommages-intérêts : le client peut faire valoir des dommages-intérêts selon les articles 368 et 97 ss CO s'il prouve qu'il a subi un dommage. Il ne peut demander la réparation des dommages consécutifs que si l'*entreprise* a commis une faute.

17. Entretien, service, nettoyage

17.1. L'entretien (par ex. entretien du toit végétalisé), le service et le nettoyage conformément à la documentation de l'*entreprise* sont commandés par le client.

17.2. L'*entreprise* n'engage pas sa responsabilité pour les dommages occasionnés en raison d'une négligence de ces obligations.

18. Automontage

18.1. L'automontage se fait en principe sous la responsabilité et aux risques de la personne qui procède au montage.

18.2. L'automontage doit être documenté de sorte qu'il apparaisse clairement quelles sont les parties de l'installation qui ont été automontées. 18.3. Une collaboration ne fonde aucun rapport juridique de travail. Les impôts, les frais et les taxes sont supportés par la personne qui procède elle-même au montage. Ladite personne doit être assurée contre les accidents et être capable, entre autres, de réaliser des travaux sur des toits en faisant preuve de toute la prudence et de tout le soin requis. L'*entreprise* décline expressément toute responsabilité en cas de blessure ou d'accident

de la personne qui procède elle-même au montage.

18.4. En cas d'automontage par le client, l'*entreprise* décline toute responsabilité pour les parties ayant été montées par le client. Le client doit lui-même s'informer sur les autorisations nécessaires et les prescriptions applicables. Il est recommandé au client de mandater un organe indépendant qui délivre un justificatif de sécurité pour l'installation.

19. Protection des données :

19.1. L'*entreprise* ne vend pas ses données client à des tiers. Toutefois, elle est autorisée à diffuser des photos de l'installation à titre de référence, pour autant que le client ne s'y oppose pas par écrit. Elle veille à ce qu'aucune personne, plaque d'immatriculation, numéro de maison ou inscription ne puissent être distingués sur ces photos sans l'autorisation préalable du client. Le client peut à tout moment interdire par écrit l'utilisation des photos à titre de référence, même après coup. Si cette communication a lieu après la publication des photos sur le site Internet de l'*entreprise*, l'*entreprise* supprime les images immédiatement. Elle ne pourra toutefois pas garantir, après la publication des photos sur le site Internet de l'*entreprise*, que celles-ci ne seront plus accessibles sur d'autres pages Internet ou lors de demandes dans des moteurs de recherche.

19.2. Les données issues de systèmes de suivi ne sont pas communiquées par l'*entreprise*.

Commentaire :

Données issues de systèmes de suivi : Les systèmes de suivi génèrent des données client permettant d'analyser le comportement des utilisateurs.

20. Dispositions finales :

20.1 Clause d'arbitrage :

En cas de conflit, les parties peuvent, dans un premier temps, faire appel au service d'ombudsman de Swissolar ou à tout autre service similaire. En cas d'échec de cette procédure, les parties doivent se tourner vers les tribunaux ordinaires. Il convient alors de veiller à ce que la procédure d'ombudsman n'interrompe pas le délai de prescription.

20.2 Responsabilité solidaire :

Si le client appartient à une société de personnes, ses associés engagent leur responsabilité de façon solidaire vis-à-vis de l'*entreprise*.

20.3 Prescriptions de forme :

20.3.1. Tout ajout ou complément apportés aux présentes CGV doivent revêtir la forme écrite et être confirmés par les deux parties afin d'être valide. Cette règle s'applique aussi à la suppression de l'obligation de la forme écrite.

20.3.2. Toutes les modifications, les précisions et les ajouts apportés au contrat, tels que la modification des plans, les corrections d'ordre esthétique, etc. doivent également être confirmés par écrit.

20.3.3. La correspondance par e-mail répond à la condition de la forme écrite dès lors que la partie destinataire a accusé réception de son contenu.

Commentaire :

L'e-mail répond à la condition de la forme écrite, mais seulement si la partie destinataire a accusé réception de son contenu. La condition de la forme écrite vise à apporter de la clarté et à garantir la preuve pour les deux parties. La réception des e-mails doit être confirmée par la partie destinataire, ce afin de garantir qu'ils ont bien été lus.

20.4 Clause de sauvegarde

Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGV se révèlent non applicables ou nulles, la validité des autres dispositions ne s'en trouve pas affectée.

20.5. Droit subsidiaire :

Le droit des obligations suisse s'applique à titre subsidiaire de même que, là où cela a été convenu par contrat, la norme suisse SIA 118:2013 (conditions générales pour l'exécution des travaux de construction).

Si l'application de la norme SIA 118:2013 a été convenue par contrat avec le client final, il convient de s'assurer que les deux parties connaissent le contenu de ladite norme SIA 118:2013.

Commentaire :

Les CGV ne peuvent pas tenir compte de tout ce qu'il peut se passer lors de l'exécution d'un contrat. Tout ce qui ne figure pas dans un contrat, ni dans les CGV, est réglé par le CO ou la norme SIA 118:2013. Le CO contient des prescriptions pouvant être modifiées par contrat, de même que d'autres qui s'appliquent même lorsque les parties en conviennent différemment par contrat. Ainsi, le CO fixe les limites impératives. Les présentes CGV ne sont pas contrares au droit impératif.

Application de la norme SIA 118:2013 dans le contrat conclu avec le client final : le téléchargement de cette réglementation n'est pas accessible au public et celle-ci ne peut être appliquée dans

les relations avec le client final que dans la mesure où elle est connue des deux parties.

20.6 Droit applicable et for :

20.6.1. Le droit suisse s'applique à titre exclusif.

20.6.2. Le for est le tribunal compétent du siège de l'entreprise. L'entreprise peut également poursuivre le client devant les tribunaux du siège du client.

Signature :

Par sa signature ci-dessous, le client confirme avoir lu et accepté les présentes CGV.

Lieu, date :

Nom :

Organisation projet CGV

Date :	État au 2 juin 2017
Conduite de projet :	Christian Moll
Conseils juridiques :	Sylvia Schüpbach, avocate, Berne
Financement :	Swissolar, Financement de projets de l'OFEN