

Conditions Générales d'Entretien (CGE)

ARTICLE 1 – PRÉAMBULE & DÉFINITIONS

1. Préambule

Les présentes Conditions Générales d'Entretien (CGE) régissent l'ensemble des prestations d'entretien et de maintenance fournies par Zen Énergie Services Suisse aux particuliers et aux professionnels. Elles visent à assurer transparence, qualité et sécurité dans la maintenance des installations énergétiques (pompes à chaleur, panneaux photovoltaïques, boilers thermodynamiques, etc.).

2. Définitions

- **Contrat** : accord conclu entre Zen Énergie Services Suisse et le Client pour la fourniture des prestations décrites ci-après.
- **Client** : toute personne physique ou morale ayant souscrit à l'une des offres d'entretien.
- **Prestations** : l'ensemble des services d'entretien, de maintenance, de dépannage et de suivi technique.
- **Espace Client** : portail en ligne dédié à la gestion du contrat, à la consultation des rapports d'intervention et aux demandes de suivi.

ARTICLE 2 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Objet

Les présentes CGE définissent les modalités d'exécution des contrats d'entretien et de maintenance signés entre Zen Énergie Services Suisse et ses Clients.

2. Champ d'application

Ces CGE s'appliquent à l'ensemble des offres commercialisées, à savoir :

- **Zen Accès**
- **Zen Équilibre**
- **Zen Plus**
- **PV Clean (Nettoyage des panneaux photovoltaïques)**
Toute souscription implique l'acceptation intégrale et sans réserve des présentes CGE.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES OFFRES & SERVICES INCLUS

1. Zen Accès

- **Prestations incluses :**
 - Entretien biennal (programmé tous les 2 ans) selon les spécifications de l'équipement (panneaux photovoltaïques, pompes à chaleur, boilers thermodynamiques)
 - Accès à un espace client en ligne sécurisé
- **Exclusions :**
 - Pièces de rechange
 - Dépannage, main d'œuvre et déplacement
 - Pour les panneaux photovoltaïques, la mise en place d'un échafaudage pour l'accès au toit n'est pas comprise dans le contrat. Si l'accès au toit s'avère compliqué, un drone pourra être utilisé. Si l'accès est impossible, le contrat sera annulé.
 - Pannes ou défauts antérieurs à la souscription du contrat (contactez Zen Énergie Services pour en savoir plus)

2. Zen Équilibre

- **Prestations incluses :**
 - Entretien annuel selon les spécifications de l'équipement (panneaux photovoltaïques, pompes à chaleur, boilers thermodynamiques)
 - Accès à un espace client en ligne
- **Exclusions :**
 - Pièces de rechange
 - Dépannage, main d'œuvre et déplacement
 - Pour les panneaux photovoltaïques, la mise en place d'un échafaudage pour l'accès au toit n'est pas comprise dans le contrat. Si l'accès au toit s'avère compliqué, un drone pourra être utilisé. Si l'accès est impossible, le contrat sera annulé.
 - Pannes ou défauts antérieurs à la souscription du contrat (contactez Zen Énergie Services pour en savoir plus)

3. Zen Plus

- **Prestations incluses :**
 - Entretien annuel selon les spécifications de l'équipement (panneaux photovoltaïques, pompes à chaleur, boilers thermodynamiques)
 - Dépannage incluant déplacement, diagnostic et main-d'œuvre pour la réparation
 - Devis gratuit en cas de remplacement nécessaire
 - Accès à un espace client en ligne
- **Exclusions :**
 - Pièces de rechange et remplacement complet des équipements
 - Pour les panneaux photovoltaïques, la mise en place d'un échafaudage pour l'accès au toit n'est pas comprise dans le contrat. Si l'accès au toit s'avère compliqué, un drone pourra être utilisé. Si l'accès est impossible, le contrat sera annulé.
 - Pannes ou défauts antérieurs à la souscription du contrat (contactez Zen Énergie Services pour en savoir plus)

4. PV Clean

- **Prestations incluses :**
 - Nettoyage manuel des panneaux à l'aide de perches télescopiques ou de brosses rotatives
 - Application éventuelle d'une couche protectrice
 - Remise d'un rapport détaillé de nettoyage
- **Exclusions :**
 - Réparations des panneaux ou des systèmes de fixation

ARTICLE 4 – MODALITÉS D’INTERVENTION & ORGANISATION

1. Fréquence et calendrier

- **Zen Accès** : intervention tous les 2 ans
- **Zen Équilibre et Zen Plus** : intervention annuelle
- **PV Clean** : intervention à la demande ou selon un contrat spécifique. Le Client sera informé au moins 14 jours avant la date prévue d’intervention.

2. Organisation et durée

- La durée moyenne d’intervention varie entre 1 et 3 heures selon la nature et le nombre d’équipements concernés.
- En cas d’intervention d’urgence (uniquement dans le cadre de Zen Plus), une réponse est garantie sous 48 heures ouvrables.

ARTICLE 5 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s’engage à :

- Assurer la disponibilité et l’accessibilité des installations pour permettre l’intervention des techniciens.
- Informer Zen Énergie Services Suisse de toute spécificité ou contrainte liée à l’installation (accès difficile, contraintes techniques, etc.).
- Maintenir les équipements dans un état compatible avec une bonne exécution des prestations.
- Signaler rapidement tout dysfonctionnement ou anomalie constatée.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DE ZEN ÉNERGIE SERVICES SUISSE

Zen Énergie Services Suisse s’engage à :

- Exécuter les prestations conformément aux normes en vigueur et aux standards de qualité du secteur.
- Mettre à disposition un personnel qualifié et régulièrement formé aux dernières avancées technologiques.
- Informer le Client, préalablement à toute intervention, des conditions, du planning et des modalités d’exécution.
- Remettre un rapport d’intervention détaillé à l’issue de chaque visite.

ARTICLE 7 – CONDITIONS SPÉCIFIQUES TECHNIQUES PAR PRODUIT

1. Entretien pompe à chaleur

L'intervention comprend les prestations suivantes :

- a) Nettoyage des filtres
- b) Nettoyage de l'unité extérieure et des unités intérieures (si présentes)
- c) Nettoyage des bacs de réception des condensats et vérification de l'écoulement (si présent)
- d) Nettoyage de(s) filtre(s) à tamis et du pot à boue (si présent(s))
- e) Nettoyage des échangeurs hydrauliques (si présents)
- f) Contrôle visuel et auditif de l'ensemble des unités intérieures et extérieures
- g) Contrôle d'étanchéité des installations de fluide frigorigène
- h) Vérification et resserrage des connexions électriques
- i) Vérification des circuits électroniques et des organes de sécurité
- j) Vérification du bon fonctionnement de la pompe à chaleur et de l'appoint électrique éventuel
- k) Vérification du fonctionnement de la régulation et des réglages
- l) Vérification électrique concernant la mise à terre
- m) Contrôle des performances (températures entrées et sortie d'air ou d'eau)
- n) Contrôle des paramètres de fonctionnement
- o) Relevé des températures, des pressions et de la tension
- p) Vérification du niveau d'eau
- q) Vérification des vis et écrous
- r) Vérification de l'état de l'isolation
- s) Contrôle du fluide caloporteur (si présent)
- t) Contrôle du pot à boues et contrôle d'absence de gaz en points hauts
- u) Contrôle du désembouage
- v) Rapport d'intervention complet

2. Nettoyage panneaux photovoltaïques (PV Clean)

L'intervention comprend les prestations suivantes :

- a) Nettoyage simple : dépoussiérage
- b) Nettoyage mécanique : utilisation de perches télescopiques ou brosses rotatives et d'eau déminéralisée.
- c) Pose d'une couche protectrice
- d) Rapport de nettoyage

3. Entretien panneaux photovoltaïques

L'intervention comprend les prestations suivantes et s'effectue en 3 étapes :

- a) Sur le toit :
 - i. Contrôle d'étanchéité de la toiture
 - ii. Vérification visuelle sous les panneaux de l'état général des panneaux photovoltaïques
 - iii. Contrôles de sécurité
 - iv. Vérification de l'état du système de montage des panneaux photovoltaïques
 - v. Vérification et ajustement des paramètres de l'onduleur
 - vi. Vérification des serrages de connexion des câbles
 - vii. Diagnostic électrique

- b) En bas de l'habitat :
 - i. Vérification du tableau électrique et resserrage des bornes
 - ii. Vérification des parafoudres AC et DC
 - iii. Vérification du bon fonctionnement des dispositifs de coupure d'urgence
 - iv. Vérification de l'état de l'onduleur/batterie de stockage (si existant)

- c) Monitoring à distance :
 - i. Mise à jour du logiciel
 - ii. Rapport d'intervention

4. Entretien boiler thermodynamique

L'intervention comprend les prestations suivantes :

- a) Inspection générale :
 - i. Vérification de l'état du ballon et des éléments chauffants
 - ii. Analyse des éventuelles fuites ou trace de corrosion

- b) Nettoyage :
 - i. Nettoyage du boiler
 - ii. Nettoyage des grilles de ventilation

- c) Contrôle du circuit frigorifique :
 - i. Inspection des pressions et températures de fonctionnement
 - ii. Recherche de fuites éventuelles de fluide frigorigène
 - iii. Contrôle d'étanchéité gaz et eau

- d) Diagnostic technique :
 - i. Vérification du thermostat et des ondes de température
 - ii. Tests de sécurité

- e) Maintenance :
 - i. Vérification des réglages pour optimiser la consommation énergétique

- f) Rapport d'intervention

ARTICLE 8 – MODALITÉS DE PAIEMENT ET FACTURATION

1. Paiement initial et modalités

- Le paiement de la première annuité (pour les contrats Zen Équilibre et Zen Plus) et les paiements biennaux (pour le contrat Zen Accès) s'effectuent en ligne lors de la souscription, via carte bancaire, e-banking ou QR-facture, ou bien sur facture lors de cas particuliers.
- Les facturations annuelles ou biennales suivantes sont établies à la date anniversaire de souscription du contrat, par QR-facture.

2. Révision des tarifs

- Les tarifs sont garantis pendant la durée initiale du contrat. Toute modification ultérieure fera l'objet d'un avenant.

ARTICLE 9 – DURÉE, RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION

1. Durée du contrat

- Les contrats d'entretien (Zen Accès, Zen Équilibre, Zen Plus) sont conclus pour une durée minimale de 4 ans.
- Le contrat de nettoyage PV Clean est conclu pour une seule prestation.

2. Renouvellement

- À l'issue de la période initiale, le contrat est automatiquement renouvelé pour une nouvelle période de 1 an, sauf résiliation par l'une des parties dans les conditions prévues à cet effet.

3. Modalités de résiliation

- La résiliation anticipée est possible moyennant un préavis écrit de trois mois avant la date de renouvellement, et uniquement dans les cas suivants : catastrophe naturelle, décès, vente de la maison, installation hors services (sous réserve d'acceptation par Zen Énergie Services)
- En cas de déménagement hors zone d'intervention ou de non-respect des obligations contractuelles, des conditions spécifiques de résiliation pourront être appliquées.

4. Conséquences de la résiliation

- En cas de résiliation, le Client recevra une copie complète des rapports d'intervention réalisés jusqu'à la date effective de résiliation.

ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉS, GARANTIES ET LIMITATIONS

1. Responsabilités

- Zen Énergie Services Suisse n'est pas responsable des dysfonctionnements liés à un entretien insuffisant antérieur à la souscription.
- La responsabilité de Zen Énergie Services Suisse se limite à la bonne exécution des prestations contractuelles, sans extension aux dommages indirects (perte de production, préjudice commercial, etc.).

2. Garanties

- En cas d'intervention non conforme, Zen Énergie Services Suisse s'engage, sous réserve de vérification, à effectuer une nouvelle intervention corrective sans frais supplémentaires.

3. Limitation de garantie

- Toute prestation non expressément prévue dans le contrat fera l'objet d'un devis complémentaire et ne relève pas de la garantie contractuelle.

ARTICLE 11 – CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

1. Confidentialité

- Les parties s'engagent à maintenir la confidentialité de toutes les informations échangées dans le cadre de l'exécution du contrat.

2. Protection des données

- Les données personnelles du Client, collectées lors de la souscription et durant l'exécution des prestations, seront traitées conformément à la législation en vigueur et à la politique de confidentialité affichée sur le site.

ARTICLE 12 – MODIFICATION DES CGE ET COMMUNICATION

1. Modification des CGE

- Zen Énergie Services Suisse se réserve le droit de modifier les présentes CGE. Toute modification sera notifiée au Client au moins 30 jours avant son entrée en vigueur, sauf obligation légale ou réglementaire.

2. Communication

- Toutes les notifications relatives au contrat (planning des interventions, facturation, modifications des CGE, etc.) seront transmises par voie électronique (courriel) et/ou par courrier recommandé.

ARTICLE 13 – FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure (catastrophes naturelles, grèves, interruptions de service de prestataires externes, etc.), telle que définie par la jurisprudence.

ARTICLE 14 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

1. Droit applicable

- Les présentes CGE sont régies par le droit suisse.

2. Juridiction

- En cas de litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du contrat, les tribunaux du canton de Genève seront compétents, sauf disposition impérative contraire.

ARTICLE 15 – DISPOSITIONS DIVERSES

1. Indépendance des clauses

- Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGE sont déclarées nulles ou inapplicables, les autres dispositions demeureront en vigueur.

2. Intégralité du contrat

- Les présentes CGE, complétées par les Conditions Générales de Vente (CGV) le cas échéant, constituent l'intégralité de l'accord entre les parties.

3. Langue du contrat

- Le contrat est rédigé en français. En cas de traduction ou d'interprétation dans une autre langue, le texte français prévaudra.

ARTICLE 16 – CONDITIONS DE SOUSCRIPTION, RABAIS ET VALIDATION

1. Processus de souscription

- La souscription s'effectue en ligne sur la plateforme sécurisée de Zen Énergie Services Suisse, ou par voie postale et téléphone sous certaines conditions.
- Lors de la souscription en ligne, le Client doit remplir le formulaire en ligne, sélectionner l'offre souhaitée et procéder au paiement de la première annuité.
- Avant validation finale, le Client doit accepter :
 - Le règlement général sur la Politique de Confidentialité (via une case à cocher obligatoire)
 - Les Conditions Générales de Vente (CGV) et les présentes CGE
- En cliquant sur « Procéder au paiement », le Client confirme sa souscription et s'engage à régler les factures correspondant au(x) contrat(s) choisi(s).

2. Accusé de réception et activation du contrat

- Dès la validation du paiement, une copie du contrat, des CGV et du reçu de paiement sera automatiquement envoyée à l'adresse e-mail indiquée par le Client.
- Les accès à l'Espace Client seront également communiqués par e-mail.
- L'équipe Zen Énergie Services Suisse prendra contact dans les 48 heures pour organiser la première intervention et confirmer le planning.

3. Conditions de rabais

- **Rabais multi-contrats :**
 - Si le Client souscrit à deux contrats d'entretien ou plus (pour différents équipements), un rabais de 10 % est appliqué sur la première année de chaque contrat concerné.
- **Rabais pour les pompes à chaleur :**
 - Pour une souscription concernant plusieurs pompes à chaleur, un rabais de 10 % est appliqué pour deux unités et de 15 % à partir de trois unités, sous présentation d'un justificatif approprié.



Signature et Acceptation

La souscription d'un contrat avec Zen Énergie Services Suisse implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales d'Entretien.

