

# Energy Business



## 1 Champ d'application et validité

- 1.1 La prestation Energy Business est un portail client multifonctionnel de BKW sur lequel le client peut consulter ses chiffres-clés, obtenir des informations du marché et conclure des contrats relatifs à la fourniture d'électricité, aux garanties d'origine (GO) et à d'autres prestations de services. Le portail fait office d'interface entre le client et BKW.
- 1.2 Les présentes conditions générales «Energy Business» (ci-après désignées par «CG») régissent l'accès du client au portail, la fourniture de différents services par BKW via le portail client et d'autres prestations sur mesure.
- 1.3 Toutes conditions contraires n'ont validité que si elles ont été expressément acceptées par écrit par BKW Energie SA.
- 1.4 L'accès au portail client et son utilisation sont réglés dans les «Conditions d'utilisation de l'espace clients en ligne de BKW».

## 2 Eléments du contrat

Font partie intégrante du présent contrat les documents énumérés ci-après. En cas de contradiction, l'ordre de priorité indiqué ci-dessous s'applique:

1. Le Contrat ou l'offre ;
2. L'Annexe Description Energy Business, si mentionnée dans le contrat ou l'offre ;
3. L'Annexe Prestations de services sur mesure dans le package Individual, si mentionnée dans le contrat ou l'offre ;
4. Les présentes CG ;
5. Les « Conditions d'utilisation de l'espace clients en ligne de BKW » ;

## 3 Prestations

- 3.1 L'objet et le contenu des prestations des travaux sont définis dans le contrat ou dans l'offre.
- 3.2 BKW propose des produits et services payants (p. ex. produits d'électricité, garanties d'origine, etc.) au client par l'intermédiaire du portail client. A cette fin, les parties concluent des contrats distincts (p. ex. contrat-cadre pour la fourniture d'énergie). Le client peut également être redirigé vers la page de l'offre correspondante. Les conditions contractuelles se rapportant au produit qui sont publiées à cet endroit s'appliquent.

## 4 Devoir de collaboration du Client

- 4.1 BKW offre ses prestations de services par le biais de son espace clients en ligne. Le client a besoin d'une connexion Internet convenable et d'un navigateur Internet à jour. Si le client ne dispose pas déjà d'un accès à l'espace clients en ligne, BKW lui en fournit un. Le client informe BKW des utilisateurs autorisés. Les données d'accès ainsi que les informations requises pour la première connexion leur sont transmises par e-mail.
- 4.2 Le client transmet sans délai à BKW les données requises pour la fourniture des prestations de services.
- 4.3 Le client s'engage en particulier à apporter son concours à la collecte ou au transfert de toute donnée nécessaire à l'exploitation et informe BKW de toute modification de ces données en temps utile (en particulier concernant la gestion des utilisateurs). Seule BKW est autorisée à gérer les modifications ou les nouvelles demandes d'identifiants de connexion.

**5 Service support**

En cas de question administrative ou technique ou de problèmes en lien avec l'utilisation du Energy Business, le client peut s'adresser par téléphone ou par e-mail au service support. Le service support de BKW est disponible par téléphone au 058 477 50 70 du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 8h à 12h et de 13h30 à 16h.

**6 Modification des prestations**

BKW se réserve le droit d'ajuster à tout moment des composantes des prestations de services (p. ex. l'étendue et les variantes des fonctionnalités, etc.). Toute modification ayant des conséquences notables sur la fourniture des prestations de services sera signalée au client de manière appropriée.

**7 Rémunération**

- 7.1 La rémunération est définie dans le document contractuel.
- 7.2 En cas de conclusion d'autres contrats (cf. ch. 3.2 ci-dessus), les prix et conditions fixés dans les contrats distincts trouvent également application.
- 7.3 Tous les tarifs indiqués s'entendent en CHF hors TVA. Ledit temps supplémentaire est facturé en sus au taux applicable.

**8 Conditions de paiement**

- 8.1 Tous les montants facturés sont payables sous 30 jours à compter de la date de facturation. Tous les paiements doivent être effectués par virement sans frais ni minoration.
- 8.2 Le Client n'est pas autorisé à suspendre les paiements, ni à en réduire le montant. Tout paiement reste dû, même si une prestation est retardée ou impossible à fournir pour des raisons non imputables à BKW.
- 8.3 Dès lors que le Client manque à son obligation de payer en temps voulu, celui-ci est automatiquement mis en demeure et devient redevable auprès de BKW du versement des intérêts moratoires prévus par la loi.

**9 Recours à des tiers**

BKW est en droit de faire appel à des tiers pour la fourniture de prestations. BKW répond de la diligence qui s'impose lors du choix et de l'instruction des tiers.

**10 Limitation des prestations de services**

- 10.1 La clause sur la garantie de disponibilité des «conditions d'utilisation de l'Espace clients en ligne de BKW» s'applique.
- 10.2 BKW est notamment en droit de restreindre ou de suspendre les prestations de services dès lors que:
  - a. Des interruptions causées par l'exploitation courante telles que des réparations ou des travaux de maintenance et d'extension sont requises.
  - b. Des mesures ordonnées par les autorités doivent être respectées.
- 10.3 Si BKW n'est pas en mesure de fournir pleinement les prestations de services pour les raisons susmentionnées, le client demeure toutefois tenu de s'acquitter des prix définis au contrat. Il ne peut faire valoir aucune baisse du prix. Les interruptions de plus d'un mois ne sont pas concernées. Dans ce cas, une réduction de prix est appliquée proportionnellement à la durée et l'étendue de la suspension des prestations de services.
- 10.4 Par ailleurs, après avoir adressé un avertissement au client et l'avoir prévenu par écrit, BKW est en droit de cesser de fournir les prestations de services si le client:
  - a. N'a pas rempli ses obligations de paiement relatives aux services ou ne donne pas de garanties que les futures factures seront réglées.
  - b. Enfreint de manière grave les principales dispositions du présent contrat de prestations de services.
- 10.5 L'interruption de la fourniture des prestations de services par BKW ne libère pas le client de son obligation de paiement pour les factures déjà établies ni de l'acquittement d'autres dettes envers BKW. Les cessations et restrictions légitimes de fourniture des prestations de services par BKW n'ouvrent aucune prétention à des dommages-intérêts pour le client.

**11 Responsabilité**

- 11.1 BKW fournit Energy Business avec le plus grand soin. BKW ne répond pas des dommages survenus du fait d'une utilisation non conforme de la plateforme en ligne par le client ou des tiers, en particulier en cas de non-respect des obligations de diligence.
- 11.2 La présente limitation de responsabilité ne s'applique pas aux dommages corporels ou matériels provoqués intentionnellement ou par négligence grave.
- 11.3 BKW décline toute responsabilité quant à l'exhaustivité, à la légalité, à la qualité et au caractère actuel des informations fournies dans le cadre d'Energy Business. BKW ne garantit pas que les données sont mises à disposition sans interruption et dans leur intégralité.

- 11.4 BKW ne répond en outre pas des dommages survenus du fait de données ou d'informations qu'elle a mises à disposition.
- 11.5 BKW décline toute responsabilité en cas de dommages causés à l'utilisateur du fait d'erreurs de transmission, de défauts techniques, de pannes, d'interruptions (y compris l'entretien et les mises à jour requis par le système), de retard dans la communication d'informations (p. ex. livraison des données), d'atteintes délibérées aux installations de télécommunication ou aux réseaux par des tiers, d'une surcharge du réseau de télécommunication, d'une obstruction intentionnelle des accès électroniques par des tiers ou d'autres défaillances.
- 11.6 Les exclusions et limitations de responsabilité s'appliquent aussi bien aux réclamations contractuelles qu'aux réclamations non contractuelles ou quasi contractuelles.
- 11.7 Cette exclusion de responsabilité ne s'applique pas aux dommages par un acte intentionnel ou une négligence grave.
- 11.8 En cas de mise en jeu de la responsabilité civile de BKW, le Client est tenu d'informer celui-ci du dommage dans les meilleurs délais, à défaut de quoi il renonce à toute indemnisation.

## 12 Force majeure

Les parties au contrat déclinent toute responsabilité pour la non-exécution du contrat lorsque celle-ci est due à des événements ou circonstances de force majeure non imputables aux parties et que la partie concernée l'a immédiatement annoncé et a pris toutes les mesures raisonnables pour exécuter le contrat.

## 13 Confidentialité

- 13.1 Les parties au contrat traitent de manière confidentielle l'ensemble des faits et informations qui ne sont ni de notoriété publique ni généralement accessibles. En cas de doute sur leur statut, ils doivent être traités de manière confidentielle. La confidentialité doit être garantie même avant la conclusion du contrat et continue d'exister après la fin de la relation contractuelle. Cette obligation de confidentialité est valable sous réserve du devoir légal d'informer.
- 13.2 Sauf dispositions contraires, BKW conserve la propriété exclusive des documents, des données, des outils de travail et du savoir-faire qu'il confie au Client dans le cadre de l'exécution du contrat.

Le Client n'est autorisé à les utiliser que pour son propre usage. Toute autre utilisation, telle que la réalisation de copies ou l'utilisation par des tiers ou la remise à des tiers, requiert l'approbation écrite de BKW. Les données concernant le mandat qui sont enregistrées dans les ordinateurs du Client doivent être supprimées intégralement après la fin du présent contrat. Les documents, les données et les outils de travail doivent être restitués, supprimés ou détruits immédiatement suite à la demande de BKW.

## 14 Droits de propriété intellectuelle

- 14.1 Tous les éléments et contenus des informations relatives au marché sont protégés par des droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur, droits de brevets, droits sur les dessins et modèles, etc.). Ils sont la propriété exclusive de BKW ou de sociétés du groupe BKW, lesquelles peuvent recourir à tous les moyens nécessaires pour faire valoir ces droits. Les droits de tiers ne sont pas concernés.
- 14.2 Aucun droit d'utilisation sortant de ce cadre n'est accordé du fait de l'utilisation de la plateforme en ligne de BKW et de l'accès à celle-ci.
- 14.3 Les éléments et le contenu des informations du marché ne peuvent être utilisés qu'en interne à des fins non commerciales et ne peuvent être mis à la disposition de tiers sous aucune forme. Toute reproduction, sous quelque forme que ce soit, de tout ou partie des informations doit mentionner explicitement BKW. Toute réédition requiert au préalable l'accord explicite de BKW.

## 15 Durée du contrat

- 15.1 Le contrat peut être résilié par écrit avec un délai de préavis de trois mois pour la fin d'une année civile.
- 15.2 En cas de résiliation du contrat, les données téléchargées par le client dans Energy Business et ses accès à Energy Business sont désactivés à la fin de la période contractuelle. L'accès du client à l'espace clients en ligne demeure possible. La désactivation de cet accès est régie par les conditions d'utilisation de l'espace clients en ligne de BKW.

**16 Résiliation extraordinaire**

Si l'une des parties n'a pas respecté ses obligations contractuelles, l'autre partie est en droit de résilier le contrat de prestations de services à la fin d'un mois, moyennant un délai de préavis de dix jours, après lui avoir adressé un avertissement écrit et lui avoir accordé un délai raisonnable pour remédier au manquement. Si, au vu des conditions ou du comportement de la partie, il apparaît qu'aucune suite n'a été donnée à l'avertissement écrit ou que la partie concernée ne sera pas en mesure de respecter ses obligations, le contrat de prestations de services peut être résilié par écrit, avec effet immédiat. En cas d'insolvabilité du client, le contrat de prestations de services prend fin sans résiliation. Il y a insolvabilité lorsqu'une procédure de mise en faillite ou toute autre procédure d'insolvabilité (sursis concordataire, ajournement de la faillite, etc.) a été ouverte à l'encontre du client, ou lorsque le client se déclare en cessation de paiements.

**17 Interdiction de cession**

Le Client n'est pas autorisé à céder à des tiers sans l'accord de BKW des prétentions relevant du contrat ou des présentes CG.

**18 Ayants droit**

- 18.1 Les parties au contrat s'engagent à transférer tous les droits et obligations résultant du présent contrat aux éventuels nouveaux ayants droit. Les parties au contrat répondent mutuellement de tout dommage causé par la violation de cette obligation.
- 18.2 Un changement d'ayant droit n'est possible qu'avec le consentement de l'autre partie au contrat. Le consentement ne peut être refusé que pour une raison valable, notamment lorsque le tiers en question ne présente pas suffisamment de garanties concernant l'exécution correcte du présent contrat.
- 18.3 Le transfert à des sociétés du groupe BKW ne nécessite pas le consentement de l'autre partie au contrat. Par société du groupe, on entend une société dont BKW détient directement ou indirectement plus de 50% des parts ou qu'elle contrôle d'une tout autre manière.

**19 Validité juridique**

Si des dispositions individuelles des présentes CG ou du Contrat devaient être ou devenir caduques ou si le contrat devait présenter une lacune involontaire, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. Au lieu d'une telle disposition ou pour combler une lacune nécessitant une réglementation, on appliquerait une disposition juridiquement valide dont les parties auraient convenu pour prévenir une telle lacune dans la réglementation et respectant leurs intérêts juridiques et économiques ainsi que le sens et la finalité du contrat.

**20 Modifications des CG**

**BKW se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions.** Les modifications

des CG seront préalablement communiquées au Client de manière appropriée par BKW.

Si les modifications lui sont financièrement défavorables, le Client peut s'opposer au changement en indiquant ses motifs par écrit et résilier prématurément le contrat à la date d'entrée en vigueur du changement.

**A défaut, il accepte les modifications, et ce, pour toutes les prestations relevant des présentes CG que le Client se procure auprès de BKW.**

**21 Droit applicable et juridiction compétente**

Le droit matériel suisse s'applique, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente. Il est convenu que **Berne est le for exclusif** en cas de litiges liés au Contrat.