

Conditions générales ait Service | 2023-12

1. Champ d'application

Les conditions ci-après s'appliquent à toutes les livraisons et prestations qui sont considérées comme étant validées par l'attribution de la commande. Elles sont valables pour les prestations de service fournies par ait Schweiz AG (ci-après «ait Service») à l'égard de leurs clients en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein.

Si le client a ses propres conditions générales de vente, les conditions générales de vente d'ait Schweiz AG s'appliquent.

2. Contenu des livraisons et des prestations de service

Dans le cas d'interventions pour l'entretien, les réparations et dans le cadre de l'exécution des paquets de service client, les prestations de service de ait Service sont définies ci-après et complétées dans les différents contrats.

3. Prix / Conditions de paiement

Les prix s'entendent hors TVA pour les pièces de rechange et les prestations de service en fonction du temps passé, et TVA comprise pour les contrats de service. Tous les prix peuvent être modifiés sans préavis, en respectant le délai de résiliation.

Les interventions et prestations de service liées à des contrats en cours seront facturées avec les prix en vigueur au moment de l'exécution du contrat.

Les paquets de services sont facturés au début du contrat.

Il est interdit de retenir des paiements en raison de réclamations ou de notes de crédit qui n'ont pas encore été émises. Le délai de paiement du montant net est de 30 jours à compter de la date de facturation. Le service ait Service n'exécute pas de travaux d'entretien ni de réparation si certaines factures n'ont pas été réglées après 60 jours. D'éventuels rendez-vous déjà pris seront annulés et seront de nouveau fixés après le règlement des factures en attente. ait Service se réserve le droit de réclamer un paiement anticipé dans le cas où il existe un doute quant au respect des conditions légales de paiement.

La facturation se fait par e-mail, pour autant qu'une adresse e-mail ait été enregistrée. Le service ait se réserve le droit de facturer la facturation par courrier en fonction du temps passé.

4. Interventions sur place

La date et l'heure du rendez-vous avec le technicien ait Service seront préalablement fixées avec le client et respectées avec la meilleure probabilité et la meilleure précision possible. Les rendez-vous ne peuvent pas être garantis. En cas de retards, ait Service exclut toute responsabilité dans la mesure permise par la loi.

Les interventions de service sont convenues pendant les heures générales d'ouverture des bureaux, pour autant que l'intervention prévue ne nécessite pas d'urgence d'un point de vue technique.

Les frais supplémentaires pour des interventions en dehors des horaires de travail habituels de ait Schweiz AG seront facturés au client.

5. Travail à distance

Le client accorde au service le droit d'effectuer les réglages nécessaires sur l'installation afin de permettre un accès à distance à l'installation. Dans la mesure où cet accès à distance est possible, le service se réserve le droit d'effectuer la maintenance en alternance sur place et par accès à distance. ait Service n'est pas responsable de la garantie du fonctionnement du réseau et des mesures de sécurité dans l'environnement informatique privé du client.

Le client est responsable de l'installation du câble LAN, du modem avec antenne, du routeur et de l'enregistrement du fournisseur.

Les éventuels frais de mise en ligne ainsi que les frais de licence de la connexion web sont à la charge du client.

6. Garantie sur les travaux de maintenance et de réparations

Jusqu'à la 8^e année d'exploitation de la pompe à chaleur, la garantie de travaux réalisées dans le cadre des prestations de service et du matériel livré s'étend sur une durée de 24 mois à compter de l'achèvement de l'intervention. Après la 8^e année d'exploitation de la pompe à chaleur, et sans autre accord écrit, la garantie englobe les interventions réalisées dans le cadre des prestations de service ainsi que le matériel fourni et s'étend sur 12 mois à compter de l'achèvement de l'intervention. Les autres réclamations du client, notamment en cas de dommages indirects et de mesures provisoires, sont exclues dans la mesure permise par la loi.

ait Service remplit ses obligations de garantie à son gré, soit en remplaçant les pièces défectueuses ou en mettant les pièces détachées à disposition sans frais supplémentaires. La garantie est obsolète si le commettant ou des tiers effectuent des modifications ou des réparations sur les produits sans le consentement écrit du fournisseur.

Ces obligations de garantie ne sont valables que si ait Service a été informée au plus tard 2 jours après le constat des dommages.

7. Exclusions générales

Sont exclus des prestations tous les produits qui n'ont pas été livrés par ait Schweiz AG, ainsi que les dommages/défaillances causés par

- Une cause de force majeure, accidentelle ou de dégradation volontaire
- Les concepts et exécutions d'installation en dehors du niveau technique
- Le non-respect des directives techniques du fournisseur (concernant la configuration, le montage, l'exploitation, l'entretien, des fluides caloporteurs, de dosage et de conditionnement inadéquats)
- Les dommages résultant de mises en service provisoires par des tiers
- Une utilisation/exploitation excessive des produits
- Le fabricant garantit le bon fonctionnement des pompes à chaleur pendant la durée de la garantie, mais jusqu'à un maximum d'heures d'exploitation par an de :

	sans inverter	avec inverter
PàC air/eau	3000	5000
PàC eau sol/eau	2500	4000
PàC eau/eau	2500	4000
PàC professional	3500	

- Exploitation non conforme
- Entretien insuffisant (intervalles d'entretien manquants ou trop longs)
- Travail ou pièces de rechange de fournisseurs tiers non-conformes
- Pièces et combustibles qui sont soumis à une usure naturelle (p.ex. joints, pièces électriques rotatives, fluides frigorigènes, produits chimiques)
- Dommages dus à la corrosion (p.ex. causés par des installations de production d'eau, des détartrants, des produits antigel non-conformes)
- Des dommages sur des chauffe-eau/échangeurs de chaleur (causés par p.ex. la qualité de l'eau, une pression trop haute, un détartrage non-conforme, des influences chimiques ou électrolytiques)
- Dommages / dysfonctionnements dus au non-respect des normes et directives suisses en vigueur lors de l'installation et de son exploitation.
- Contrôles / travaux de correction sur les appareils et installations en dehors de la pompe à chaleur ou sur la structure

Des demandes suite à des dommages indirects de toute sorte sont exclues, notamment en ce qui concerne les frais d'échange, les dommages et intérêts, les frais pour déterminer les coûts d'endommagement, les expertises, et les dommages indirects (interruption d'exploitation, dommages d'eau, pollution de l'environnement, fonctionnement d'urgence et coûts de construction et d'énergie qui en résultent, etc.).

8. Conclusion de contrats

Le contrat est conclu lorsque le client renvoie l'offre signée et non modifiée au service pendant la durée de validité, mais au plus tard lors du paiement de la prime contractuelle.

9. Résiliation des contrats

L'ensemble des contrats d'ait Service se terminent sans résiliation à la date préalablement fixée. D'éventuelles exceptions sont explicitement mentionnées dans les contrats concernés.

Une résiliation immédiate est possible par ait Service dans les cas suivants :

- non-paiement de factures malgré les rappels envoyés par ait Service
- manquement répété du respect du contrat après un délai supplémentaire accordé par écrit d'au moins 20 jours
- modifications ou interventions non-autorisées sur les pièces de l'installation qui ont été fournis par ait Schweiz AG
- maintenance et entretien insuffisants de l'installation
- recours à des pièces détachées fournies par une autre entreprise que ait Schweiz AG, les travaux de maintenance ou de réparation qui ne sont pas réalisés par le service ait Service ou par un partenaire de service agréé
- le non respect des directives légales et recommandations par le propriétaire de l'installation
- Changement de propriétaire de l'installation

Dans le cas d'une résiliation immédiate, le client n'a pas le droit de demander un remboursement partiel de prestations de services qui ont déjà été payées. Notamment, si la prestation est effectuée à la suite du remplacement de l'objet du contrat par un nouvel appareil, ce contrat expire sans droit à un remboursement proportionnel des frais à terme restants.

10. Lieu de juridiction et loi applicable

Le lieu de juridiction exclusif est situé Nebikon LU.

La loi applicable est la loi suisse. Le règlement international, par exemple, au sujet des contrats de vente, est expressément exclu.

11. Nullité de certaines dispositions

Si les présentes conditions générales de vente et de livraison devaient contenir certaines dispositions ou accords qui ne sont pas applicables ou deviennent nulles pour des raisons quelconques, la validité des autres dispositions ou accords individuels reste inchangée. Les dispositions inefficaces sont remplacées par des dispositions de remplacement similaires ou proches du but visée par lesdites dispositions, par lesquelles les partenaires contractuels se seraient accordés s'ils avaient eu connaissance de leur nullité. Ceci est également applicable en cas de lacunes.

ait Schweiz AG | Nebikon, 04.12.2023