

## 1. Validité

Les présentes Conditions Générales de Contrat (ci-après appelées CGC) s'appliquent à toutes les prestations fournies dans le cadre du service d'entretien et d'assistance technique et à d'autres prestations fournies par MEIER TOBLER SA, Nebikon, Suisse (ci-après appelée **Meier Tobler**). Si, dans son offre, Meier Tobler fait référence aux CGC, ces dernières sont considérées comme acceptées lors de l'attribution du mandat par le client. Par conséquent, chaque fois que le client attribue un mandat à Meier Tobler ou approuve les prestations fournies par Meier Tobler, il accepte par analogie les CGC.

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires, en particulier les conditions générales du client, ne s'appliquent que si elles ont été expressément acceptées sous forme écrite par Meier Tobler.

Sont assimilées à la forme écrite toutes les formes de communication dont la preuve peut être établie sous forme de texte, telles que la télécopie ou le courrier électronique.

Si une clause des présentes CGC devait s'avérer entièrement ou partiellement invalide, elle sera remplacée par une nouvelle clause se rapprochant autant que possible du contenu juridique et du but économique visés par la clause invalide.

## 2. Début et durée du contrat

Le contrat d'entretien et d'assistance technique ou le contrat d'entretien (ci-après appelés contrat) réglementent le début et la fin du contrat.

La résiliation ordinaire doit être communiquée par écrit et par lettre recommandée à Meier Tobler un mois avant l'échéance de l'année contractuelle, sinon le contrat est reconduit automatiquement pour un an. Les contrats ayant une durée fixe sont transformés automatiquement, à leur échéance, en contrat pouvant être résiliés chaque année.

Une résiliation extraordinaire du contrat est possible en cas de décès du client, de vente ou de démolition de l'immeuble, en observant un délai de résiliation d'un mois.

Si le client souhaite résilier avant terme la variante contractuelle appelée « Benefit », Meier Tobler calculera, à sa libre appréciation, un forfait extraordinaire à hauteur de l'année contractuelle et du prix du contrat. Durant la 13<sup>e</sup> année d'exploitation, les variantes contractuelles « Benefit Plus » et « Casco complète » sont transformées automatiquement en contrats avec couverture « Casco partielle ». Dans le cas des contrats des pompes à chaleur, ceux-ci sont transformés automatiquement en contrats avec couverture « Le travail seulement ».

## 3. Prix

Sont applicables les prix d'après le contrat ou bien, si rien n'a été établi expressément dans le contrat, les prix établis dans la liste de prix de Meier Tobler actuellement valables.

La prime annuelle est à payer à l'avance à Meier Tobler dans les 30 jours qui suivent la date d'établissement de la facture, sans aucune déduction.

Meier Tobler peut modifier les prix pour le début d'une nouvelle période contractuelle lors d'un renchérissement général, de hausses de la taxe sur la valeur ajoutée, de prestations supplémentaires prescrites, d'instruments de travail auxiliaires plus coûteux ou dont l'entretien est plus onéreux ou bien d'autres changements concernant les coûts. En cas d'ajustement des prix, le client sera informé en temps utile avant le début du délai de résiliation du contrat. Cet ajustement ne donne pas droit à une résiliation extraordinaire de la part du client. Meier Tobler a le droit de ne pas fournir ses prestations jusqu'à réception du paiement du client.

## 4. Étendue des prestations

Les prestations que Meier Tobler fournira sont réglementées de façon définitive dans le contrat où sont également spécifiées les pièces de rechange incluses. Le temps de travail pour le démontage et le montage de composants défectueux est compris. Meier Tobler se réserve le droit d'utiliser des pièces nouvelles ou révisées.

Du contrat sont exclues les prestations de Meier Tobler suivantes :

- travaux sur des composants non spécifiés dans le contrat ;
- temps d'attente et retards non imputables à Meier Tobler ;
- dépannages ou réparation de dommages résultant de l'exploitation incorrecte, de la non-exécution de réparations ou d'interventions d'entretien que Meier Tobler avait considéré comme nécessaires ou de l'emploi d'une qualité de combustible mauvaise ou erronée ;
- dépannages ou réparation de dommages dus à une panne de courant, à des interrupteurs ou thermostats déconnectés, à des lignes d'alimentation ou à des interrupteurs de sécurité défectueux, ainsi qu'à un manque de combustible ;
- réparation de dommages dus à des cas de force majeure ou à des éléments naturels ;
- travaux de transformation et assainissements d'installations et/ou de conduites d'énergie obsolètes, dont le niveau technologique est dépassé ou qui ne satisfont plus aux prescriptions légales ;
- nettoyage de chauffe-eau, chaudières, conduites d'alimentation en combustible, cheminées, conduites des effluents gazeux ;
- démontage et montage de brûleurs lorsqu'il faut effectuer le nettoyage de la chaudière.

Pour des travaux requis par le client qui, pour des exigences d'exploitation, doivent être effectués les week-ends, les jours fériés ou la nuit, Meier Tobler facturera, en sus des tarifs normaux, aussi les majorations respectives et éventuellement les émoluments perçus pour l'octroi d'autorisations.

## 5. Prestations non couvertes par le contrat

Pour toutes les prestations non couvertes par le contrat, on applique cas par cas les tarifs horaires en régie de Meier Tobler si, dans le cas individuel, rien d'autre n'a été expressément convenu.

## 6. Service de dépannage 24/7

Les techniciens de service de Meier Tobler sont opérationnels 24 h sur 24 et 365 jours par an dans toute la Suisse pour assurer le service de dépannage.

Les dépannages et les réparations d'installations solaires ne sont effectués que durant les jours ouvrables, de 8h00 à 17h00.

Les dépannages et les optimisations à distance ne sont effectués que durant les jours ouvrables, de 8h00 à 17h00.

## 7. Disponibilité de pièces de rechange et de pièces d'usure

Après la livraison de ses produits, Meier Tobler garantit la disponibilité de pièces de rechange et de pièces d'usure pendant au moins 12 ans. Pour les composants d'autres marques, la disponibilité des pièces de rechange est garantie tant qu'elles peuvent être achetées sur le marché.

## 8. Garantie et responsabilité

Meier Tobler garantit l'exécution dans les règles de l'art des travaux convenus et l'emploi de matériaux appropriés. Les travaux et les matériaux fournis doivent être contrôlés par le client, et les dommages éventuels qu'il constate doivent être signalés dans les 7 jours ouvrables qui suivent, sinon les travaux et les matériaux fournis seront considérés comme acceptés.

Sont exclus de la garantie les pièces et les matériaux d'exploitation sujets à usure ou détérioration naturelle (joints, parties électriques, substances chimiques, etc.), ainsi que tous les travaux qui en résultent et les travaux à effectuer en raison de dommages dus à la corrosion.

La garantie de Meier Tobler comprend, à l'exclusion des possibilités légales et à l'appréciation de Meier Tobler, la réparation ou un remplacement gratuit des pièces défectueuses.

Meier Tobler ne répond pas des négligences légères ou moyennes.

En outre, Meier Tobler ne répond pas en particulier :

- des dommages dus à une mauvaise exploitation, au non-respect des prescriptions d'exploitation ou légales ou à un entretien insuffisant ;
- des dommages causés par les éléments naturels ;
- des dommages en raison de défauts cachés qui n'ont pas pu être détectés lors de l'entretien régulier ou d'un dépannage ;
- des dommages, quels qu'ils soient, si des changements ou des interventions de tout genre ont été effectués sans l'accord de Meier Tobler ;
- des dommages indirects, quels qu'ils soient, (notamment perte de jouissance, perte de gains ou bien encrassement, dégâts d'incendie ou de pollution de l'environnement qui ne concernent pas directement l'objet du contrat).

#### 9. Changements concernant l'installation

Si une installation est remplacée par une autre installation qui n'est pas livrée par Meier Tobler, le contrat prend fin avec la communication à cet effet à Meier Tobler, sans aucun droit à un remboursement de la prime annuelle déjà versée.

Si l'immeuble où se trouve l'installation spécifiée dans le contrat est vendu ou si l'installation elle-même est vendue, le client cèdera le contrat au nouveau propriétaire, avec une communication à cet effet à Meier Tobler (avec responsabilité solidaire, tant que Meier Tobler n'affranchit pas le client).

#### 10. Collaboration du client

Le client informe Meier Tobler sur les documentations de l'installation disponibles et, le cas échéant, il les met à disposition. De plus, le client garantit au personnel de Meier Tobler l'accès illimité aux installations.

Lors d'un accès difficile aux installations à réviser au plan de la prévention des accidents, le client doit procurer les nacelles de travail ou les dispositifs de sécurité nécessaires. Les nacelles de travail et les dispositifs de sécurité doivent satisfaire aux exigences prévues par les directives CFST pour la sécurité au travail et la protection de la santé.

#### 11. Dispositions supplémentaires concernant la télésurveillance

Les dispositions suivantes s'appliquent exclusivement aux installations qui, d'après la liste des modèles, sont équipées d'un système de télésurveillance. Ces dispositions réglementent la télésurveillance et l'intervention à distance sur l'installation du client. Le client cède à Meier Tobler le droit de consulter les données techniques et les paramètres de l'installation et de les modifier s'il y a un potentiel d'amélioration, ainsi que d'intervenir sur la commande de l'installation. Protection et sécurité des données

Avec la télésurveillance, seules les données techniques de l'installation sont transmises à Meier Tobler. Aucune donnée personnelle n'est transférée à Meier Tobler. Les données transmises ne permettent de remonter ni au lieu, ni au client. Les données ne sont fusionnées avec les données du contrat et sauvegardées qu'une fois parvenues chez Meier Tobler.

Le client autorise Meier Tobler à traiter et à conserver ces données pour optimiser le système de chauffage. Les droits d'auteur concernant les données transmises appartiennent intégralement à Meier Tobler.

Les données sont transmises via une connexion Internet cryptée. Tous les changements apportés aux paramètres de l'installation sont consignés dans un procès-verbal et archivés pendant 24 mois. Les standards techniques utilisés par Meier Tobler et les caractéristiques de sécurité correspondent aux possibilités techniques actuelles.

#### Propriété

Les appareils et équipements auxiliaires installés par Meier Tobler à des fins de télésurveillance sont et restent la propriété de Meier Tobler. Si le contrat est résilié, Meier Tobler peut désactiver et désinstaller ces appareils et équipements auxiliaires.

#### Collaboration et responsabilité du client

Le client permet au technicien de service de Meier Tobler d'installer le système de télésurveillance sur l'installation. Le client s'engage à traiter avec soin les appareils et équipements auxiliaires qui sont la propriété de Meier Tobler, à ne pas les manipuler et à ne pas les utiliser dans un but autre que celui pour lequel ils sont prévus.

Le client exploite son installation selon les instructions de montage et d'exploitation. Meier Tobler déconseille au client de raccorder a posteriori son installation à d'autres systèmes de télésurveillance ou d'optimisation car ces raccordements peuvent influencer le bon fonctionnement de l'installation. Toute modification ou intervention à la commande de l'installation doit être communiquée à Meier Tobler. Les dépannages en raison de défaillances, dont il est prouvé qu'elles ont été causées par le client ou des tiers parce qu'ils ont effectué une modification ou une intervention à la commande de l'installation, sont exclus du contrat et seront facturés au client.

#### Responsabilité

Avec la télésurveillance de l'installation, Meier Tobler ne garantit pas son exploitation sans faille, mais assure uniquement sa surveillance à distance et d'éventuelles optimisations.

Le raccordement au système de télésurveillance est effectué via une connexion Internet sur le « World Wide Web » (www). Par conséquent, Meier Tobler n'est pas responsable des risques associés à cette connexion. En cas d'interruption prolongée de la connexion Internet, Meier Tobler est exemptée de toute prestation.

En ce qui concerne la sécurité des données, Meier Tobler a le devoir de s'y employer pour les garantir selon l'état actuel de la technique, mais ne doit pas obtenir un certain résultat.

#### Service de dépannage

En cas de dépannage, la prestation peut être fournie par le technicien de service sur place ou par le télédiagnosticien via une intervention à distance, en fonction des possibilités et à l'appréciation de Meier Tobler.

La variante contractuelle « Light » couvre uniquement le dépannage par intervention à distance.

#### 12. Maintien du secret

Le client s'engage à utiliser l'ensemble des connaissances, des documents, des instruments auxiliaires et d'autres objets, des informations ou des données qui lui ont été confiés ou auxquels il a eu accès en raison de la relation juridique avec Meier Tobler exclusivement pour accomplir les tâches convenues, et à ne pas les confier à des tiers, ni à les porter à leur connaissance, ni à en faire usage dans l'intérêt ou à l'avantage de tiers. L'obligation de maintenir le secret dure jusqu'à 12 mois après la résolution de la relation contractuelle avec Meier Tobler.

#### 13. Droit applicable et for

Toutes les relations juridiques entre le client et Meier Tobler sont assujetties au droit matériel suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les ventes internationales de marchandises (CVIM), à savoir la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises, et autres traités internationaux y relatifs.

**Le for exclusif est au siège de Meier Tobler. Meier Tobler est toutefois autorisée à saisir n'importe quel autre tribunal compétent.**

Meier Tobler a le droit de changer ces CGC à tout moment. En outre, Meier Tobler communique les CGC changées par écrit ou via e-mail, en indiquant la date de mise en vigueur. S'il n'accepte pas les changements, le client a le droit de résilier le contrat à titre exceptionnel, en envoyant une communication écrite à cet effet dans les 30 jours qui suivent cette information. Dans le cas contraire, les CGC changées sont considérées comme acceptées.

**Valables dès le 1er janvier 2018.**