

Conditions Particulières Travaux de maintenance

(éd. Janv. 2025)

Annexe 1

1. Champs d'application

Les présentes conditions particulières (ci-après « CP ») règlent la conclusion, le contenu et l'exécution des prestations de maintenance préventive et/ou curative et de dépannage réalisées par Romande Energie Services SA (ou toute autre entité contrôlée par Romande Energie Holding SA et faisant ainsi partie du Groupe Romande Energie ; l'« Entreprise ») en faveur de tout client et maître d'ouvrage (le « Client »).

Les CP s'appliquent ainsi au contrat (éventuellement cadre) et/ou offre de base (ci-après « le Contrat ») qui lie le Client et l'Entreprise et en fait partie intégrante ; le Client déclare en avoir pris connaissance et les accepter sans réserve.

Les présentes CP s'appliquent pour autant que le Contrat n'y déroge pas. Les Conditions générales pour travaux et services énergétiques (ed. janv. 2025 ; ci-après « CG ») et les autres annexes du Contrat complètent le Contrat et les présentes CP (cf. not. art. 2 CG pour la hiérarchie entre ces différents documents).

2. Notions

Par maintenance préventive, on entend les interventions régulières de l'Entreprise, définies dans le Contrat, visant à contrôler l'état de l'installation et à effectuer les mesures d'entretien nécessaires pour prévenir les dysfonctionnements.

La maintenance curative désigne les interventions de l'Entreprise effectuées à la suite d'un dysfonctionnement, notamment constaté à l'occasion d'opération de maintenance préventive ou annoncé par le Client, dans le but de réparer l'installation et de rétablir son bon fonctionnement.

3. Objet de la maintenance préventive et curative

Le Contrat définit le/les objet(s) à maintenir (ci-après « Installations »), la fréquence des inspections et des différentes prestations de maintenance ainsi que la durée totale du Contrat. En aucune circonstance, l'Entreprise n'est tenue de procéder à n'importe quelle intervention ou acte de maintenance s'agissant de toute installation ou élément du Client non expressément prévu dans le Contrat ou ses Annexes.

Dans le cadre de la maintenance préventive, et sauf mention expresse contraire :

- Les prestations de maintenance préventive sont réalisées une fois par an, en fonction de l'appréciation de l'Entreprise ;
- La maintenance préventive des Installations vise et comprend un contrôle usuel et de routine de ces Installations (tout rapport, contrôle ou examen plus poussé et sortant de ce qui est usuel pour le type d'installation considéré donnera lieu à une offre complémentaire de l'Entreprise, à charge du Client) ;
- La maintenance préventive des Installations ne comprend pas toute prestation de remplacement de pièce quelconque ; ces prestations relevant de la maintenance curative ;
- La maintenance préventive des Installations inclut un nettoyage rapide des Installations objets de la maintenance ;

Dans le cadre de la maintenance curative, l'Entreprise répare, remplace ou élimine, selon sa propre appréciation, les dysfonctionnements signalés par le Client ou détectés lors d'inspection ou vérification (maintenance préventive) des Installations.

L'Entreprise devient propriétaire des pièces et des composants démontés et remplacés.

L'Entreprise ne garantit aucunement la disponibilité des pièces de rechange pendant la durée du Contrat. En cas d'indisponibilité de tout ou partie des pièces de rechange, l'Entreprise informera le Client et proposera, le cas échéant, des solutions alternatives appropriées si elles existent. Ces solutions alternatives seront en principe présentées au Client sous la forme d'une offre séparée, incluant une description détaillée des options disponibles et des coûts associés.

Les art. 10 et 13 des CG traitent des garanties octroyées par l'Entreprise au Client, respectivement de la responsabilité de l'Entreprise vis-à-vis du Client.

4. Modalité d'exécution de la maintenance curative

4.1 Avis du Client

En cas de dysfonctionnement des Installations nécessitant une réparation (maintenance curative), le Client doit en aviser immédiatement l'Entreprise par écrit ainsi que par email et par téléphone en fonction de l'urgence de la situation, en décrivant de manière détaillée la nature du dysfonctionnement. Les contacts sont mentionnés dans le Contrat, et en tout état de cause réputés bien connus du Client.

L'Entreprise n'assume aucune responsabilité pour tout dommage causé par un retard dans la notification du dysfonctionnement par le Client ou encore dans la validation et signature par ce dernier de son offre de travaux (cf. art. 4.2). Dans ce contexte, l'Entreprise ne pourra ainsi en particulier pas être tenue responsable des conséquences directes ou indirectes du retard, y compris mais non limité à l'aggravation des dommages, l'interruption des services, ou les coûts additionnels de réparation (cf. ég. art. 5).

Sauf mention expresse contraire, l'Entreprise n'est en tout état de cause tenue à aucun délai minimal d'intervention, et n'assume donc aucune responsabilité quelconque dans ce contexte.

4.2 Offre de travaux et droit de résiliation de l'Entreprise

Les prestations et travaux relevant de la maintenance curative font, en général et en fonction de l'urgence de la situation, l'objet d'une offre de travaux de l'Entreprise, à valider et à signer par le Client. Le dépannage est réservé et fait l'objet d'une facturation selon les tarifs horaires convenus (cf. art. 8.3), éventuelles pièces facturées en sus (l'Entreprise demeure libre de procéder également au moyen d'une offre pour les dépannages, à l'instar donc de tous travaux de maintenance curative). Toute réparation et intervention hors dépannage fait en principe l'objet d'une offre de travaux détaillant la nature, l'ampleur et le coût des travaux supplémentaires requis. Les présentes CP et les CG sont notamment applicables aux travaux de maintenance curative (y compris dépannage) à réaliser. En tout état de cause, tout travail et prestation effectués sur demande ou en faveur du Client, notamment dans le cadre d'un dépannage, doivent être intégralement payés, même en l'absence d'offre signée par ce dernier.

Le Client disposera d'un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de toute offre pour accepter ou refuser des travaux proposés. En cas de refus du Client de conclure l'offre de travaux ou en l'absence de réponse de sa part dans le délai de 10 jours de validité de l'offre, l'Entreprise peut librement résilier le Contrat, sans paiement d'une quelconque indemnité et sans préjudice des autres droits dont elle pourrait se prévaloir. L'art. 4 des CG est applicable pour le surplus.

4.3 Intervention maintenance curative

Moyennant que le Client accepte et signe son offre de travaux, l'Entreprise s'engage à intervenir dans un délai raisonnable après réception de l'avis de dysfonctionnement du Client, sous réserve notamment de disponibilité des pièces de rechange et des conditions d'accès aux Installations (cf. not.

art. 4 des présentes CP). L'art 8 et 10 des CG s'appliquent notamment pour le surplus.

5. Engagements du Client

Outre le devoir général d'avis du Client en cas de constatation de tout dysfonctionnement (cf. not. art. 4.1), le Client s'engage à garantir un accès rapide et sécurisé aux Installations pour permettre à l'Entreprise d'effectuer les réparations nécessaires (y compris la nuit, les dimanches et jours fériés en cas de besoin de dépannage). Ces accès devront être sécurisés en tout temps afin d'éviter les risques d'accident, de chute ou autre.

Le Client s'engage à transmettre à l'Entreprise l'ensemble de la documentation technique utile s'agissant des Installations objet de la maintenance, de manière à permettre à l'Entreprise de réaliser à satisfaction ses différentes prestations. Ces informations doivent au demeurant être fiables et il n'appartient pas à l'Entreprise de les analyser ni de les vérifier à réception. L'Entreprise n'assume aucun devoir d'avis dans ce contexte.

Le Client garantit au personnel de l'Entreprise l'accès à un point d'eau potable, au réseau électrique, aux sanitaires et à tout élément utile à la bonne réalisation de ses prestations durant les opérations de maintenance (y compris la nuit, les dimanches et jours fériés en cas de besoin de dépannage).

Le Client averti l'Entreprise à temps de la démolition, de la destruction ou de l'immobilisation à long terme des Installations, ou toute modification (de construction notamment) dans le bâtiment pouvant nuire de quelque manière que ce soit au fonctionnement des Installations.

Toute entrave, manquement ou retard du Client dans la bonne exécution de ces obligations a pour conséquence de limiter, respectivement d'exclure toute responsabilité de l'Entreprise.

Les obligations et responsabilités légales du Client en sa qualité de propriétaire des Installations ne sont pas modifiées par la conclusion ou l'exécution du présent contrat ni transférées de quelque manière que ce soit sur l'Entreprise, qui décline toute

responsabilité à ces égards. L'obligation d'assurance du Client est régie à l'art. 12 des CG.

6. Modification du Contrat

6.1 Maintenance préventive

En cas de constatation par l'Entreprise lors de ses interventions (ou par le Client directement), qu'un ajustement de la fréquence des inspections et/ou des prestations incluses dans la maintenance préventive et/ou des vérifications opérées est nécessaire pour maintenir l'Installation en bon état de fonctionnement, le Client en est informé, en principe par écrit. Un rapport lui est fait par l'Entreprise des raisons justifiant un tel ajustement et ses conséquences en terme de prix de la maintenance préventive. Le Client dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de ces informations pour communiquer par écrit à l'Entreprise son acceptation ou son refus des modifications contractuelles suggérées.

En cas d'acceptation par le Client, l'Entreprise adressera au Client un avenant au Contrat intégrant les modifications en question, lequel sera signé par le Client dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.

En cas de refus du Client d'accepter les modifications suggérées par l'Entreprise, cette dernière décline expressément toute responsabilité pour les dommages, dysfonctionnements et autres dégradations qui pourraient survenir notamment aux Installations. Si elle le souhaite, elle est également libre de résilier le Contrat avec effet immédiat.

7. Délai et Planning

Les dates d'intervention et planning sont fixées conjointement par les parties.

Sauf accord contraire, les travaux seront effectués en principe pendant les jours ouvrables ordinaires (lundi à vendredi de 07h00-17h00). En cas d'intervention en dehors des jours ouvrables et des horaires conventionnels, un tarif majoré est applicable (art. 8.2).

Sauf mention expresse contraire, tout délai et planning sont donnés à titre indicatif, et

ne sont pas liants pour l'Entreprise. L'art. 9 des CG est applicable pour le surplus.

8. Prix

8.1 Maintenance préventive

Sauf disposition contraire, les prestations de maintenance préventive sont rémunérées sur la base d'un prix forfaitaire. Ce prix est indépendant des quantités et du temps passé par l'Entreprise.

Sauf mention expresse contraire, les prix de l'Entreprise ne comprennent en particulier pas les éléments et coûts suivants (lesquels sont donc le cas échéant facturés en sus, respectivement laissés à charge du Client):

- Toutes les prestations qui ne sont pas indiquées dans le Contrat et ses annexes ;
- La remise en état de déficiences qui auraient pour origine la manipulation ou l'usage non approprié ou défectueux des Installations de la part du Client ou de tiers ;
- Les indemnités pour les pertes occasionnées au client, utilisateurs des locaux, voisins ;
- Les coûts de toute prestation réalisée par tout mandataire ou entreprise mandatée directement par le Client ;
- Les contrats d'assurance ou prestations conclus directement par le Client;
- Les éventuelles mesures de protection et de sécurité des éléments de valeur du client et/ou présentant une fragilité particulière, ni les coûts des primes d'assurances de ces derniers ;
- Les éléments mentionnés à l'art. 8.2 comme n'étant pas inclus dans les prix de l'Entreprise relatifs à ses prestations de maintenance curative ;

8.2 Maintenance curative, dépannage et tarifs horaires

Les travaux de maintenance curative des Installations font en général l'objet d'une offre de travaux (cf. art. 4.2). En fonction des circonstances, cette offre peut notamment

être à prix à forfait ou en fonction du temps effectif (cf. selon tarifs horaires applicable au Contrat, cf. art. 8.3), avec matériel et pièces facturés en sus, au choix de l'Entreprise. A défaut d'offre (notamment en cas de dépannage urgent) tout travail effectué sera facturé selon les tarifs horaires, avec pièces et matériel en sus (facturé au client au prix du marché).

Sauf mention expresse contraire, tout dépannage est facturé en fonction de la durée effective de l'intervention, avec matériel et pièces en sus. En fonction des circonstances, une offre de travaux peut être remise au Client pour toute prestation de maintenance curative encore à réaliser à l'issue du dépannage.

En cas d'interventions de maintenance curative ou de dépannages quelconques en dehors des jours ouvrables et des horaires conventionnels (lundi à vendredi de 07h00-17h00), les tarifs horaires convenus seront majorés comme suit :

- Du lundi au vendredi :
 - 06h00-07h00 / 17h00-20h00 +25%
 - 20h00-06h00 +100%
 - Samedi 07h00-17h00 +50%
 - Samedi dès 17h00 +100%
 - Dimanche et jours fériés +100%

De plus, tout dépannage et intervention de maintenance curative réalisé en tout ou partie en dehors des heures ouvrables ordinaires (lundi à vendredi de 07h00-17h00) donnera lieu également à la perception d'un forfait de CHF 100.- par intervention (respectivement à raison de CHF 400.- par intervention, dans la mesure où le Client ne dispose pas d'un contrat de maintenance en vigueur avec l'Entreprise au jour de l'intervention).

Sauf mention expresse contraire, les prix de l'Entreprise ne comprennent en particulier pas les éléments et coûts suivants (lesquels sont donc le cas échéant facturés en sus, respectivement laissés à charge du Client):

- Toutes les prestations ne figurant pas expressément dans le Contrat ;

- Tout élément exclu des prestations de l'Entreprise conformément à l'art. 7.3 CG
- Les travaux consécutifs à un cas de force majeure, à une utilisation inappropriée des Installations, à des modifications apportées aux Installations par le Client ou des tiers, à des actes de vandalisme ou encore notamment causés par des modifications du bâtiment, par des dégâts créés par le feu, l'eau, l'humidité ou par des surtensions de lignes électriques ;
- Améliorations ou modifications techniques, même si elles sont requises, respectivement ordonnées par des organes de surveillance et autres autorités compétentes ;
- Traitement de surface des composants des Installations, tels que peinture, remplacement des éléments de décoration, etc.
- Modernisation des Installations, notamment par l'intégration de nouvelles technologies ou équipements;
- La formation du personnel du Client sur l'utilisation et l'entretien des Installations ;
- Tout service de nettoyage ou d'assainissement après une intervention, hors nettoyage sommaire et usuel des Installations objet de la maintenance ;
- La majoration des tarifs horaires, respectivement le forfait de dépannage du fait d'intervention de maintenance curative en dehors des jours ouvrables ordinaires (lun-vend, 7h00-17h00) ;
- Tous moyens d'accessibilité et d'élévation ;
- les frais et plus-values pour les prestations de dépollution de la parcelle et/ou de l'ouvrage (amiante, radon, produits chimiques, déchets, etc.) ;
- les frais et plus-values engendrées par la découverte d'éléments cachés, non-sondés ou omis ;
- les honoraires d'avocat et/ou les frais administratifs de justice, y compris dépens ;
- les frais et plus-values dus à des modifications de commande ;

les frais et plus-values liés aux retards sur tout programme de travaux.**8.3**

Adaptation automatique à l'évolution des salaires et des prix et autres dispositions communes

À la fin de chaque période annuelle, les tarifs horaires en principe prévus dans le Contrat (ou ses annexes) sont adaptés automatiquement à l'évolution des salaires. A défaut de tarifs horaires prévus dans le Contrat (ou dans ses annexes), le tarif horaire applicable est alors arrêté à CHF 118.-.

Les nouveaux tarifs sont automatiquement adaptés par l'Entreprise en fonction de l'évolution de l'indice des salaires calculé par SWISSMEM, VSM Société Suisse des Constructeurs de Machines (base 100 en 1995), l'indice de référence étant mentionné ci-après lors de la proposition de contrat.

Indice de référence lors de la proposition de contrat : voir Contrat (à défaut de précision dans le contrat : 4^e trimestre 2023 = Indice : 139.47).

Les éventuelles augmentations de prix sur le matériel et les matériaux appliquées par nos fournisseurs et sur les prestations effectuées par nos partenaires ou sous-traitants seront appliquées directement. L'art. 7.5 des CG s'applique pour le surplus.

Tous les prix stipulés dans le Contrat s'entendent hors TVA. Pour le surplus, l'art. 7.5 (et 7 en général) des CG s'applique.

L'art. 60 SIA 118 est par ailleurs applicable, en ce sens que l'Entreprise a droit à une juste rémunération supplémentaire pour toutes dépenses résultant de conditions météorologiques défavorables.

9. Facturation

Le prix de la maintenance préventive est facturé annuellement à l'avance.

En cas de dysfonctionnement des Installations, les frais relatifs aux interventions de maintenance curative seront facturés séparément.

Toutes factures sont payables à 30 jours.

L'Entreprise se réserve le droit de suspendre ses prestations, conformément à l'art. 82 CO, en cas de retard de paiement. Pendant cette période de suspension, l'Entreprise décline expressément toute responsabilité de quelque nature que ce soit pour les conséquences découlant de l'interruption de la maintenance. La reprise des prestations sera subordonnée au règlement intégral des montants en souffrance.

Pour le surplus, l'art. 11 des CG est applicable.

10. Résiliation

Sauf disposition contraire dans le Contrat, le contrat prend effet au jour de la signature par le Client du Contrat et est conclu pour une durée de 1 an. Il est tacitement reconduit pour une nouvelle période de 1 an à défaut de résiliation de l'une des parties par écrit au moins 3 mois avant l'échéance de la période en cours.

En cas de retard de paiement par le Client (pour toute ou partie des prestations de l'Entreprise, contestées ou non par le Client), l'Entreprise est en droit, après une mise en demeure restée vaine, de résilier le Contrat sous préavis de 30 jours.