

# Conditions générales Service clientèle

(Version 3.2 | février 2026)

## 1. Champ d'application

Les présentes « Conditions générales du service clientèle » s'appliquent à toutes les livraisons et prestations du service clientèle de Stiebel Eltron AG (ci-après dénommé « service clientèle STE ») envers ses clients en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein. En passant commande, le client accepte expressément les présentes conditions. Toute dérogation à nos conditions n'est valable que si elle a été confirmée par écrit par nos soins.

Les conditions générales du client ne s'appliquent que dans la mesure où nous les avons expressément acceptées par écrit. Il ne peut être renoncé à cette exigence de forme écrite.

## 2. Étendue des livraisons et prestations

Les prestations du service clientèle STE en cas d'interventions de maintenance et de réparation et dans le cadre de l'exécution des contrats de service clientèle sont définies de manière exhaustive ci-dessous et dans les contrats de service clientèle individuels. Les matériaux ou les prestations supplémentaires qui n'y sont pas inclus sont facturés séparément. Les modifications et annulations de commandes nécessitent l'accord écrit du fournisseur. Les frais qui en résultent sont à la charge du client. Le fournisseur se réserve la propriété de sa livraison jusqu'à son paiement complet. Le client est tenu de coopérer à toutes les mesures nécessaires à la protection de la propriété du fournisseur.

## 3. Sécurité au travail selon SUVA & STIEBEL ELTRON AG

Les exigences de la SUVA et de Stiebel Eltron AG s'appliquent. Les frais exceptionnels liés au transport entre le lieu de déchargement et le lieu de travail doivent être organisés par le client (grue, plate-forme élévatrice, etc.). Le donneur d'ordre est également responsable de veiller à ce que l'installation soit librement accessible de tous les côtés et qu'aucun objet non fixé ne soit entreposé sur ou au-dessus de l'installation. Les frais supplémentaires (équipement de protection individuelle, installations techniques sur place telles que des échafaudages ou des dispositifs de sécurité antichute) doivent être pris en charge par le donneur d'ordre.

## 4. Prix et facturation

En règle générale, tous les prix indiqués dans les documents écrits ou sur Internet s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée légale. Les prix des produits de service constituent une exception. Ceux-ci s'entendent taxe sur la valeur ajoutée légale comprise. Tous les prix peuvent être modifiés à tout moment sans préavis.

Sauf indication contraire dans l'offre, les prix indiqués dans les offres sont valables pendant 3 mois à compter de la date de l'offre. Pour les prestations de travail et de service, les prix facturés sont ceux en vigueur au moment de l'exécution de la commande.

Seules les créances incontestées ou constatées par une décision ayant force de chose jugée autorisent le client à procéder à une compensation. Le client ne dispose d'aucun droit de rétention sur les marchandises livrées par le service clientèle de STE.

## 5. Travaux sur site

La date et l'heure d'arrivée du technicien de service sont convenues au préalable avec le client et respectées dans la mesure du possible. Les délais ne peuvent toutefois pas être garantis.

Toute responsabilité du service clientèle STE pour les retards est exclue, dans la mesure où la loi le permet.

Les suppléments pour les interventions en dehors des heures de travail normales de Stiebel Eltron AG sont dans tous les cas facturés au client.

## 6. Garantie sur les travaux d'entretien et de réparation

Toute responsabilité ou garantie de Stiebel Eltron AG, pour quelque raison que ce soit, est exclue sous réserve du présent point 5 et du point 6 ci-dessous, dans la mesure où la loi le permet.

La garantie contractuelle sur les travaux effectués et les matériaux fournis dans le cadre des prestations de service est de 24 mois à compter de la fin des travaux, sauf accord écrit contraire. Toute autre prétention du client, en particulier les prétentions pour dommages consécutifs et mesures provisoires, est exclue dans la mesure où la loi le permet.

Le contrat Service Premium ne peut être conclu que jusqu'à la 10e année de fonctionnement de l'installation.

Si le client fait effectuer une maintenance par Stiebel Eltron ou un partenaire agréé au moins tous les deux ans à compter de la mise en service officielle et s'il en informe Stiebel Eltron dans ce dernier cas, la garantie contractuelle sur les travaux effectués et les matériaux fournis dans le cadre des prestations de service est prolongée de 24 mois à 60 mois à compter de la fin des travaux. Dans ce cas également, les dispositions relatives à l'exclusion de responsabilité et à la garantie volontaire figurant aux points 6 et 7 doivent être respectées.

## 7. Exclusion de la garantie

Sont exclus de la garantie tous les produits non fournis par STIEBELELTRON. La garantie expire si la mise en service du système de pompe à chaleur n'a pas été effectuée par STIEBELELTRON ou par un service après-vente agréé par STIEBELELTRON. Toute prétention à la garantie est également exclue si les interventions n'ont pas été effectuées par STIEBELELTRON ou par un organisme de service agréé par STIEBELELTRON. Sont également exclus :

- > les dommages/dysfonctionnements résultant d'une mise en service provisoire
- > les dommages/dysfonctionnements résultant d'une utilisation excessive ou supérieure à l'usage normal utilisation normale
- > les dommages/dysfonctionnements résultant d'une utilisation pour laquelle l'installation et ses composants n'ont pas été conçus et construits
- > Dommages/dysfonctionnements résultant d'une utilisation inappropriée ou d'un entretien insuffisant (par exemple, intervalles d'entretien insuffisants ou entretien non effectué par des spécialistes)
- > Dommages/dysfonctionnements dus à des influences extérieures ou à des tiers
- > Dommages/dysfonctionnements dus à l'encrassement, au tartre ou à des influences extérieures
- > Dommages/dysfonctionnements dus à l'encrassement, au calcaire, à des erreurs d'installation sur le site ou à des influences extérieures
- > Dommages/dysfonctionnements dus à des cas de force majeure (par exemple, catastrophes naturelles)
- > Dommages/dysfonctionnements causés directement ou indirectement par des animaux
- > Dommages résultant du fonctionnement de la fonction de refroidissement
- > Dommages/dysfonctionnements dus au fonctionnement de la fonction de refroidissement
- > Dommages/dysfonctionnements dus à l'utilisation de pièces de rechange étrangères
- > Dommages/dysfonctionnements résultant du non-respect des directives techniques de STIEBEL ELTRON lors de l'installation de l'appareil
- > Dommages/dysfonctionnements résultant du non-respect des normes et directives suisses en vigueur lors de l'installation
- > Dommages/dysfonctionnements dus à une qualité de l'eau (eau du système et eau du réseau) différente de celle indiquée par STIEBEL ELTRON

- › Dommages/dysfonctionnements résultant d'une utilisation non conforme de l'installation pour le séchage de bâtiments
- › Suppléments pour les interventions en dehors des heures de travail normales
- › Dommages totaux des installations après la fin de la 2e année de fonctionnement. Cela s'applique également malgré l'existence éventuelle d'un contrat de service.

Toute prétention à la garantie est exclue si les interventions ne sont pas effectuées par le service après-vente STE ou par un organisme de service agréé par Stiebel Eltron AG.

## 8. Conditions de paiement

Le délai de paiement est de 30 jours net à compter de la date de facturation.

Le service clientèle STE n'effectue aucun travail d'entretien ou de réparation si des factures sont impayées depuis plus de 60 jours. Les rendez-vous déjà convenus sont annulés et ne seront pris qu'après paiement des factures impayées.

STIEBEL ELTRON se réserve le droit d'exiger un paiement anticipé en cas de doute quant au respect des conditions de paiement contractuelles.

## 9. Résiliation anticipée des contrats

Tous les contrats conclus par écrit par le service clientèle STE sont en principe des contrats à durée déterminée et prennent fin sans résiliation à la date fixée. Les exceptions éventuelles sont explicitement mentionnées dans les contrats concernés.

Une résiliation anticipée est possible dans les cas suivants par les deux parties contractantes :

- › Non-paiement des factures malgré un rappel de la part du service clientèle STE
- › Non-respect répété du contrat après expiration sans effet d'un délai supplémentaire d'au moins 20 jours fixé par écrit
- › Mise hors service définitive de l'installation mentionnée dans le contrat
- › Modifications ou interventions non autorisées par le service clientèle STE sur les parties de l'installation faisant l'objet du contrat
- › Entretien et maintenance inadéquats ou manquants de l'installation et de ses composants par le propriétaire
- › Utilisation de pièces de rechange étrangères non fournies par le service clientèle STE
- › Travaux d'entretien et de réparation non effectués par le service clientèle STE ou par des partenaires de service agréés par celui-ci
- › Non-respect des dispositions légales par le propriétaire de l'installation

En cas de résiliation anticipée, le client n'a droit à aucun remboursement proportionnel des prestations de service client et des contrats de service client déjà payés à Stiebel Eltron AG.

## 10. Tribunal compétent et droit applicable

Pour tous les litiges découlant des relations juridiques, les parties conviennent exclusivement du siège social de STIEBEL ELTRON comme lieu de juridiction. STIEBEL ELTRON est toutefois également en droit d'intenter une action en justice au siège social du client. Le droit suisse s'applique à l'exclusion des dispositions relatives aux conflits de lois. L'application des dispositions de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG) est expressément exclue.

## 11. Nullité de certaines dispositions

Si une disposition des présentes conditions générales ou un accord individuel issu de la présente relation commerciale est ou devient invalide pour quelque raison que ce soit, la validité des autres dispositions ou accords individuels n'en est pas affectée. La disposition invalide est remplacée par une disposition de remplacement qui correspond à l'objectif de la disposition invalide ou qui s'en rapproche le plus possible et que les parties contractantes auraient convenue si elles avaient eu connaissance de l'invalidité. Il en va de même en cas de lacunes.