

CONDITIONS GÉNÉRALES

I. DISPOSITIONS COMMUNES

1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales (ci-après : les CG) de la société Groupe E Arc SA (ci-après : la Société) s'appliquent à toutes les prestations fournies par cette dernière (étude, réalisation, extension, transformation, maintenance, dépannage, location, vente de matériel, etc.) à un client (ci-après : le Client).

Les CG couvrent tous les types de prestations effectuées par la Société. Les dispositions communes s'appliquent à toutes les prestations. Des dispositions spécifiques par type de prestation sont définies aux chapitres suivants des CG.

Elles sont disponibles et publiées sur le site de la Société à l'adresse www.groupe-e.ch.

Elles sont en vigueur à partir du 01.01.2026.

2. ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS

Les dispositions de l'offre / du contrat ainsi que les documents annexés (conditions spéciales liées à un type de prestation) priment les CG.

Les CG priment les dispositions légales non impératives et les normes professionnelles en cas de contradiction.

3. PRESTATIONS

L'étendue des prestations est définie par l'offre / le contrat entre la Société et le Client. Ne sont pas compris les travaux et le matériel non spécifiés (échelles, engins de levage, échafaudages, etc.).

4. OFFRES

Sauf indication contraire, les offres émanant de la Société sont valables pour une durée de 2 mois à compter de la date d'émission.

Les quantités indiquées dans l'offre sont approximatives. Cela implique qu'elles peuvent être inférieures ou supérieures sans que le Client ne puisse faire valoir de quelconques droits à une modification des prix unitaires. Les quantités indiquées constituent la base de calcul de l'offre faite par la Société.

5. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Les factures de la Société sont payables à 30 jours net, sauf indication contraire. Si le Client accuse un retard de paiement, la Société est en droit d'exiger des intérêts moratoires à hauteur de 5% l'an et des frais de rappel. Les frais de rappel sont de CHF 50.- en cas de sommation. En outre, la Société est en droit de suspendre immédiatement et sans préavis les prestations et / ou les livraisons en cours.

La Société est en droit de facturer des acomptes à la commande et en fonction de l'avancée des prestations ou avant la livraison. Les acomptes peuvent être demandés avant que le travail ne soit effectué.

6. MODIFICATIONS DE COMMANDE

Les modifications de commande impliquant des prestations supplémentaires font en principe l'objet d'une offre complémentaire soumise aux CG. À défaut, les prestations effectuées sont facturées selon les prix en vigueur au moment de l'exécution. Les prix correspondent en principe aux prix de l'offre de base ; les prix de l'offre de base peuvent toutefois faire l'objet de majoration en fonction de l'écoulement du temps.



Les modifications de commande supprimant des prestations font en principe l'objet d'une réduction de prix en fonction. La Société se réserve la possibilité de facturer une indemnité pour la marge non-réalisée pour la part des prestations convenues et non-effectuées.

Si la Société constate que l'exécution convenue des prestations entraîne des prestations supplémentaires (travaux, matériel, engins de levage, etc.), dont elle n'avait pas connaissance au moment de l'établissement de l'offre, elle devra en informer le Client oralement ou par écrit. Sans objection écrite de la part du Client dans un délai de cinq jours ouvrables suivant l'information, les prestations supplémentaires sont réputées acceptées et les frais sont à la charge du Client. Ils sont calculés conformément aux paragraphes ci-dessus.

La responsabilité de la coordination des différentes entreprises associées au projet de construction incombe au Client. Tout travail supplémentaire dû à un manque de coordination est facturé séparément conformément aux paragraphes ci-dessus.

7. LIVRAISON ET DÉLAIS

Les délais de livraison des prestations sont indiqués dans l'offre et sont donnés à titre indicatif. Ils n'engagent pas la responsabilité de la Société.

En outre, si le Client n'est pas en mesure de garantir les conditions nécessaires à l'exécution dans les délais conformément au contrat, la Société sera libérée de son obligation de respecter les délais convenus.

Toute modification de commande implique une modification des délais correspondants.

8. RESPONSABILITÉ

8.1 Substances dangereuses, percées, carottages et saignées

Si la présence de substances particulièrement dangereuses telles que l'amiante, etc. est suspectée, la Société devra identifier de manière approfondie les dangers et évaluer les risques qui y sont liés. Le Client est tenu d'informer la Société de la présence connue d'amiante ou d'autres substances dangereuses pour la santé. Dans tous les cas, les frais sont à la charge du Client, en particulier ceux liés à l'identification des dangers, aux mesures nécessaires et à l'élimination appropriée.

La Société décline toute responsabilité pour les dommages causés à des conduites enfouies existantes dont elle n'avait pas connaissance ou dont elle ne pouvait avoir connaissance (percées, carottages, saignées, etc.).

8.2 Responsabilité civile et contractuelle

La Société ne répond que des dommages matériels et corporels causés intentionnellement ou par négligence grave. Toute autre responsabilité est exclue. De plus, la Société décline toute responsabilité pour les manques à gagner, les économies non réalisées, les dommages résultant de réclamations de tiers ou tout autre dommage consécutif. La Société ne peut être tenue responsable des dommages causés par des cas de force majeure tels que des catastrophes naturelles, des grèves, des lockouts, des émeutes, des interdictions d'importation et d'exportation, des actes terroristes, des pénuries d'énergie et de matières premières, etc. Si le Client achète ou commande des livraisons et/ou des prestations directement auprès de sous-traitants, ces prestations ne donneront lieu à aucun droit de responsabilité/garantie.

8.3 Transfert des risques

Le transfert des risques liés aux prestations a lieu au moment de la livraison.

La Société décline toute responsabilité pour le matériel déjà assemblé ou installé qui viendrait à être dérobé par des tiers. Les frais de remplacement du matériel et les éventuels frais d'installation sont à la charge du Client.



9. OBLIGATIONS DU CLIENT

En cas de contrat de durée, le Client a l'obligation de transférer le contrat à l'acquéreur de l'objet / bien lié à la prestation, au moment de la transmission. Il a la responsabilité de formaliser la transmission et d'éviter tout doute quant au transfert.

En outre, le Client s'engage à garantir à la Société les accès nécessaires et les informations nécessaires afin que les prestations puissent être effectuées (travaux, livraisons, etc.).

10. SOUS-TRAITANCE

La Société est en droit de sous-traiter tout ou partie de ses prestations sans accord préalable du Client.

11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Client s'engage à respecter les conditions de licence liées aux prestations fournies. La Société ne sera pas tenue responsable des réclamations de tiers ou de fabricants, liées au non-respect de leurs conditions de licence.

Les biens intellectuels tels que les documents, les devis, les plans, etc. remis par la Société au Client restent la propriété de la Société. Ils ne peuvent pas être rendus accessibles et cédés à des tiers, en particulier à des concurrents. En cas de non-respect de ces conditions, la Société est en droit de réclamer une pénalité contractuelle s'élevant à 10% du prix de l'offre.

12. PROTECTION DES DONNÉES ET CONFIDENTIALITÉ

La Société traite et conserve les données personnelles selon la Politique générale de traitement des données de Groupe E disponible sur le site www.groupe-e.ch.

Le Client traite de manière strictement confidentielle toutes les informations qu'il reçoit de la Société (notamment les codes, les noms d'utilisateur, les mots de passe, etc.). Pour des raisons de sécurité et dans l'intérêt du propriétaire de l'installation, tous les documents écrits ainsi que le matériel et les logiciels doivent être protégés par les parties concernées et, là où cela se justifie, contre l'accès de tiers. L'obligation de confidentialité s'applique également après la fin de la relation contractuelle. Sauf accord contractuel contraire, la Société est en droit d'indiquer le Client comme référence à des clients potentiels.

13. SÉCURITÉ INFORMATIQUE ET DES SYSTÈMES

13.1 Utilisation du matériel et des logiciels

Le Client s'engage à ne pas utiliser le matériel ou les logiciels mis à disposition de manière abusive, à ne pas effectuer d'actes malveillants avec ces derniers (virus, tentative d'hacking, extorsion, etc.) ou divulguer des informations sensibles auxquelles il aurait accès (configurations systèmes, accès techniques, etc.). Toute (ré)utilisation du matériel mis à disposition par Groupe E dans un cadre non prévu par les dispositions du Contrat est interdite.

13.2 Protection des comptes et identités numériques

Le Client assure la protection des comptes et identités numériques mis à disposition, en respectant les bonnes pratiques liées aux mots de passe (pas de partage avec des tiers, complexité suffisante, accès avec authentification forte). Il s'assure également de ne pas donner un accès physique à des tiers pour les équipements gérés par Groupe E.



13.3 Mises à jour et maintenance

Le Client s'engage à appliquer régulièrement les mises à jour de sécurité pour garantir la sécurité des systèmes.

13.4 Mesures de sécurité

Groupe E s'efforce de prendre toutes les mesures nécessaires pour gérer la cybersécurité tant sur les aspects techniques qu'organisationnels. Toutefois, le Client reconnaît que le risque zéro n'existe pas et accepte que les systèmes gérés par Groupe E puissent être surveillés à distance afin de détecter des incidents de sécurité. Il accepte que la journalisation des accès de ces systèmes soit activée par défaut à des fins de surveillance informatique.

13.5 Gestion des incidents et devoir d'annonce

Le Client s'engage à collaborer en toute transparence en cas de cyberincident qui toucherait ou proviendrait de son installation. Un accès physique aux systèmes peut par exemple être requis pour la collecte de preuves.

Groupe E s'engage à notifier les cyberincidents aux clients concernés dans les meilleurs délais. Le Client s'engage à notifier dans un délai de 24h tout acte de piratage qu'il aurait détecté en provenance de son environnement (contact via le Service Client ou la personne de contact mentionnée dans l'offre / le Contrat).

13.6 Responsabilité

Dans les limites autorisées par la loi, Groupe E exclut toute responsabilité pour des dommages que le Client ou des tiers pourraient subir à la suite d'une cyberattaque. Cette exclusion de responsabilité comprend également les dommages liés à un dysfonctionnement des produits ou des infrastructures techniques utilisées pour la mise à disposition des services ainsi que les abus commis par des tiers (copies, accès aux données, modification et suppression des données, etc.).

14. COMPENSATION

Le Client ne peut pas compenser ses créances envers la Société.

15. DROIT APPLICABLE ET FOR

Les relations contractuelles entre la Société et le Client sont régies par le droit suisse. En cas de litige, les tribunaux ordinaires sont compétents. Le for est fixé au siège de la Société.

II. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

16. ÉTUDE

Les art. 394 et suivants du CO (mandat) s'appliquent subsidiairement aux prestations d'étude.



17. EXTENSION, TRANSFORMATION, RÉALISATION

17.1 Garantie

La garantie pour les défauts est comptée à partir du jour de la réception de l'ouvrage.

Elle est de :

- 2 ans pour les défauts des ouvrages mobiliers ;
- 5 ans pour les défauts des ouvrages immobiliers ;
- 5 ans lorsque les défauts d'un ouvrage mobilier intégré dans un ouvrage immobilier sont à l'origine des défauts de l'ouvrage (art. 371 al. 1 2^{ème} phrase CO).

Le délai pour signaler les défauts apparents est de 60 jours à compter de la livraison de l'ouvrage. Le délai pour signaler les défauts cachés est de 60 jours dès leur découverte.

17.2 Réception

La réception est organisée par la Société qui communique la date au Client, en tenant compte de ses disponibilités.

Si la réception ne peut pas avoir lieu à la mise en service, elle est réputée avoir lieu au plus tard 30 jours après la mise en service.

17.3 Normes applicables

La norme SIA 118 et par les art. 363 et suivants du CO (contrat d'entreprise) s'appliquent subsidiairement aux prestations d'extension, de transformation et de réalisation.

18. MAINTENANCE

18.1 Garantie

La garantie est régie par les dispositions des CG sur les prestations d'extension, de transformation et de réalisation (article 17 des CG).

18.2 Disponibilités

Les travaux de maintenance sont effectués durant les jours ouvrables, du lundi au jeudi de 07h30 à 17h00 et le vendredi de 07h30 à 12h00.

18.3 Indemnité

En cas d'impossibilité d'intervention imputable au Client (annulation moins de 24h avant la prestation, impossibilité d'accès, chantier non-sécurisé, etc.), le Client paie à la Société une indemnité forfaitaire de CHF 150.- par intervention.

18.4 Durée et renouvellement

La durée du contrat de maintenance est indiquée dans le contrat ou dans l'offre. A défaut d'indication contraire, le contrat est renouvelable pour une durée d'une année supplémentaire, sauf préavis contraire de 3 mois avant l'échéance.



19. INTERVENTIONS D'URGENCE ET DÉPANNAGE

Les interventions d'urgence et de dépannage sont notamment régies par l'article 17 des CG (Extension, transformation, réalisation) et par l'article 18 des CG (Maintenance).

20. LOCATION

20.1 Normes applicables

Les articles 253 et suivants du CO s'appliquent subsidiairement aux contrats de location (bail à loyer).

20.2 Durée et renouvellement

La durée du contrat de location est indiquée dans le contrat ou dans l'offre. A défaut d'indication contraire, le contrat n'est pas renouvelable.

21. VENTE DE MATÉRIEL

21.1 Normes applicables

Les articles 187 et suivants du CO s'appliquent subsidiairement à la vente de matériel.

21.2 Garantie

En cas de défaut de la chose, le Client a droit à une réparation par la Société en priorité. Si la réparation n'est pas possible, le Client peut demander une réduction de prix.

Si le matériel livré n'est pas utilisable, il peut résoudre le contrat.

Le délai de garantie est de 2 ans à compter de la livraison du matériel.

Le délai pour signaler les défauts apparents est de 60 jours à compter de la livraison du matériel. Le délai pour signaler les défauts cachés est de 60 jours dès leur découverte.

21.3 Réserve de propriété

La Société dispose d'une réserve de propriété sur tout le matériel livré au Client jusqu'au règlement intégral de toutes les factures par le Client.

Le Client assiste la Société, à sa demande, pour toute démarche tendant à inscrire ou à faire valoir cette réserve de propriété.