

# CONDITIONS GENERALES CONTRATS DE MAINTENANCE

*Edition Décembre 2021*



# CONDITIONS GÉNÉRALES

Édition Décembre 2021

## PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de préciser les conditions d'exécution et de règlement applicables aux prestations de Maintenance définies aux conditions particulières.

## ARTICLE I – DÉFINITION DE TERMES

Pour l'exécution du présent Contrat, les termes ou expressions avec une majuscule, utilisés dans le corps du Contrat, ses annexes et toutes pièces contractuelles sont définies comme suit. Les mots et expressions identiques sans la majuscule seront entendus selon leur sens courant.

**Contrat** : désigne les conditions particulières du Contrat de Maintenance, chacun de leurs articles et chacune de ses annexes, ainsi que toute modification ou avenant qui pourrait lui être adjoint ultérieurement et les présentes conditions générales. Les conditions générales du **Client** (ou tout document similaire habituellement utilisé par lui) ne sont pas contractuelles et ne sont pas opposables au **Prestataire**.

**Dépannage** : désigne toute intervention de recherche des causes de dysfonctionnement d'un équipement avec élimination, si possible, de celles-ci puis remise en service en

mode normal ou dégradé. En cas d'impossibilité de remise en service, le **Prestataire** procédera à la mise en sécurité de l'équipement défaillant. Les modalités d'intervention sont définies aux conditions particulières.

**Extranet** : désigne l'accès internet le Portail Partenaires mise à disposition du **Client** par le **Prestataire** à partir de laquelle il peut formuler ses demandes d'intervention et suivre la maintenance exécutée par le **Prestataire**. A ce titre, le **Client** s'est vu attribuer un login et un mot de passe lors de la mise en place du Contrat.

**GMAO** : désigne le logiciel informatique destiné à suivre la maintenance opérée sur les Installations du **Client**. Par principe, il s'agit du logiciel mis à disposition par le **Prestataire** qui confère un droit d'utilisation non exclusif et non cessible au **Client**. Si le **Client** souhaite l'utilisation de sa GMAO, la formation à l'outil et les licences afférentes sont supportées par le **Client**.

**Heure ouvrée** désigne la période 7H-18H de chaque Jour ouvré.

**Jour ouvré** : désigne la période du lundi au vendredi hors jours fériés ou chômés en vertu d'un accord d'entreprise du **Prestataire**.

**Maintenance corrective** : a pour objet le dépannage suivi ou non d'une réparation des équipements après détection d'une défaillance de ceux-ci.

**Maintenance préventive** : désigne la maintenance exécutée à des intervalles prédéterminés ou selon des critères prescrits et destinée à réduire les probabilités de défaillance des équipements, assurer leur pérennité et optimiser leur fonctionnement.

**Réparation(s)** : désigne les actions physiques exécutées pour rétablir la fonction requise d'un bien en panne.

## ARTICLE II- OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat décrit notamment les moyens qui seront mis en place par le **Prestataire** pour réaliser les Prestations convenues par les Parties et définies aux conditions particulières.

Le périmètre d'intervention du **Prestataire** s'entend des installations visées à l'annexe 1 et détaillée dans le rapport de prise en charge. Toute autre installation est exclue du cadre du présent Contrat.

## ARTICLE III - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le **Prestataire** assure la Maintenance des Installations, correspondant à l'ensemble des actions destinées à maintenir ou à rétablir les Installations dans un état dans lequel elles peuvent accomplir la fonction requise.

### 3.1 – MAINTENANCE PRÉVENTIVE

Le **Prestataire** s'engage, pour la Maintenance des

équipements, à tenir compte des préconisations de leur constructeur et/ou fabricant.

Le **Prestataire** réalisera ses interventions suivant un planning prévisionnel, les opérations étant décrites dans les gammes de Maintenance détaillées jointes en annexe 2.

### 3.2 – RÉPARATIONS

Sauf accord verbal des Parties ou cas d'urgence, les Réparations feront l'objet d'un devis préalable du **Prestataire**. Ces Réparations ne pourront avoir lieu qu'après réception d'un ordre de service (étant entendu que le retour du devis signé par le **Client** vaut ordre de service) ou d'un bon de commande dûment signé par le **Client** et accepté par le **Prestataire**.

Ces interventions seront soumises aux conditions générales d'intervention du **Prestataire** en vigueur à la date de réalisation des prestations, ce que le **client** reconnaît et accepte.

Le **Client**, s'il le souhaite, pourra faire ses demandes de Réparation via son accès Extranet. Celles-ci seront alors traitées pendant les Heures ouvrées.

### 3.3 - INFORMATIONS TECHNIQUES ET RÉGLEMENTAIRES

Le **Prestataire** portera à la connaissance du **Client** toutes dispositions à prendre pour assurer la longévité, la sécurité de l'Installation, sa mise en conformité avec la réglementation en vigueur, ainsi que l'amélioration des rendements

liés aux économies d'énergie. De son côté, le **Client** s'engage à prendre, dans les meilleurs délais à compter du moment où il a été informé, les dispositions nécessaires pour rendre les Installations conformes. Le **Client** assumera toutes conséquences de son éventuelle inaction suite à une mise en garde ou notification de non-conformité effectuée par le **Prestataire**.

### 3.4 - OUTILLAGE

Le **Prestataire** assurera la fourniture de l'outillage et des appareils de mesures et de contrôles nécessaires pour ses prestations, ceux-ci demeurant sa propriété.

### 3.5 – ARRÊT TECHNIQUE

Le **Prestataire** se mettra en rapport avec le **Client** pour permettre l'arrêt de l'Installation si nécessaire. Les arrêts seront aussi courts que possible afin de ne pas nuire au bon fonctionnement de l'ensemble. Ils seront effectués en Jour ouvré. Des interventions de nuit ou en jour non ouvrés pourront exceptionnellement être programmées sur accord préalable des Parties.

### 3.6 - REGISTRE D'ENTRETIEN

Les opérations de Maintenance ou de Dépannages seront consignées sur des rapports d'intervention spécifiques au matériel. Sera consignée également la nomenclature des travaux nécessaires au maintien en parfait état de fonctionnement de l'Installation. Un exemplaire de ces rapports sera disponible sur support informatique (G.M.A.O). Le

**Prestataire** pourra fournir un code d'accès au **client** pour consultation des plannings et rapports d'interventions sur son serveur Extranet G.M.A.O.

### 3.7 – RAPPORT D'ACTIVITÉ

Une réunion d'informations, entre le responsable du **Prestataire** et les représentants du **Client** pourra être organisée selon la fréquence définie aux conditions particulières.

Les Parties pourront évoquer au cours de cette réunion les imperfections et améliorations de l'Installation et notamment :

- Nombre d'arrêts accidentels
- Leurs causes
- Remèdes apportés
- Solutions proposées pour éviter les incidents, à moyen et long terme.
- Consommations énergétiques
- Solutions proposées pour maîtriser ces consommations

Un bilan de l'état des matériels, ainsi qu'un bordereau chiffré des éléments à remplacer ou à moderniser pourront être remis chaque année au **Client** afin de lui permettre de budgétiser le poste Maintenance de l'exercice suivant.

### 3.8 PRISE EN CHARGE DES INSTALLATIONS

Pendant le délai fixé à l'article 3.3 des conditions particulières après la date d'effet du Contrat, le **Prestataire**, éventuellement avec le concours du précédent prestataire, devra effectuer une prise en charge

des Installations en vue de décrire leur état.

Au cours de cette phase, le **Prestataire** pourra émettre toutes réserves ou observations sur l'état des Installations, qu'il juge nécessaire.

Une fois l'audit effectué, un rapport de prise en charge des Installations sera réalisé par le **Prestataire** et remis au Client.

La remise en état des Installations telles que repris au sein du rapport de prise en charge devra être réalisée aux frais du **Client**, charge à lui d'en imputer le coût au prestataire sortant. Pour cela, le **Prestataire** soumettra au **Client** une offre qui devra recevoir son accord écrit avant tout début d'exécution. En aucun cas, la remise en état des Installations à la prise en charge du Contrat est incluse dans le prix forfaitaire du Contrat.

Les Parties conviennent que le périmètre d'intervention du **Prestataire** est circonscrit aux installations ou parties d'installations visées dans le rapport de prise en charge.

### 3.9 – MAINTENANCE CONNECTÉE

Le **Prestataire** propose sous forme d'option, des offres de maintenance connectée.

A travers, cette maintenance connectée, le **Prestataire** propose, selon l'option choisie, d'assurer le relevé de données (exemple : consommation, température), leur surveillance (avec mise en place d'un système d'alerte en cas de dérive) ainsi que leur analyse afin de

pouvoir proposer des axes d'amélioration au **Client**, toujours dans un souci d'optimisation des ressources et des coûts.

Dans ce cadre, les termes ci-après sont définis comme suit :

**Matériels** : désigne l'ensemble des matériels, appareillages, équipements fournis et le Système applicatif « Noé » mis à disposition par le **Prestataire** aux fins de mise en œuvre de la télé-relève chez le **Client**. Ils sont la propriété du **Prestataire** et devront être restitués en fin de contrat.

**Système applicatif « Noé »** : désigne l'application informatique et ses évolutions ultérieures, propriété exclusive du **Prestataire** utilisée par lui pour la gestion énergétique des bâtiments et pour laquelle, un nom d'utilisateur et un mot de passe sont communiqués aux utilisateurs comme le **Client**. Ces informations sont confidentielles et ne peuvent être sous aucun prétexte divulguées par le **Client** ou cédées.

Dans ce cadre, le **Client** s'engage vis-à-vis du **Prestataire** à :

- garantir la protection contre le vandalisme du Matériel mis sur Site.
- maintenir en bon fonctionnement les appareils et installations pouvant avoir des répercussions sur les Matériels.

## ARTICLE IV - OBLIGATIONS DU CLIENT

### 4.1 – ETAT ET FONCTIONNEMENT DE L'INSTALLATION

Le **Client** garantit au **Prestataire** que l'Installation :

- Est en ordre de marche et en bon état de fonctionnement.
- A été réalisée selon les règles de l'art et répond aux obligations réglementaires en vigueur.
- A fait l'objet d'une réception par le Maître d'Ouvrage avec levée des éventuelles réserves. A ce titre, le **Client** informera le **Prestataire** des clauses de garanties légales et contractuelles attachées aux Installations du Contrat. Il devra, à cette fin, lui remettre les procès-verbaux de réception et les éventuels procès-verbaux de levée de réserves. En cas d'avarie sur du matériel sous garantie, le **Prestataire** prend les mesures conservatoires nécessaires dans l'attente de l'application des clauses de garanties par les installateurs, constructeurs ou leurs assureurs mis en cause par le **Client**.

En outre, le **Client** s'engage à :

- Assurer au **Prestataire** l'exclusivité des prestations définies au contrat.
- Autoriser le **Prestataire** à arrêter le fonctionnement de tout ou partie des Installations soit en cas de nécessité pour le remplacement d'une pièce soit pour assurer la Maintenance.
- Faire effectuer, à ses frais, toutes les vérifications et

contrôles réglementaires par les organismes agréés,

- Mettre à la disposition du **Prestataire** l'ensemble des documents en sa possession, utile à la mission du **Prestataire**,
- N'apporter aux Installations sous Contrat aucune modification sans information préalable par écrit du **Prestataire**,
- Remplacer le matériel suivant la fréquence indiquée par le constructeur, ainsi que le remplacement des pièces atteintes par la limite d'usure quelle qu'en soit l'origine,
- Faire effectuer toutes les réparations, modifications techniques ou adaptation rendues indispensables en raison de l'état des installations, objet du présent Contrat.
- Prendre toutes dispositions afin d'assurer à ses frais la fourniture des énergies et utilités nécessaires au bon fonctionnement de l'Installation et à la bonne exécution du présent Contrat.
- Informer au préalable le **Prestataire** de toute intervention sur l'Installation par des personnes étrangères à celui-ci.
- S'interdire toute utilisation anormale de l'Installation.

Le **Client** accorde au **Prestataire** une période d'observation dont la durée est fixée à l'article 3.3 des conditions particulières à compter de la date d'effet du présent Contrat, période au cours de laquelle le

**Prestataire** pourra émettre toutes réserves ou observations sur l'état de l'Installation.

#### 4.2 AUTRES PRESTATIONS À LA CHARGE DU CLIENT

En complément des dispositions prévues à l'article 4 des conditions particulières, le **Client** prend en charge à ses frais :

- Le maintien en bon fonctionnement des divers appareils et installations pouvant avoir des répercussions sur l'Installation,
- La conduite et la surveillance de l'ensemble de l'Installation et notamment des réseaux ainsi que toutes les obligations réglementaires en découlant. Étant ici précisé que le **Prestataire** limite son intervention aux équipements de production visé à l'annexe 1, issue de l'inventaire établi à la prise en charge du Contrat et actualisé, à l'exclusion des utilités.
- Les analyses physicochimiques de l'eau des circuits de l'Installation,
- Les recherches de micro-organismes,
- Toute opération pouvant s'avérer nécessaire sur les réseaux de distribution aérorauilique ou hydraulique,
- Les moyens de manutention et de levage nécessaires à l'exécution des Prestations,
- Et plus généralement, toutes les opérations ne figurant pas dans les gammes de Maintenance jointes en annexe 2.

#### 4.3 - MISE EN CONFORMITÉ

Les travaux nécessaires à la mise en conformité éventuelle de l'Installation avec la réglementation en vigueur pourront faire l'objet d'une intervention spécifique du **Prestataire** aux prix et conditions à préciser.

La Maintenance objet du présent Contrat ne se substitue pas aux contrôles réglementaires auxquels l'Installation peut être soumise et à la mise en conformité de celle-ci, vis à vis des textes en vigueur. En conséquence, le **Client** est tenu de procéder, à ses frais (fournitures et main d'œuvre), à toutes les modifications de l'Installation nécessaires à sa mise en conformité avec la réglementation en vigueur.

#### 4.4 - ASSURANCES DU CLIENT

Le **Client** s'engage à souscrire les assurances nécessaires pour couvrir les Installations maintenues par le **Prestataire** et sa responsabilité vis-à-vis des tiers et à fournir sur demande au **Prestataire** les attestations correspondantes.

#### 4.5 - ACCÈS AUX LOCAUX, CONDITIONS DE TRAVAIL

Le **Client** s'engage à faciliter les interventions du **Prestataire** sur l'Installation et à mettre à disposition du **Prestataire** des accès sécurisés et réglementaires. Il en va de même pour les moyens de protection. Ainsi, le **Client** à l'obligation d'assurer un accès sécurisé à l'ensemble des toitures et terrasses. Aucune prestation ne pourra être réalisée dans les zones en hauteur non sécurisées par le **Client**.

L'impossibilité d'accès aux locaux, de quelque nature qu'elle soit emportera suspension du Contrat jusqu'à ce que le **Client** ait mis les moyens nécessaires pour assurer un accès sécurisé et réglementaire.

Il devra s'assurer de la sécurité du personnel du **Prestataire**, notamment lors des interventions en dehors des heures de présence.

Toute modification de l'environnement (structure du bâtiment et aménagement) entraînant un changement des conditions de travail de l'équipe d'intervention du **Prestataire** fera l'objet d'un avenant établi par le **Client**.

## ARTICLE V- SOUS-TRAITANCE

Le **Prestataire** s'engage à assurer par lui-même ou par toute autre entreprise de son choix les prestations telles que définies au présent Contrat.

Ainsi, le **Prestataire** pourra recourir à tout sous-traitant de son choix.

## ARTICLE VI – SÉCURITÉ-PROTECTION DE LA SANTÉ ET DE L'ENVIRONNEMENT

### 6.1 - SÉCURITÉ ET PROTECTION DE LA SANTÉ

Le **Client** est tenu d'informer le **Prestataire** des règles et de leurs évolutions en matière de prescriptions particulières d'hygiène, de sécurité et de la protection de la santé applicables sur le Site. Il organisera

une inspection commune des lieux de travail, des installations qui s'y trouvent et des matériels ou engins éventuellement mis à la disposition du **Prestataire**.

Le **Prestataire** s'engage à respecter l'ensemble des règles de sécurité du **Client** prévues le cas échéant dans ses règles de procédures internes, consignes de sécurité et/ou règlement d'accès à l'établissement. Une copie de ces documents devra être communiquée par le **Client** au **Prestataire** au plus tard au moment de la première intervention sur l'Installation.

### 6.2 – AMIANTE

En cas de présence de matériaux ou de produits contenant de l'amiante dans l'établissement où intervient le **Prestataire**, le **Client** communique au **Prestataire** toutes les informations s'y rapportant.

Le prix fixé au présent Contrat ne prend pas en compte les conséquences de tous ordres qui découleraient des mesures conservatoires mises en œuvre par le **Client** pour réduire l'exposition des occupants à l'amiante ou plus généralement de la découverte d'un risque imprévu mettant en péril la sécurité, voire la santé du personnel.

### 6.3 – ÉLIMINATION DES DÉCHETS

Le **Client** est responsable des déchets issus des installations et équipements de son établissement. Il lui appartient d'en assurer ou d'en faire assurer l'élimination.

## ARTICLE VII- ASSURANCE – RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE

### 7.1 – ASSURANCE

Le **Prestataire** est titulaire d'une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile pour les dommages corporels ou matériels causés aux personnes ou aux biens du **Client** du fait de l'exécution du Contrat dans la limite des clauses et conditions de ses polices. Ainsi, Le plafond de responsabilité du **Prestataire** est fixé pour les dommages matériels à 500.000 CHF par sinistre quand bien même sa police d'assurance comporte des montants de garanties supérieurs.

### 7.2 - EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ

Le **Prestataire** ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences dommageables résultant de :

- Des défauts, de conformité, vices de tout ou partie des Installations, de la non-conformité avec les règlements en vigueur des Installations pour lesquelles le **Prestataire** n'aura pas manqué d'alerter le **Client** sans que les Prestations en conséquence ne soient commandées.
- Des accidents matériels ou corporels susceptibles de se produire en cours d'exploitation (fonctionnement) des équipements imputables à une négligence ou un usage anormal ou non-conforme

des dits équipements par le **Client** ou ses préposés ;

- De l'intervention de personnes ou société étrangères effectuées sur les Installations.
- Tout vice ou défaillance des Installations, relevant de la garantie des défauts du Constructeur.
- L'impossibilité d'accéder aux Installations en raison notamment du non-respect de l'article 4.5 des conditions générales
- Tout dommage indirect et/ou tout dommage immatériel tels que notamment les pertes de revenu, de gains d'exploitation, de marchandise, de clientèle, le coût d'une interruption de fonctionnement etc...

La responsabilité du **Prestataire** est également dérogée dans tous les cas où le **Client** n'a pas respecté les obligations lui incombant décrites aux articles IV et VI des présentes conditions générales ainsi qu'à l'article IV des conditions particulières.

Le **Prestataire**, ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de force majeure ou d'événement indépendant de sa volonté tel que : incendie, dégât des eaux, tempêtes, phénomènes naturels catastrophiques, guerre, acte de terrorisme ou de sabotage, conflits sociaux, restrictions gouvernementales ou légales, le blocage, total ou partiel, des réseaux, des sources d'énergie, notamment électrique, gaz, eau ou des moyens de

télécommunication, dommages causés directement ou indirectement par des tiers et ne résultant par des interventions du personnel du **Prestataire**, et plus généralement en cas de fait ou événement échappant à son contrôle et le mettant dans l'impossibilité d'exécuter tout ou partie de ses engagements.

Si de telles circonstances survenaient, l'exécution du présent Contrat serait suspendue jusqu'à la disparition du cas de force majeure.

Si le cas de force majeure se poursuivait pendant une durée supérieure à deux mois, les Parties engageraient des discussions en vue de modifier les termes du présent Contrat. Si elles n'arrivaient pas à se mettre d'accord, le présent Contrat pourrait être résilié sans dommages et intérêts, par l'une quelconque des Parties, par notification écrite adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.

## ARTICLE VIII- CONDITIONS FINANCIÈRES

### 8.1 – PRIX

En contrepartie de la réalisation des prestations prévues au présent Contrat, le **Prestataire** percevra une redevance forfaitaire dont le montant est fixé aux conditions particulières.

Le détail des coûts non inclus dans la redevance forfaitaire figure aux conditions particulières.

### 8.2 - CONDITIONS DE PAIEMENT

- La redevance forfaitaire sera payable d'avance selon les modalités déterminées aux conditions particulières du Contrat.
- Les factures émises par le **Prestataire** sont payables conformément aux modalités prévues aux conditions particulières.

En cas de paiement par prélèvement, le **Client** s'engage à transmettre son relevé d'identité bancaire et à signer le mandat de prélèvement SEPA qui lui sera adressé par le **Prestataire**.

### 8.3 - SUSPENSION DES PRESTATIONS POUR NON- PAIEMENT

En cas de défaut de paiement de ses factures à l'échéance prévue, et huit jours après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception et demeurée infructueuse, le **Prestataire** se réserve le droit de suspendre ses Prestations sans autre formalité, et sans préjudice de l'application des pénalités de retard décrites à l'article 8.4 des présentes conditions générales et de tous dommages et intérêts.

Pendant la durée de la suspension, le **Client** restera tenu de ses obligations prévues au présent Contrat. A l'inverse, le **Prestataire** sera libéré de ses obligations.

### 8.4 - PENALITÉS DE RETARD DE PAIEMENT

Le défaut de paiement à l'échéance de tout ou partie des sommes dues entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues,
- l'application d'intérêts moratoires, à compter du jour suivant l'échéance, au taux d'intérêt de 5%.

## ARTICLE IX- DISPOSITIONS DIVERSES

### 9.1 - MODIFICATION SUBSTANTIELLE DES CONDITIONS D'EXÉCUTION DU CONTRAT – ADAPTATION DU CONTRAT

Les événements suivants constituent un cas de modification substantielle d'exécution du Contrat notamment par aménagement du prix :

- Variation des paramètres d'activités du Contrat ayant servi de base à la détermination des obligations du **Prestataire** par l'ajout, suppression, modification et/ou remplacement de tout ou partie des équipements de l'Installation, la Modification des conditions d'intervention ou la Modification des opérations de Maintenance.
- Modification importante de l'inventaire des équipements ou de ses caractéristiques techniques,

- Changement de législation ou de réglementation ayant un impact considérable sur les conditions de maintenance des équipements,
- En cas de variation du périmètre de plus ou moins 20 % du nombre de Site confié par le **Client** au **Prestataire** par rapport à ce nombre à la date de la signature du présent Contrat.

Les Parties conviennent de se rencontrer à l'initiative de l'une ou l'autre à l'occasion de tout événement sus indiqué et de négocier de bonne foi l'adaptation du présent Contrat et la rédaction du ou des avenants nécessaires.

A défaut d'accord entre les Parties dans un délai de 30 jours suivant la demande formulée par l'une des Parties, le présent Contrat pourra être résilié dans les conditions de l'article X « Résiliation anticipée ».

### 9.2 – CESSION DU CONTRAT

Les Parties déclarent que le présent Contrat est régi par l'intuitu personae et aucune des Parties ne pourra le transférer en tout ou partie à un tiers sans l'accord préalable écrit de l'autre Partie.

Toutefois, en cas de cession résultant d'une opération de restructuration, notamment par voie d'apports partiels d'actifs, fusion, absorption, scission, changement de contrôle, chacune des Parties pourra céder ou transférer tout

ou partie de ses droits et obligations au titre du présent Contrat à toute société ou personne, sur notification écrite à l'autre Partie, sauf dans le cas où un tel transfert ou une telle cession entraînerait une modification des capacités du cessionnaire incompatible avec la poursuite de l'exécution du présent Contrat.

### 9.3 – CLAUSE DE NON DEBAUCHAGE DE PERSONNEL

A compter de l'entrée en vigueur du Contrat et pour une période expirant douze mois après l'extinction des relations contractuelles pour quel que motif que ce soit, chacune des Parties s'engage à ne pas débaucher ou tenter de débaucher, directement ou indirectement, les collaborateurs de l'autre Partie qui seraient intervenus à un moment quelconque dans l'exécution du présent Contrat.

En cas de non-respect de l'obligation prévue à l'alinéa précédent, la Partie défaillante devra à l'autre Partie à titre de dommages et intérêts en réparation de la violation de l'obligation, une indemnité égale à la rémunération annuelle brute, versée au collaborateur considéré durant les douze derniers mois.

### 9.4 - CONFIDENTIALITE

Les Parties s'engagent l'une envers l'autre pendant toute la durée du présent Contrat et sans limitation de durée après la cessation de celui-ci, pour quelque cause que ce soit, à la confidentialité la plus totale, en s'interdisant de divulguer,

directement ou indirectement, quelque information, connaissance que ce soit concernant l'autre Partie et ses modalités de fonctionnement auxquelles elle aurait pu avoir accès dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, à moins que les dites informations et connaissances ne soient tombées dans le domaine public ou que leur divulgation soit rendue nécessaire en vertu d'un règlement particulier ou d'une injonction administrative ou judiciaire.

Chacune des Parties s'engage également à faire respecter cette obligation par tous les membres de son personnel concernés dont elle se porte garant à l'égard de l'autre Partie.

#### 9.5 - RÉFÉRENCES COMMERCIALES

Le **Prestataire** est expressément autorisé par le **Client** à faire référence, à des fins commerciales, à ses relations actuelles avec le **Client** et d'utiliser son logo, mentionner son nom et les prestations exécutées par le **Prestataire** dans le cadre du Contrat, auprès de ses clients et prospects, sur tous supports, tels que plaquettes, présentation de produits, liste de références, cd-rom, liens html, sites Internet, réseaux sociaux...

#### 9.6 – DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles que le **Client** a communiquées au **Prestataire** sont nécessaires pour le traitement informatique lié à la gestion du Contrat (établissement de devis,

facture, demande d'intervention etc...). Le **Prestataire** :

-s'engage à traiter les données uniquement pour la finalité identifiée.

- **s'engage** à veiller à la sécurité de son système d'information et à la confidentialité des données personnelles.

Pendant les heures non ouvrées de l'agence du Prestataire, les appels téléphoniques du Client feront l'objet d'un enregistrement vocal par la société Piramédia, prestataire de la société ALVAZZI GROUPE SA (ci-après le Responsable du traitement) dans le respect de la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel (ci-après, Données). Il est à cet effet précisé que ce traitement a pour finalité de recueillir, protéger et traiter un certain nombre de données personnelles permettant la prise en compte de demande d'intervention de ALVAZZI GROUPE SA pour la sécurité de personnes, de biens ou de process, que la seule Donnée traitée dans le cadre du présent traitement sera l'enregistrement vocal des personnes en charge, directement ou indirectement, de contacter le Prestataire pour le compte du Client en dehors des heures ouvrées de l'agence du Prestataire, lesquelles sont définies comme courant de 18 h à 7h en jours ouvrés, ou H 24 en jours non ouvrés et que la durée de conservation des Données sera de 60 jours après la création de la demande d'intervention Le Responsable de traitement, au moment de la

collecte des Données, doit fournir aux personnes concernées par l'opération de traitement l'information relative au traitement réalisé.

Le **Client** est informé de son droit d'opposition, de communication, de rectification et de suppression de ses données personnelles qu'il peut formuler par courrier au siège social du **Prestataire**.

Les données personnelles seront conservées pendant 5 ans après le terme de la relation contractuelle avec le **Client**.

#### 9.7- ÉTHIQUE

Pendant toute la durée de leurs relations contractuelles, chacune des Parties s'engage vis-à-vis de l'autre :

- à ne pas engager des actions commerciales qui pourraient être considérées comme constitutives d'un délit de favoritisme ou un délit de corruption active ou passive ;
- à ne pas solliciter, offrir ou donner directement ou indirectement un avantage indu de personnes publiques ou privés participant au contrat ;
- à ne pas participer à des ententes et en particulier à ne pas :
  - discuter ou s'entendre sur les politiques de prix avec des sociétés participant à un groupement ou une société concurrente ou

échanger avec elles des informations permettant de connaître la composition des prix,

→ se répartir des zones géographiques ou remettre des offres de couverture ;

- à adhérer sans réserve aux principes contenus dans le présent article et à prendre toute disposition pour en prévenir le non-respect auprès de leurs personnels, sous-traitants, fournisseurs et prestataires travaillant directement ou indirectement avec eux.

Le non-respect de ces dispositions par l'une des Parties engage sa responsabilité vis-à-vis de l'autre Partie et pourra entraîner la résolution de plein droit du contrat aux torts de la partie qui ne les aura pas respectées, sans préjudice du droit à l'autre Partie d'obtenir réparation de l'ensemble du préjudice subi.

## ARTICLE X- RESILIATION ANTICIPEE

La défaillance de l'une des Parties est constatée en cas de :

- Manquement grave de cette Partie à l'une ou l'autre de ses obligations au titre du présent Contrat,
- Défaut de paiement du **Client**
- Redressement judiciaire, si, dans le délai légal, l'administrateur judiciaire n'a pas pris position ou a exprimé la

volonté de ne pas poursuivre l'exécution du Contrat,

- Liquidation judiciaire si dans le délai légal, le liquidateur n'a pas pris position ou a exprimé la volonté de ne pas poursuivre l'exécution du Contrat
- Échec de l'adaptation du Contrat dans le délai de 30 jours en application des dispositions de l'article 9.1 ci-avant,

Le présent Contrat pourra être résilié de plein droit par chaque Partie en cas de défaillance de l'autre Partie. Cette résiliation ne deviendra effective, sans autre formalité et sans préjudice de tous dommages et intérêts, 30 jours après l'envoi par la Partie plaignante d'une lettre recommandée avec accusé de réception exposant les motifs de la résiliation, à moins que, dans ce délai, la Partie défaillante n'ait satisfait à ses obligations ou n'ait apporté la preuve d'un empêchement consécutif à un cas de Force Majeure, fait d'un tiers ou faute de l'autre Partie.

L'exercice de cette faculté de résiliation ne dispense pas la Partie défaillante de remplir les obligations contractées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation. Le **Prestataire** devra notamment poursuivre l'exécution des Prestations en cours et ce, jusqu'à leur terme. Cette résiliation interviendra sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être réclamés par la Partie plaignante.

## ARTICLE XI- DROIT APPLICABLE- LITIGE

### 11.1 – DROIT APPLICABLE

Le présent contrat est régi et interprété conformément au droit Suisse.

### 11.2 – LITIGE - JURIDICTION

Les Parties s'efforceront de régler entre elles, de bonne foi et à l'amiable, tout litige qui surviendrait dans l'interprétation et/ou l'exécution du présent Contrat et de ses suites.

Tout litige qui ne pourrait être résolu de cette manière dans un délai d'un mois sera soumis à la juridiction compétente du Canton de Vaud.



[alvazzigroupe.com](http://alvazzigroupe.com)

### Siège social

ALVAZZI GROUPE SA  
Chemin des Mésanges 5  
1032 Romanel/Lausanne  
+41 21 646 36 72

Chauffage et refroidissement - Ventilation et conditionnement d'air  
Sanitaire - Ferblanterie / couverture (uniquement dans le canton du Valais)  
Électricité / télématique - Maintenance et dépannage - Gestion de l'énergie

**Interventions 24h/24, 7j sur 7**

**0800 442 884**