

Conditions générales de vente pour le service après-vente d'ait Schweiz AG

1. Champ d'application

Les conditions suivantes s'appliquent à l'ensemble des prestations de service fournies par ait Schweiz AG (ci-après «ait Service») à ses clients/-es en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein. Pour les livraisons isolées, les conditions générales de vente d'ait Schweiz AG s'appliquent.

2. Étendue des prestations

Les prestations d'ait Service fournies dans le cadre des interventions de maintenance et de réparation ainsi que de l'exécution des contrats de service à la clientèle sont définies ci-après et de manière définitive dans les différents contrats de service à la clientèle.

3. Prix / conditions de paiement

Sauf indication contraire expresse, tous les prix indiqués s'entendent hors TVA et en francs suisses (CHF).

ait Service se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment et sans préavis. Les offres déjà soumises et encore valables n'en sont pas affectées. Les prix indiqués dans les offres sont indicatifs et sont contraignants pour une durée de deux mois à compter de la date de l'offre. Toutefois, dans le cadre de l'exécution de la commande, il peut être nécessaire d'utiliser des pièces de rechange supplémentaires ou d'effectuer des heures de travail supplémentaires, ce qui peut entraîner un ajustement en conséquence du montant final. Le montant final peut différer selon les dispositions du Code des obligations (CO). Sauf convention contraire expresse, un écart pouvant aller jusqu'à $\pm 10\%$ du prix de l'offre est considéré comme admissible.

ait Service facture la prestation à chaque intervention. Les paiements ne peuvent être ni réduits ni retenus en raison de réclamations, de plaintes en cours ou de crédits en attente.

Le délai de paiement est de 30 jours nets à compter de la date de facturation. ait Service n'effectuera pas les travaux d'entretien et de réparation si des factures sont impayées depuis plus de 60 jours. Les éventuels rendez-vous déjà convenus seront annulés et ne seront reprogrammés qu'après paiement des factures impayées. ait Service se réserve le droit, au besoin, de faire réaliser un contrôle de solvabilité par un prestataire externe. En cas de doutes justifiés quant au respect des conditions de paiement convenues, ait Service est en droit d'exiger des paiements anticipés ou des sûretés appropriées.

Si le paiement n'est pas effectué dans le délai susmentionné, le/la client/-e est considéré/-e en défaut de paiement sans autre rappel et doit payer des intérêts moratoires de 5%. Toutes les créances sont immédiatement exigibles en cas de retard de paiement de la part du/de la client/-e, de violation d'obligations contractuelles essentielles ou d'atteinte significative à la solvabilité du/de la client/-e, par exemple en cas de cessation de paiement ou de procédure de faillite en cours. Dans de tels cas, ait Service est en droit de retenir les livraisons et interventions en cours ou de les réaliser uniquement contre paiement anticipé ou garantie.

4. Travail à distance ou sur place

Les interventions pour le diagnostic ou le dépannage, la maintenance ou les contrôles peuvent être effectuées physiquement sur le site de l'installation, via un accès à distance à la pompe à chaleur ou par téléphone.

Le jour et l'heure d'arrivée du/de la technicien/-ne de service sont convenus à l'avance avec le/la client/-e et respectés selon les meilleures prévisions. En revanche, le respect des délais ne peut pas être garanti. Toute responsabilité d'ait Service pour les retards est exclue, dans la mesure où la loi le permet. Le/la client/-e se verra facturer des suppléments pour les interventions réalisées en dehors des heures de travail régulières d'ait Service.

5. Garantie sur les prestations de service

Sauf accord écrit contraire, la garantie pour les tâches effectuées dans le cadre de prestations de service est de 12 mois à compter de l'achèvement des travaux. Sauf accord écrit contraire, pour les pièces de rechange utilisées, la garantie est de 24 mois à compter de l'achèvement des travaux. Les autres prétentions du/de la client/-e, en particulier les prétentions en cas de dommages indirects ou de mesures provisoires, sont exclues, dans la mesure où la loi le permet.

6. Exclusion de garantie

Sont exclus de la garantie tous les produits qui n'ont pas été livrés par ait Schweiz AG. Sont également exclus de la garantie les dommages ou dysfonctionnements causés par:

- un cas de force majeure, un accident, des actes de malveillance;
- des concepts d'installation et des réalisations hors de l'état de la technique;
- le non-respect des directives techniques du fournisseur concernant l'étude de projet, le montage, l'exploitation, la maintenance, les fluides calorifiques, les agents de dosage et de conditionnement inappropriés;
- des dommages consécutifs à des mises en service provisoires;
- une utilisation excessive ou au-delà de l'utilisation normale des produits, une utilisation inappropriée, des interventions ou des pièces de rechange de tiers non conformes et un manque d'entretien (intervalles d'entretien manquants ou trop longs);
- des pièces et des carburants soumis à une usure naturelle, par exemple joints, pièces électriques rotatives, fluides frigorigènes, produits chimiques;
- des dommages dus à la corrosion causés par exemple par les installations de traitement de l'eau, les détartrants, les antigels inadaptés;
- des dommages sur les chauffe-eau ou les échangeurs de chaleur dus par exemple à la qualité de l'eau, à une pression élevée, à un détartrage inapproprié, à des influences chimiques ou électrolytiques.

ait Service remplit ses obligations de garantie en réparant gratuitement les pièces défectueuses à sa discrétion ou en mettant gratuitement à disposition des pièces de rechange au départ d'usine. La garantie est annulée si l'acheteur/-euse ou des tiers procèdent à des modifications ou à des réparations sur les produits sans l'accord écrit du fournisseur. Les obligations de garantie ne s'appliquent que si ait Service est informé d'un dommage survenu dans les 60 jours ouvrables suivant sa constatation. Les prétentions résultant de dommages consécutifs à des défauts de toute nature sont exclues, notamment pour les frais de remplacement, les dommages-intérêts, les frais de détermination de la cause du dommage, les expertises et les dommages consécutifs tels que les interruptions d'exploitation, les dégâts des eaux et les dégâts environnementaux, le fonctionnement en mode dégradé ainsi que les coûts de réalisation et d'énergie qui en résultent, etc.

7. Résiliation anticipée des contrats de service clientèle

Tous les contrats conclus par écrit par ait Service prennent fin sans résiliation à la date convenue. Les exceptions sont expressément mentionnées dans les contrats concernés. Une résiliation anticipée par les deux parties n'est possible que dans les cas suivants:

- non-paiement de factures malgré un rappel par ait Service;
- manquement répété aux obligations du contrat après fixation par écrit d'un délai supplémentaire d'au moins 20 jours;
- mise hors service durable de l'installation;
- modifications ou interventions non autorisées sur les éléments de l'installation fournis par ait Service;
- entretien et maintenance inappropriés ou inexistantes de l'installation;
- utilisation de pièces de rechange de tiers ou réalisation de travaux d'entretien et de réparation qui n'ont pas été effectués par ait Service ou des partenaires agréés par l'entreprise;
- non-respect des prescriptions et recommandations légales par le propriétaire de l'installation;
- changement de propriété de l'installation.

En cas de résiliation anticipée, le/la client/-e ne peut prétendre à aucun remboursement au prorata des prestations déjà payées.

8. Connexion Internet et protection des données

Afin de remplir ses obligations de garantie et de fournir ses prestations de service, ait Service a besoin d'un accès à l'installation pour les pompes à chaleur avec connexion Internet.

ait Service ne peut fournir des prestations numériques dans le cadre de la garantie ou des prestations de service combinées que si les conditions suivantes sont remplies:

1. L'installation est équipée d'un régulateur compatible.
2. Un routeur compatible est disponible et dispose de LAN, WLAN, UMTS ou d'autres technologies.
3. Une connexion Internet stable et continue est établie.
4. Les paramètres requis du pare-feu sont correctement activés.

Dans la mesure où la connexion Internet et les réglages du pare-feu sont fournis par le/la client/-e, il incombe au/à la client/-e de veiller à leur bon fonctionnement.

Pour connaître toutes les dispositions relatives à la protection des données, nous vous renvoyons à la directive disponible sur notre site Internet: www.ait-schweiz.ch.

9. Facturation, frais de rappel et de recouvrement, expériences de paiement / transmission à des agences de crédit

Par défaut, les factures sont transmises par e-mail sous forme électronique. Si le/la client/-e demande expressément une facture papier par courrier postal, le fournisseur se réserve le droit de facturer des frais de traitement de CHF 4.– (hors TVA) par facture. Si le/la client/-e est en retard de paiement, le rappel lui parvient d'abord par e-mail et le dernier par voie postale. Pour chaque rappel émis, le fournisseur peut facturer des frais de rappel d'un montant de CHF 20.– (hors TVA). Si le paiement n'est pas effectué malgré les rappels, le fournisseur est en droit de céder la créance à une entreprise tierce chargée du recouvrement. Cette société de recouvrement fait valoir les montants impayés en son propre nom et pour son propre compte et peut facturer des frais de traitement supplémentaires.

Le fournisseur se réserve le droit de transmettre des informations sur le comportement de paiement de nos clients commerciaux à des agences de crédit (p. ex. l'union suisse Creditreform) s'il existe un intérêt légitime. Cela peut notamment être fait pour l'examen du risque, l'évaluation de la solvabilité ou la couverture de créances. Les données transmises peuvent être utilisées par l'agence de crédit sous sa propre responsabilité pour établir des profils de solvabilité.

10. For juridique et droit applicable

Le for juridique est exclusivement Egozvil / LU. Le droit suisse s'applique. Les prescriptions internationales relatives aux contrats de vente sont expressément exclues.

11. Nullité de certaines dispositions

Si une disposition des présentes conditions commerciales et de livraison ou un accord individuel issu de cette relation commerciale est ou devient caduc pour quelque raison que ce soit, la validité des autres dispositions ou accords individuels n'en est pas affectée. Au contraire, les dispositions caduques sont remplacées par une disposition de substitution correspondant à l'objet de la disposition ou du moins s'en rapprochant, et que les parties au contrat auraient conclue si elles avaient eu connaissance de la nullité. Il en va de même en cas de lacunes.

Nebikon, le 1^{er} janvier 2026