

Conditions Générales

Prestations de services énergétiques

1 Champ d'application

Les présentes Conditions Générales (ci-après CG) ont pour but de régler les éléments contractuels fondamentaux dans la relation entre les Services Industriels de la Ville de Lausanne (ci-après SIL) et leurs clients dans le domaine des prestations de service énergétiques.

Les contrats entre le client et les SIL consistent généralement en un contrat de base, d'autres documents qualifiés de composantes du contrat (tels que des annexes et avenants) et dans tous les cas des présentes CG (ci-après désignés dans leur globalité sous le nom de « Documents contractuels »).

2 Prestations et obligations des services SIL en général

2.1 Prestations de services SIL

2.1.1 Les prestations de service énergétiques se composent de services d'information (SILRapport, SILBalance et Alerte énergie réactive) et de services d'accès en ligne (e-Profil basic et e-Profil +).

2.2 Obligations

2.2.1 Toutes les prestations de service énergétiques nécessitent impérativement que le client soit au bénéfice d'un dispositif de télérelève accessible par les SIL. Il est de la responsabilité du client de s'assurer de cet élément avant la signature d'un contrat.

3 Prestations des services d'information SIL

3.1. Dans le cadre des prestations de service d'information, les SIL fournissent au client des informations relatives à sa consommation d'énergie et/ou aux coûts y relatifs

(SILBalance, SILRapport) ou encore des informations concernant des écarts importants de consommation d'énergie (Alerte énergie réactive).

3.2 Le contenu spécifique de ces prestations découle des documents contractuels énoncés au paragraphe premier.

3.3 Les SIL sont soucieux de la justesse des informations mises à disposition, mais ne peuvent garantir en toutes circonstances de l'exactitude absolue des informations transmises.

4 Prestations d'accès en ligne SIL

4.1 Les services d'accès en ligne permettent au client d'accéder directement à différentes informations relatives à sa consommation d'énergie et/ou de fluides depuis son ordinateur personnel, et cas échéant, de les compiler de façon individualisée selon ses besoins. Le contenu spécifique de ces prestations découle des documents contractuels mentionnés à l'article premier.

4.2 A cet effet un compte d'utilisateur sera établi pour le client qui pourra y accéder via un nom d'utilisateur et un mot de passe. Le client est seul responsable de la confidentialité des éléments d'identification. En cas de violation de ses obligations, il répond des dommages qui en découlent.

4.3 Il est expressément signalé que certains prérequis techniques doivent être respectés par le client afin que la fourniture des services soit possible. Ainsi l'installation des services d'accès en ligne nécessite impérativement un environnement Windows 2000 ou plus récent, et Internet Explorer Microsoft

Conditions Générales

Prestations de services énergétiques

version 5 ou plus récent. Par ailleurs, les SIL disposent d'un droit de résiliation extraordinaire et immédiate si l'évolution technique hors de la sphère d'influence des SIL devait rendre impossible l'exécution du service.

- 4.4 Afin que le client puisse accéder au site web contenant ses informations, les SIL lui mettent un logiciel exécutable à disposition. Durant toute la durée du contrat, le client bénéficie d'un droit incessible et non exclusif de jouissance et d'utilisation de ce logiciel. Le client n'a pas le droit de vendre, distribuer commercialement, louer ou transférer d'une quelconque manière ce logiciel ou de l'utiliser au profit de tiers. Il n'est par ailleurs pas autorisé à le décompiler, modifier ou développer.
- 4.5 Le client s'engage à installer régulièrement les mises à jour dudit logiciel qui lui seront transmises par les SIL, faute de quoi le service ne sera plus opérationnel. En cas de non-respect de cette obligation, le client répond seul des conséquences, il restera en outre lié par son obligation de paiement jusqu'au terme ordinaire ou extraordinaire du contrat.

5 Prestations supplémentaires

D'autres prestations des SIL, telles que la fourniture d'une assistance pour l'utilisation des services SIL, peuvent être convenues au besoin à titre de prestations supplémentaires. Ces prestations sont facturées selon les coûts effectifs, calculés sur la base des Tarifs en vigueur.

6 Recours à des sous-traitants

Les SIL peuvent confier l'exécution des contrats à des sous-traitants.

7 Modifications par les SIL

Les SIL ont le droit, sans conséquences financières pour le client, de modifier en tout temps la réalisation technique et l'apparence des graphiques.

8 Prestations et obligations du client

8.1 Prix

8.1.1 Les prix dus par le client sont fixés dans les documents contractuels.

8.1.2 Tous les prix s'entendent hors TVA.

8.2 Obligations générales du client

Le client veille à ce que les services pour lesquels il a conclu un contrat avec les SIL soient utilisés conformément aux dispositions légales et contractuelles.

8.3 Equipements privés du client

Il incombe au client de mettre en place en temps opportun puis d'entretenir, à ses frais, une infrastructure conforme aux prescriptions des SIL.

8.4 Obligation de collaborer

Le client n'annonce un dérangement aux SIL qu'après s'être assuré que celui-ci n'est pas dû à un défaut de ses équipements privés ou de son installation intérieure.

9 Facturation et conditions de paiement

9.1 Devise

Toutes les factures sont établies en francs suisses (CHF).

9.2 Facturation

9.2.1 Les prestations sont facturées périodiquement ; si rien n'est expressément

convenu dans les documents contractuels, elles sont facturées une fois par mois.

9.2.2 La facture doit être acquittée au plus tard à la date d'échéance indiquée sur la facture ou dans les documents contractuels. Jusqu'à cette date, le client peut la contester par écrit avec indication des motifs, faute de quoi la facture est considérée comme acceptée.

9.2.3 La date de valeur (date de réception du paiement par les SIL) fait foi pour vérifier si les factures sont réglées à échéance. Tous les paiements doivent être effectués sans déduction et sans engendrer de frais.

9.3 Conditions de paiement

L'obligation de paiement naît le jour du début de la prestation concernée, tel qu'indiqué dans le contrat.

9.4 Taxes

La TVA est calculée selon le taux légal en vigueur.

L'adaptation des taux d'imposition et de taxation aux nouvelles dispositions légales en vigueur est possible à tout moment et ne confère aucun droit de résiliation au client.

9.5 Mesures en cas de retard dans le paiement

9.5.1 Si le client ne respecte pas les échéances de paiement, y compris des taxes, il se trouve automatiquement en demeure. Si, après l'envoi d'un premier rappel, la facture n'est toujours pas acquittée, les SIL peuvent suspendre la fourniture des prestations convenues jusqu'à ce que l'intégralité des factures arriérées soit payée.

9.5.2 Les SIL sont en droit de facturer des frais de rappel et de recouvrement ainsi que des frais de courses, de coupure et de rétablissement des services concernés; de plus, des intérêts moratoires de 5 % sont dus.

9.5.3 Une facture quittancée ne constitue pas une preuve du paiement des montants facturés antérieurement.

9.5.4 Les contestations relatives à la mesure de l'utilisation de la consommation d'énergie électrique ne permettent pas au client de refuser le paiement des montants facturés ou le versement des acomptes.

10 Responsabilité du client

Le client répond envers les SIL des dommages résultant de l'inexécution et de l'exécution imparfaites de ses obligations contractuelles.

11 Responsabilité des SIL

En cas de violation du contrat, les SIL répondent envers le client du dommage prouvé, à moins qu'ils ne démontrent qu'ils n'ont pas commis de faute. Les SIL indemnisent intégralement les dommages causés intentionnellement ou par négligence grave. En cas de négligence moyenne ou légère, leur responsabilité est limitée à CHF 30'000 par fait dommageable. Par ailleurs, les SIL ne répondent ni d'un dommage subséquent, ni d'un dommage indirect – en particulier du gain manqué - ni de la perte de données.

12 Force majeure

Si malgré tout le soin apporté, les SIL ne sont pas en mesure de satisfaire à leurs obligations contractuelles suite à des cas de force majeure, tels que les catastrophes naturelles, les actes de guerre, la grève, les restrictions administratives imprévisibles, l'infection virale d'installations informati-

Conditions Générales

Prestations de services énergétiques

ques, etc., l'exécution du contrat ou la date d'exécution du contrat sont reportées en fonction de l'incident survenu. Les SIL ne sont pas responsables des dommages éventuels que subirait le client suite au report de l'exécution du contrat.

13 Données du client

- 13.1 Les SIL respectent la législation en vigueur, notamment le droit de la protection des données, lors de l'utilisation des données du client. Les SIL ne collectent, n'enregistrent et ne traitent que les données nécessaires à l'exécution des prestations, à la gestion et au suivi de la relation clientèle, notamment la garantie d'une qualité élevée des prestations, à la sécurité de l'entreprise et des infrastructures, ainsi qu'à la facturation.
- 13.2 En relation avec la conclusion et l'exécution du contrat, le client accepte que les SIL se renseignent sur lui ou transmettent des données relatives à ses habitudes de paiement, qu'ils utilisent ses données pour la conception et le développement de prestations adaptées à ses besoins et pour des offres sur mesure. Lorsqu'une prestation est accomplie par les SIL conjointement avec des tiers ou que le client obtient des prestations de tiers via les SIL, ces derniers peuvent communiquer des données relatives au client à autrui, dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour l'exécution de telles prestations ou pour des offres sur mesure.
- 13.3 Les SIL prennent des précautions pour protéger l'infrastructure qu'ils utilisent contre les interventions de tiers. Aucune protection absolue contre les accès non autorisés ne peut cependant être garantie. La responsabi-

lité des SIL ne saurait être engagée pour de telles interventions.

14 Compensation des dettes et des créances

Le client ne peut compenser ses dettes envers les SIL par ses créances vis-à-vis d'autres directions de la Ville de Lausanne.

15 Dispositions particulières

15.1 Confidentialité

- 15.1.1 Chacune des parties contractantes enjoint à son personnel, ainsi qu'aux tiers auxquels elle fait appel, de traiter avec la même diligence et la même discrétion que s'il s'agissait des siennes toutes les informations classées confidentielles se rapportant aux activités de l'autre partie ou à la relation contractuelle et mises à sa disposition en vertu de cette relation.
- 15.1.2 L'obligation de confidentialité ne concerne pas les informations qui sont accessibles au public ou qui sont déjà connues, ni celles qui sont divulguées sans l'entremise de la partie qui les a reçues ou qui sont légalement acquises auprès de tiers. Sont réservées en outre les obligations légales d'informer.
- 15.1.3 L'obligation de confidentialité ne s'éteint que cinq (5) ans après la fin du contrat.
- 15.1.4 La partie qui viole son obligation de confidentialité doit verser une pénalité de CHF 50'000.- à l'autre partie, à moins qu'elle ne prouve n'avoir pas commis de faute. Le paiement de la pénalité ne libère pas de l'obligation de confidentialité; le montant de la pénalité est imputé, le cas échéant, sur les dommages et intérêts devant être versés.

15.2 Propriété intellectuelle

- 15.2.1 Pendant la durée du contrat, les clients bénéficient d'un droit incessible et non exclusif de jouissance et d'utilisation des services. Le contenu et la portée spécifiques de ce droit résultent des documents contractuels.
- 15.2.2 Tous les droits de propriété intellectuelle existants ou générés par l'exécution du contrat restent la propriété des SIL ou des tiers habilités.
- 15.2.3 Si l'une des parties contractantes souhaite faire un usage non prévu par le contrat des marques ou des droits d'auteur appartenant à l'autre partie ou à ses sous-traitants, elle lui en demande préalablement l'autorisation écrite.

15.3 Nullité partielle

Si une ou plusieurs dispositions du contrat sont frappées de nullité ou invalidées par une décision des autorités compétentes, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. Dans ce cas, les parties remplacent les dispositions caduques par de nouvelles dispositions valides, aux effets si possible équivalents.

16 Transfert des droits et obligations

- 16.1 Sauf autorisation écrite préalable des SIL, le client n'est pas autorisé à transférer à des tiers les droits et les obligations découlant du contrat.
- 16.2 Sauf accord contraire, les SIL peuvent transmettre le présent contrat ou certains droits et obligations qui en découlent à des tiers.

17 Durée et résiliation du contrat

- 17.1 Sauf convention contraire, le contrat est conclu pour une durée indéterminée et chacune des parties peut le résilier par écrit, à tout moment pour la fin d'un mois, moyennant un préavis de trente (30) jours.
- 17.2 Lorsqu'une durée minimale a été convenue et que le client résilie le contrat avant son expiration, il est redevable aux SIL du paiement des prestations non perçues pendant la durée minimale, sauf accord contraire dans les documents contractuels.
- 17.3 Les SIL peuvent résilier le contrat à tout moment, sans préavis ni dédommagement, en cas de violations graves dudit contrat par le client.
- 17.4 Si les SIL résilient le contrat avant l'expiration de la durée minimale et qu'aucune migration vers un service équivalent n'est possible, les SIL versent au client une indemnité correspondant à la moitié de la rémunération des prestations continues fournies durant l'année précédant la résiliation.

18 Droit applicable et for

- 18.1 Le contrat est soumis au droit suisse.
- 18.2 Les tribunaux de Lausanne sont seuls compétents.

Version du 03.05.10.