

CONDITIONS GÉNÉRALES :

**1. GÉNÉRALITÉS :**

1.1 Les présentes conditions générales de contrat d'entretien et de réparation (ci-après «conditions générales») s'appliquent pour tous les travaux que la société Naoenergy SA (ci-après «Naoenergy SA») effectue sur les produits Naoenergy SA (ci-après «produits contractuels»). Par «travaux» nous entendons toutes les opérations d'entretien et/ou de réparation objets d'une commande verbale ou écrite du client. En signant un contrat d'entretien ou en confiant un travail de réparation, le client reconnaît les présentes conditions générales comme faisant partie intégrale du contrat.

1.2 Naoenergy SA propose différentes variantes de contrats d'entretien. La variante convenue ressort de l'accord individuel avec le client. Un contrat d'entretien donnera droit à la maintenance ou bien l'inspection d'un produit contractuel, mais il n'équivaudra pas d'accord sur sa remise en état.

1.3 La signature d'un contrat d'entretien implique que la mise en service du produit contractuel a été effectuée par Naoenergy SA. Les relations contractuelles entre Naoenergy SA et le client sont régies selon une hiérarchie descendante par (1) les accords individuels visés dans les confirmations émises par Naoenergy SA, (2) les présentes conditions générales et (3) le Code des obligations suisse.

**2. ENTRÉE EN VIGUEUR, DURÉE, RÉSILIATION ET MODIFICATIONS DES CONTRATS D'ENTRETIEN ET DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES**

2.1 Chaque contrat d'entretien entre en vigueur dès que Naoenergy SA confirme sa conclusion. Si le client ne s'oppose pas au contenu de cette confirmation dans un délai de 10 jours calendaires à partir de sa réception, la confirmation du contrat sera considérée comme acceptée.

2.2 La durée minimum d'un contrat d'entretien sera de 6 ans; le contrat sera reconduit tacitement d'année en année, s'il n'est pas résilié par une des parties par écrit en respectant un préavis de 60 jours calendaires. Dès qu'un contrat d'entretien incluant la prise en charge des coûts du matériel par Naoenergy SA prend fin (délai calculé à partir de la date de mise en service), il sera transformé d'office en un contrat d'entretien hors prise en charge des coûts du matériel.

2.3 S'il existe une suspicion comme quoi le client ne respecte pas les consignes de maniement du produit, etc. (cf. les instructions de service, les directives relatives à la qualité et au traitement de l'eau, etc.) et s'il ne répond pas à ses obligations contractuelles, Naoenergy SA sera à tout moment en droit de résilier le contrat d'entretien concerné sans préavis.

2.4 Naoenergy SA sera, de plus, en droit de modifier les présentes conditions générales à tout

moment. A ce titre, Naoenergy SA communiquera au client les conditions générales modifiées par envoi postal ou par courriel en indiquant la date d'entrée en vigueur. Si le client n'accepte pas les conditions générales modifiées, il sera en droit de résilier le contrat d'entretien à titre extraordinaire dans un délai de 30 jours calendaires à partir de la réception de l'information écrite de Naoenergy SA. Sinon, les conditions générales modifiées seront considérées comme acceptées.

### **3. ETENDUE DES PRESTATIONS DE SERVICE FOURNIES DANS LE CADRE DE CONTRATS D'ENTRETIEN**

3.1 Les prestations de service à fournir dans le cadre d'un contrat d'entretien seront fonction de la variante convenue et seront définies dans la confirmation du contrat. Un contrat d'entretien ne s'appliquera que pour les produits contractuels explicités dans la confirmation du contrat émise par Naoenergy SA.

3.2 Naoenergy SA s'engage à effectuer tous les travaux et réparations objets du contrat d'entretien en y apportant tout le soin nécessaire. Avec tous les moyens acceptables, Naoenergy SA veillera à ce que son service de permanence puisse être joint par téléphone tous les jours 24 heures sur 24, et ce pendant 365 jours par an.

3.3 Naoenergy SA procédera aux opérations d'entretien sur les chaudières à gaz et les chaudières à mazout une fois par an en respectant un intervalle d'env. 9 à 15 mois. L'entretien des pompes à chaleur aura un rythme biannuel en respectant un intervalle d'env. 21 à 27 mois. Les horaires d'interventions seront du lundi au vendredi entre 7 heures 30 et 17 heures. Naoenergy SA préviendra le client des dates d'entretien prévues. Les prestations suivantes ne seront pas couvertes par le contrat d'entretien :

- révision ou dépannage d'éléments qui ne figurent pas dans le contrat d'entretien (p. ex. sur les éléments périphériques tels que les conduites de mazout, les pompes à mazout externes, les collecteurs géothermiques, les sondes géothermiques, les conduites de distribution de chaleur et les systèmes de diffusion thermique),
- réparation de dysfonctionnements ou défauts causés par le non-respect des instructions de service, un fonctionnement non conforme, l'omission de réparations ou interventions de maintenance dues, une mauvaise qualité de combustible, un réservoir de combustible vide, l'utilisation d'un caloporteur non conforme, la pénétration d'eau, la corrosion, un détartrage non conforme ou des influences chimiques ou électrolytiques, une connexion électrique non conforme, une protection insuffisante, une panne de courant ou un événement naturel,
- travaux de détartrage des chauffe-eaux, chaudières, échangeurs thermiques et conduites,
- ramonage des chaudières et cheminées, remplissage et vidange de l'eau de circulation, démontage et remontage des brûleurs par un tiers quoique la date du nettoyage régulier de la chaudière soit déjà prévue, nettoyage de la citerne de mazout ou d'autres travaux sur celle-ci, transformations et rénovations du système et/ou de ses amenées d'énergie.

## **4. COÛTS DU MATÉRIEL, GARANTIE**

4.1 Les contrats d'entretien pourront être stipulés avec ou sans prise en charge des coûts du matériel par Naoenergy SA. Si une telle prise en charge n'a pas été convenue, Naoenergy SA facturera au client les coûts engagés pour les pièces d'usure et les pièces de rechange nécessaires. Si la prise en charge des coûts du matériel par Naoenergy SA est incluse dans le contrat, Naoenergy SA supportera les coûts engagés pour les pièces d'usure et de rechange nécessaires.

4.2 Au titre de sa garantie, Naoenergy SA procédera à une remise en état. Pour les pièces de rechange non conformes, Naoenergy SA procédera à son gré soit à une réparation soit à un remplacement. Pour les pièces d'usure, toute garantie sera exclue. Toute autre garantie matérielle ou juridique de Naoenergy SA sera exclue pour autant qu'une telle exclusion soit autorisée par la loi. Sous réserve des dispositions légales contraignantes, les droits de garantie se périmeront dans un délai d'un (1) an à partir de la date de facturation.

4.3 Naoenergy SA assurera la disponibilité des pièces de rechange et d'usure pour tous ses produits pendant au moins 10 ans à partir de la livraison de ceux-ci.

## **5. LIMITATION ET EXCLUSION DE LA RESPONSABILITÉ**

5.1 Naoenergy SA n'assumera aucune responsabilité pour les recours contractuels, extracontractuels et quasi contractuels ni pour la négligence légère. La responsabilité pour une perte de profit, une interruption des affaires, les économies non réalisées, les dommages médiats et les dommages consécutifs, etc. sera exclue de même que la responsabilité pour vaines dépenses. Les dispositions précédentes ne s'appliqueront cependant pas si une responsabilité obligatoire est prévue par la loi. Une responsabilité pour les auxiliaires sera exclue.

5.2 Les revendications envers de Naoenergy SA se périmeront dans un délai de 6 mois après qu'elles se sont produits si les dispositions légales ne visent pas d'autres délais contraignants.

## **6. REDEVANCE ANNUELLE DUE DANS LE CADRE DE CONTRATS D'ENTRETIEN**

6.1 Le client s'engagera à verser la redevance annuelle figurant dans la confirmation du contrat émise par Naoenergy SA (TVA en sus), et ce pour chaque année du contrat d'entretien. Cette redevance sera payable annuellement par avance dans un délai de 30 jours calendaires à partir de la date de facturation (échéance).

6.2 Naoenergy SA se réservera le droit de réviser cette redevance annuelle avec effet du début de la nouvelle période contractuelle. En cas de révision de la redevance contractuelle, le client sera en droit de résilier le contrat d'entretien par écrit dans un délai d'un (1) mois à partir de la notification de la redevance augmentée. A défaut d'une résiliation dans ce délai, la redevance annuelle révisée sera considérée comme acceptée.

6.3 A défaut d'un règlement de la redevance annuelle au plus tard à son échéance, Naoenergy SA ne sera pas obligé de fournir les prestations objets du contrat d'entretien et sera en droit de le résilier sans prévenir ni fixer de délai.

## **7. OBLIGATIONS DU CLIENT**

7.1 Le client sera dans l'obligation de manier les produits contractuels en bon père de famille, de signaler tout endommagement et tout dysfonctionnement sans délai à Naoenergy SA et de prendre toutes les mesures immédiates exigées par Naoenergy SA afin de réduire les dommages. Sinon, tout droit de garantie sera perdu.

7.2 Pour l'exécution de réparations ou de travaux dans le cadre d'un contrat de service, le client est tenu de garantir à Naoenergy SA l'accès aux produits contractuels. Il veille à prendre les mesures nécessaires afin que toutes les interventions puissent être exécutées en conformité aux conditions définies par la SUVA, sans quoi les travaux ne seront pas exécutés. Tous les frais engagés à cet effet sont à la charge du client.

7.3 Pour les travaux que le client demande le samedi, le dimanche, les jours fériés ou la nuit, l'indemnité pour heures supplémentaires en vigueur lui sera facturée.

7.4 Lorsqu'un lieu d'installation ne peut être atteint directement par le véhicule de service du technicien, les frais effectifs encourus (à partir du lieu de stationnement du véhicule) seront facturés en sus. Cela s'applique à tous les frais de transport tels que le taxi, le train etc. Le temps de voyage effectif, qui compte comme temps de travail (aller et retour), sera facturé au tarif en vigueur.

## **8. SUBSTITUTION DU SYSTÈME ET CHANGEMENT DE PROPRIÉTAIRE**

Si un produit contractuel est substitué par un système qui n'est pas livré par Naoenergy SA, le contrat d'entretien prendra fin d'office sans droit au remboursement de la redevance annuelle déjà versée. Toute redevance annuelle due et non réglée sera exigible. Le client sera obligé d'informer Naoenergy SA sans délai sur une telle substitution. Si l'immeuble qui intègre le produit contractuel objet du contrat d'entretien ou bien le produit contractuel lui-même est vendu, le client sera obligé de transférer le contrat d'entretien au nouveau propriétaire et d'en informer Naoenergy SA.

## **9. IMAGES ET DONNÉES**

Tous renseignements et promesses verbaux ainsi que les images et données figurant dans les prospectus et catalogues ne représentent pas de garanties et ne sont pas engageants pour autant qu'ils ne soient pas expressément garantis sous forme écrite. Toute modification constructive, de la forme ou des teintes ainsi que les modifications mineures de l'étendue de livraison et/ou de prestation seront réservées. Tout matériau pourra être substitué par un autre matériau équivalent.

## 10. CLAUSE DE SUBSTITUTION

Aux fins d'exécution du contrat, Naoenergy SA sera en droit de faire appel à des auxiliaires tranaoenergy SA sur ordre et pour compte de Naoenergy SA.

## 11. INTERDICTION DE CESSION

Sauf accord préalable écrit de la part de Naoenergy SA, il sera interdit au client de céder des droits et obligations intégralement ou partiellement à des tiers. La cession du contrat par le client à un tiers sera, elle aussi, soumise à l'accord préalable écrit de Naoenergy SA.

## 12. CLAUSE SALVATRICE

Si l'une des dispositions des présentes conditions générales est ou vient à être caduque ou incomplète, la validité des autres dispositions demeurera intacte. Il sera entendu qu'au lieu de toute disposition invalide, une disposition valide s'appliquera d'emblée et qui s'approche au mieux de l'objectif économique poursuivi par les parties.

## 13. ASSURANCES

Chaque Partie est responsable des dommages causés par la construction, le maintien, l'exploitation ou l'entretien des bâtiments et installations dont elle est propriétaire, aux biens dont l'autre Parties ou des tiers sont propriétaires.

Elle conclut les assurances de responsabilités nécessaires, en relation avec ceux-ci.

## 14. CONFIDENTIALITE

Chaque Partie s'engage à tenir confidentiel le contenu du Contrat, ainsi que toutes les informations qui sont acquises dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution du Contrat et à ne pas communiquer d'informations concernant les stipulations du Contrat, sans l'accord express de l'autre Partie.

## 15. DROIT APPLICABLE ET FOR JUDICIAIRE

Les présentes conditions générales sont régies par le droit suisse en excluant le droit international privé et la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Sous réserve des dispositions légales contraignantes qui s'appliquent pour les contrats conclus avec les consommateurs, tout litige né des présentes conditions générales ou en rapport avec celles-ci relèvera de la compétence exclusive des tribunaux du siège social de Naoenergy SA.

*Sous réserve de modifications, 19.12.2023*

**058 255 01 50**  
[contact@naoenergy.ch](mailto:contact@naoenergy.ch)  
[www.naoenergy.ch](http://www.naoenergy.ch)

Siège social VAUD : Z.A. La Pièce 1 - 1180 Rolle  
Succursale GENÈVE : Route de Chêne 89 - 1224 Chêne-Bougeries  
Succursale FRIBOURG : Route de la Fonderie 2 - 1700 Fribourg  
Succursale MONTREUX : Rue du Centre 2 - 1820 Montreux



[in](#) [@](#) [f](#)