

Conditions Générales de Vente (CGV)

Zen Énergie Services Suisse

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre Zen Énergie Services Suisse Sàrl (ci-après “Zen Énergie Services Suisse”) et ses clients (ci-après “le Client”) dans le cadre de la souscription et de l’exécution des contrats d’entretien des pompes à chaleur, panneaux photovoltaïques et boilers thermodynamiques.

Zen Énergie Services Suisse propose ses prestations dans le but d’améliorer la performance, la durabilité et la sécurité des équipements énergétiques verts des particuliers.

ARTICLE 2 – SERVICES PROPOSÉS

2.1. Nature des services

Zen Énergie Services Suisse propose les contrats suivants :

1. **Zen Accès** : entretien tous les 2 ans, avec suivi en ligne.
2. **Zen Équilibre** : entretien annuel, avec suivi en ligne.
3. **Zen Plus** : entretien annuel, dépannage inclus (main-d’œuvre et déplacements compris).
4. **PV Clean** : nettoyage ponctuel des panneaux solaires.

2.2. Exclusions

Les prestations couvertes par les contrats d’entretien n’incluent pas :

- Le remplacement des pièces défectueuses ou usées.
- Les consommables nécessaires au bon fonctionnement des équipements (par exemple, filtres, liquides caloporteurs, etc.).
- Les réparations nécessitant des modifications structurelles de l’installation.

Les pièces de rechange, si nécessaires, seront facturées en sus et feront l’objet d’un devis soumis à l’approbation préalable du Client.

ARTICLE 3 – SOUSCRIPTION ET PAIEMENT

3.1. Souscription

La souscription se fait en ligne ou par téléphone sur le site officiel de Zen Énergie Services Suisse.

3.2. Modalités de paiement

- **Paiement annuel pour les contrats Zen Équilibre & Zen Plus** : le paiement s'effectue annuellement sur la période des 4 années de contrat. Le paiement de la première année de contrat est exigé au moment de la souscription. Les moyens de paiement acceptés sont : carte bancaire, e-banking, QR-facture, acomptes.
- **Paiement biennal (tous les 2 ans) pour les contrats Zen Accès** : le paiement s'effectue chaque 2 ans sur la période des 4 années de contrat. Le paiement de la première période de 2 ans est exigé au moment de la souscription. Les moyens de paiement acceptés sont : carte bancaire, e-banking, 3x, QR-facture, acomptes.
- **Paiements suivants** : à chaque date anniversaire de la souscription du contrat, une facture sera envoyée au client pour le règlement des annuités (ou biennalités) suivantes. Le paiement doit être effectué dans le délai indiqué sur la facture.

En cas de retard de paiement :

- Des intérêts moratoires au taux légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 20 CHF par rappel seront appliqués.
- Après trois rappels infructueux, Zen Énergie Services Suisse se réserve le droit de suspendre les prestations prévues au contrat jusqu'au règlement complet des montants dus.

3.3. Engagement contractuel

Le contrat est conclu pour une période initiale de 4 ans. Toute résiliation anticipée est soumise aux conditions détaillées à l'article 6 de ces présentes CGV.

ARTICLE 4 – EXÉCUTION DES SERVICES

4.1. Planification des interventions

Zen Énergie Services Suisse s'engage à planifier et à exécuter les interventions d'entretien dans les délais convenus, en fonction des disponibilités et des contraintes logistiques.

4.2. Obligations du Client

Le Client doit garantir un accès sûr et fonctionnel aux équipements pour permettre la prestation du service. Si le lieu d'intervention est inaccessible ou si le Client est absent sans notification préalable, Zen Énergie Services Suisse se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires pour toute nouvelle intervention.

4.3. Partenaires externes agréés

Pour garantir une intervention rapide et efficace, Zen Énergie Services Suisse peut faire appel à des partenaires externes agréés par ses soins. Ces partenaires sont sélectionnés selon des critères rigoureux afin d'assurer une qualité de service équivalente à celle de Zen Énergie Services Suisse. Le Client sera informé si une intervention est réalisée par un partenaire externe.

ARTICLE 5 – GARANTIE DES PRESTATIONS

Zen Énergie Services Suisse garantit la qualité des services d'entretien réalisés conformément aux bonnes pratiques professionnelles.

5.1. Défauts imputables à Zen Énergie Services

En cas de défaut imputable à l'intervention, Zen Énergie Services Suisse s'engage à effectuer une réparation gratuite dans les meilleurs délais.

5.2. Limites de garantie

Cette garantie est limitée aux prestations réalisées et n'inclut pas :

- Les défauts ou pannes liés à des pièces défectueuses ou usées.
- Les vices de fabrication ou de conception des équipements.
- Les dommages causés par une utilisation incorrecte ou un défaut d'entretien préalable.

5.3. Garantie constructeur

Les équipements couverts par les contrats peuvent être sous garantie constructeur. Il revient au Client de s'assurer que les conditions de cette garantie sont respectées et, le cas échéant, de contacter directement le fabricant pour toute réclamation relative aux défauts des produits.

ARTICLE 6 – RÉSILIATION ET ANNULATION

5.1. Résiliation ordinaire

- Le contrat peut être résilié à l'issue de la durée initiale de 4 ans ou de chaque période de renouvellement annuel, avec un préavis de **3 mois avant l'échéance annuelle**.
- La résiliation doit être notifiée par écrit (lettre recommandée ou e-mail avec accusé de réception).

5.2. Résiliation anticipée

La résiliation avant la fin de la période d'engagement est possible uniquement dans les cas suivants :

1. **Déménagement hors zone d'intervention** (preuve de changement d'adresse requise).
2. **Force majeure** : décès, incapacité permanente ou autre événement rendant impossible l'exécution du contrat (justificatifs requis).
3. **Manquement grave de Zen Énergie Services Suisse** : non-respect des obligations contractuelles après une mise en demeure restée sans réponse pendant **30 jours**.

5.3. Conséquences de la résiliation anticipée

- En cas de résiliation anticipée sans motif valable, le Client est redevable de **50 % des mensualités restantes** jusqu'à la fin de l'engagement.
- Les services non réalisés à la date de résiliation ne seront pas facturés.

5.4. Droit de rétractation

Le Client dispose d'un délai de **14 jours** à compter de la date de souscription pour annuler le contrat. Toute intervention réalisée pendant ce délai sera facturée au prorata.

ARTICLE 7 – PROTECTION DES DONNÉES

Zen Énergie Services Suisse s’engage à protéger les données personnelles de ses Clients conformément à la Loi fédérale sur la protection des données (LPD) et, lorsque applicable, au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Droits du Client

Le Client peut demander :

- Une copie des données personnelles détenues.
- La rectification ou la suppression des informations incorrectes.
- Toute violation de données sera signalée aux autorités compétentes et aux personnes concernées.

ARTICLE 8 – RÈGLEMENT DES LITIGES

En cas de différend, les parties conviennent de rechercher une solution amiable, éventuellement via un processus de médiation, avant toute saisine des tribunaux compétents.

ARTICLE 9 – DROIT APPLICABLE ET FOR JUDICIAIRE

1. Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit suisse.
2. Tout litige opposant les parties sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux situés au lieu du siège de Zen Énergie Services Suisse Sàrl, sauf dispositions légales impératives contraires.
3. Zen Énergie Services Suisse se réserve toutefois le droit d’introduire une action judiciaire au siège ou au domicile du défendeur.
4. Le présent contrat constitue une reconnaissance de dette au sens de l’article 82 de la Loi fédérale sur la poursuite pour dettes et faillites (LP).
5. L’application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (RS 0.221.211.1) est expressément exclue.

ARTICLE 10 – ACCEPTATION DES CGV

La validation de la souscription vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente et des modalités liées au prélèvement automatique, le cas échéant.

Les présentes sont à jour au 1^{er} avril 2025.