

Conditions générales de vente et de livraison

(Version 3.3 | février 2026)

1. Domaine d'application

Ces conditions générales s'appliquent à toutes les livraisons et prestations de la société Stiebel Eltron AG (ci-après dénommée «STIEBEL ELTRON») effectuées au profit de ses clients en Suisse et dans la principauté du Liechtenstein. En passant une commande, l'acheteur ou l'auteur de la commande (ci-après dénommé «client») accepte expressément ces conditions. Pour complément d'information sur toutes les prestations du domaine du service après-vente, voir les «Conditions générales du service après-vente». Les dérogations à nos conditions générales ne sont valables que si nous les confirmons par écrit.

Les conditions générales de vente du client ne sont valables que dans la mesure où nous les avons expressément acceptées par écrit. Il ne peut être dérogé à cette exigence de forme écrite.

2. Étendue des livraisons et des prestations

Les livraisons et prestations de STIEBEL ELTRON sont définies de manière exhaustive dans la confirmation de commande ainsi que dans d'éventuelles annexes à celle-ci. Les matériaux ou les éventuelles prestations supplémentaires qui ne sont pas inclus seront facturés séparément. Les modifications et les annulations de commandes nécessitent l'accord écrit préalable du fournisseur. Les coûts qui en découlent sont à la charge du client. Le fournisseur conserve la propriété de sa livraison jusqu'à son paiement intégral. Le client est tenu de participer aux mesures nécessaires à la protection de la propriété du fournisseur.

3. Documentation technique

Les indications techniques contenues dans les prospectus et catalogues ne vaudront engagement qu'au moment où elles feront partie d'une confirmation de commande. Les indications présentes dans la documentation technique ne valent engagement qu'en cas de confirmation expresse.

4. Prix / Facturation

Tous les prix indiqués s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée légale (TVA) plus les frais de transport.

En principe, les prix indiqués dans les brochures tarifaires peuvent être modifiés à tout moment sans préavis. STIEBEL ELTRON prend néanmoins toutes les mesures nécessaires pour annoncer ses augmentations de prix à l'avance.

Les prix indiqués dans les offres sont fermes jusqu'à trois mois après la date de l'offre, sauf indication contraire sur l'offre. En cas de commande, les prix indiqués valent engagement pendant six mois à compter de la confirmation de la commande. Les commandes effectuées après cette date seront facturées aux prix applicables au moment de l'exécution de celles-ci. En cas de prestations de travail et de service, les prix appliqués seront ceux qui sont valables au moment de l'exécution de la commande.

La confirmation de commande, y compris les éventuelles annexes de STIEBEL ELTRON, est déterminante pour la livraison et la prestation. En l'absence de réponse du client dans les 8 jours, les spécifications mentionnées sont contraignantes. Les matériaux ou les éventuelles prestations de service supplémentaires qui n'y figurent pas sont facturés séparément. Les modifications et annulations de commande requièrent l'accord écrit de STIEBEL ELTRON. Les frais qui en résultent sont à la charge de l'acheteur. En cas d'annulation de la commande à partir de 30 jours après la confirmation de la commande, 10% du volume de la commande seront facturés à l'acheteur à titre de frais.

Seules les créances non-contestées ou attestées légalement autorisent le client à procéder à une compensation. Le client ne bénéficie d'aucun droit de rétention sur les objets livrés par STIEBEL ELTRON.

5. Conditions de livraison

Le délai de livraison est indiqué de manière aussi précise que possible en fonction des prévisions les plus raisonnables. Il ne fait toutefois l'objet d'aucune garantie. Il n'existe aucun droit à un dédommagement en raison de retard ou de report de la livraison, dans les limites de la loi.

En cas de commandes sur appel, la disponibilité en stock ne peut être garantie. STIEBEL ELTRON s'engage toutefois à se procurer les articles manquants dans les plus brefs délais. Les articles spéciaux qui ne sont pas en stock seront commandés uniquement lors de l'appel définitif. Aucune annulation après passation de commande ni reprise de ces articles n'est possible. Si STIEBEL ELTRON accepte de repousser la date d'appel (après passation de la commande), elle se réserve néanmoins le droit de facturer ces articles. Nous nous réservons le droit de livrer la commande au client en livraisons partielles. Dans le cas de livraisons partielles, chaque livraison partielle est considérée comme une livraison distincte. Chaque livraison partielle sera reprise sur une facture séparée.

6. Conditions d'expédition et de transport

Le choix du moyen de transport est à l'entière discrétion de STIEBEL ELTRON. Le transport s'entend franco-chantier station de vallée sans déchargement et sans montage (CPT - Transport payé jusqu'à). Au cas où le chantier ne serait pas accessible aux camions, le client sera tenu de définir et d'annoncer en temps utile le nouveau lieu de livraison, au plus tard à l'appel du matériel. Les frais supplémentaires sont à la charge du client s'ils sont dus à ses demandes spécifiques. Si la marchandise n'est pas enlevée à la date convenue, la reprise de la marchandise ainsi que la deuxième livraison seront à la charge du client.

7. Transfert des risques et de la jouissance

Le transfert des risques et de la jouissance de STIEBEL ELTRON au client a lieu au moment où la marchandise quitte l'usine.

Si le transport est effectué par le personnel de STIEBEL ELTRON ou des personnes mandatées par elle, les risques et la jouissance passent au client au moment où la marchandise est déposée sur le sol au lieu de livraison convenu.

8. Vérification / Réclamations à réception de la marchandise et mise en service de l'installation

Le client est tenu de vérifier à la livraison, en présence du chauffeur, que la marchandise est complète, qu'elle correspond au bon de livraison et qu'elle ne présente pas de défauts visibles de l'extérieur. Les éventuelles divergences et les défauts visibles doivent être signalés à STIEBEL ELTRON dès la réception de la marchandise. Les dommages non visibles de l'extérieur doivent être signalés par écrit à STIEBEL ELTRON au plus tard dans les huit jours ouvrables suivant la livraison, y compris le jour de la livraison (à l'aide du formulaire de dommages de transport). Si aucune déclaration n'est faite dans ces délais, la livraison est considérée comme acceptée et complète.

La mise en service des produits peut uniquement être effectuée par STIEBEL ELTRON ou une entreprise de service autorisée par STIEBEL ELTRON et mandatée par écrit. Après l'installation du produit, le client doit informer STIEBEL ELTRON quand il est prêt pour la mise en service. La mise en service elle-même se limite aux produits livrés par STIEBEL ELTRON, mais en aucun cas à l'installation de chauffage complète ou aux composants de l'installation qui n'ont pas été livrés et installés par STIEBEL ELTRON.

Lors de l'installation de tout composant d'installation, les directives techniques correspondantes doivent être respectées conformément à la documentation actuelle de Stiebel Eltron. Toute responsabilité pour l'installation et la mise en service de composants d'installation de tiers est exclue.

Les produits livrés par Stiebel Eltron sont considérés comme acceptés sans défaut en cas de mise en service sans problème.

9. Garantie

Toute responsabilité ou garantie de STIEBEL ELTRON, quelle qu'en soit la raison, est exclue sous réserve du présent paragraphe 9 et du paragraphe 10 ci-dessous, dans la mesure où la loi le permet.

La durée de garantie contractuelle pour tous les systèmes de pompes à chaleur livrés est de 24 mois à compter de la date de mise en service ; les mises en service provisoires sont incluses dans cette durée. Pour tous les autres appareils qui ont été fabriqués et livrés par STIEBEL ELTRON, la durée de la garantie commence à la date de livraison conformément au bon de livraison correspondant. S'il n'y a pas de bon de livraison, la période de garantie commence à la date d'achat par l'utilisateur final. Pour que la garantie soit reconnue, il est nécessaire de présenter une preuve de livraison ou d'achat (une copie suffit), indiquant la date de livraison ou d'achat est nécessaire.

Sauf convention écrite contraire, la garantie pour les travaux effectués et les articles remplacés, dans la mesure où ils ont été installés par STIEBEL ELTRON ou par une entreprise de service autorisée mandatée par écrit par STIEBEL ELTRON, est de 24 mois à compter de la fin des travaux.

D'autres revendications du client, notamment la prise en charge de frais dus à des dommages consécutifs, sont exclues, dans les limites de la loi.

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 9 et 10 doivent être respectées.

10. Exclusion de la garantie

Sont exclus de la garantie tous les produits non livrés par STIEBEL ELTRON. La garantie est annulée si la mise en service du système de pompes à chaleur n'a pas été effectuée par STIEBEL ELTRON ou par un service après-vente agréé, mandaté par écrit par STIEBEL ELTRON. Sont également exclus:

- › les dommages/dysfonctionnements suite à des mises en service provisoires
- › les dommages/les pannes dus à un usage excessif ou allant au-delà d'un usage normal
- › les dommages/dysfonctionnements résultant d'une utilisation pour laquelle l'installation et ses éléments n'ont pas été conçus et construits
- › les dommages/les pannes résultant d'un maniement incorrect ou d'un entretien défectueux, comme par ex. des intervalles de service insuffisants ou un entretien d'une qualité insuffisante
- › les dommages/les pannes en raison d'actes de tiers
- › dommages/défauts dus à l'encrassement, à l'entartrage, à des erreurs d'installation de la part du client ou à des influences extérieures
- › les dommages/les pannes résultant de cas de force majeure (par ex. catastrophes naturelles)
- › les dommages/dysfonctionnements causés directement ou indirectement par des animaux
- › les dommages/dérangements causés par le fonctionnement de la fonction de refroidissement
- › les dommages/les pannes résultant de l'utilisation de pièces détachées d'autres marques
- › les dommages/dysfonctionnements résultant de directives techniques de STIEBEL ELTRON qui n'ont pas été respectées lors de l'installation du système
- › les dommages/dysfonctionnements dus au non-respect des normes et directives suisses applicables lors de l'installation
- › les dommages/dysfonctionnements dus à une qualité d'eau non-conforme (eau du système et eau du robinet), selon les indications de STIEBEL ELTRON.
- › les dommages/dysfonctionnements résultant d'une utilisation non-autorisée de l'installation pour l'assèchement des bâtiments
- › les dommages/dysfonctionnements dus à des mises en service provisoires
- › les suppléments pour le travail en-dehors du temps de travail normal
- › la perte totale de l'installation après la fin de la 2^e année de fonctionnement. Tel est aussi le cas malgré l'existence d'un éventuel contrat de service.

Toute prétention en garantie est exclue si les interventions ne sont pas effectuées par STIEBEL ELTRON ou une organisation de service autorisée par STIEBEL ELTRON.

11. Reprise des marchandises

Toutes les marchandises livrées ne seront reprises qu'après accord préalable. La marchandise retournée doit être accompagnée d'une copie du bon de livraison ou de la facture et de l'indication du nom du collaborateur avec lequel l'accord a été conclu.

Les marchandises retournées et livrées conformément aux dispositions par STIEBEL ELTRON doivent être intactes, en parfait état, dans leur emballage d'origine et faire partie du programme de vente actuel, qui peut encore être commercialisé pendant au moins 12 mois conformément à la loi. Les marchandises ne doivent pas avoir plus de 24 mois (à compter de la date de livraison). Le montant crédité correspond, si la marchandise est irréprochable et sauf accord contraire, à 90% maximum du prix initialement facturé. Les frais de transport et d'emballage qui en résultent sont à la charge du client.

Les marchandises erronément livrées par STIEBEL ELTRON et les échanges en garantie sont respectivement repris et remplacés gratuitement. Le retour des marchandises doit être préalablement convenu avec STIEBEL ELTRON.

12. Responsabilité du fait des produits

Dans la mesure où STIEBEL ELTRON est le fabricant au sens de la loi sur la responsabilité du fait des produits, elle répond des dommages résultant de produits défectueux selon cette même loi.

13. Conditions de paiement

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

STIEBEL ELTRON se réserve le droit de demander un paiement d'avance en cas de doute sur le respect des conditions de paiement contractuelles.

14. For et droit applicable

Pour tout litige ayant trait à des rapports juridiques, les parties choisissent comme for exclusif le siège de STIEBEL ELTRON. STIEBEL ELTRON est néanmoins en droit de porter plainte au siège du client.

Le droit suisse s'applique, à l'exception des dispositions sur les conflits de lois. L'application des prescriptions des conventions des Nations Unies sur les contrats de vente internationaux (CISG) est expressément exclue.

15. Invalidité de certaines dispositions

Si une disposition de ces Conditions générales de vente et de livraison ou d'une convention individuelle résultant de cette relation commerciale est ou devient nulle pour une quelconque raison, les autres dispositions ou conventions individuelles n'en seront pas affectées. En lieu et place des dispositions nulles, on appliquera une disposition de remplacement qui correspond ou au moins s'approche du but de la disposition dont les cocontractants auraient convenu s'ils avaient eu connaissance de la nullité. Il en va de même en cas de lacune.