

# CONDITIONS PARTICULIERES SITE DE PRESTATIONS DE SERVICES ÉNERGÉTIQUES ET MAINTENANCE

CLIQUEZ OU APPUYEZ ICI POUR ENTRER DU TEXTE.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

084-218400992-20221129-AU\_2022\_095-AU

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 29/11/2022

Conclu entre :

et :

## CAFE DE LA GARE

- Place Clément Gros  
84440 Robion

Représentée par : *Patricia SITES*

- ~~Mireille NAMI~~ – MAIRIE DE ROBION
- En qualité de ~~Directrice des Services Techniques~~

*Patricia Sites*  
dûment mandaté(e) à cet effet,

## La société Dalkia,

- Société anonyme au capital social de 220 047 504 euros,
- dont le siège social est à Saint-André-Lez-Lille (59350), 37 avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny,
- immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lille Métropole sous le n° 456 500 537,
- élisant domicile en son établissement sis 536 route de la Seds - 13127 VITROLLES

Représentée par :

- Naima BENNEZZAR,
- agissant en qualité de Responsable d'agence commerciale,

dûment habilité(e) à cet effet,

Ci-après dénommée le « **Client** »  
d'une part,

Ci-après dénommée l'« **Entreprise** »  
d'autre part,

Ci-après dénommées, individuellement ou collectivement, la ou les « **Partie(s)** ».

## ARTICLE 1 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

L'ensemble des pièces constitutives du contrat sont listées au présent article et forment un tout indissociable, le « Contrat » est ainsi composé des pièces suivantes :

- Les présentes Conditions Particulières Site(s) et ses Annexes telles que listées au présent document
- Les Conditions Particulières d'Offre applicables aux prestations de services énergétiques et maintenance
- Les Conditions Générales de Vente de Dalkia (« CGV »)

En signant le présent document, les Parties déclarent avoir pris connaissance de l'ensemble des documents contractuels et en accepter les termes. Les pièces constitutives ont valeur contractuelle, dès lors qu'elles sont valablement paraphées ou signées par les Parties, soit au moment de la conclusion des Conditions Particulières Site(s), soit postérieurement. Ces pièces seront jointes au présent document.

En cas de contradiction entre les pièces constitutives, l'ordre de prévalence correspond à leur ordre de citation.

## ARTICLE 2 – OBJET ET PORTÉE DU CONTRAT

Le présent document tel que négociées entre les Parties constitue les conditions particulières spécifiques au(x) site(s) du Client, ci-après les Conditions Particulières Site(s).

Les présentes Conditions Particulières Site(s) associées aux documents listés en Article 1 forment le « Contrat » qui a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client confie à l'Entreprise qui l'accepte, l'exécution des prestations visées à l'Article 3 (les « Prestations. »).

### 2.1 Type de contrat

Le présent contrat est de type **Prestations Forfaitaires**.

### 2.2 Prise d'effet et durée

Date de prise d'effet	Durée du contrat
01/12/2022	2 ans

A l'issue de cette période, il sera reconduit tacitement par période de 1 an(s), sauf dénonciation par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception par l'une ou l'autre des parties, 6 mois au moins avant la fin de chaque période.

### 2.3 Lieu d'exécution

Site n°	Nom du site	Adresse
1	CAFE DE LA GARE	Place Clément Gros 84440 Robion

### 2.4 Périmètre technique

Les installations et équipements compris dans le périmètre des Prestations sont situés sur le(s) Sites du Client défini(s) ci-dessus et listés en Annexe 1 (ci-après, les « Installations »).

## ARTICLE 3 – PRESTATIONS ET CONDITIONS

Les Prestations sont celles sélectionnées au présent article et telles que décrites dans les Conditions Particulières d'Offre applicables aux prestations de services énergétiques et maintenance.

3.1 Prestation Engagement de Maintenance & Dépannage de vos Installations (P2)	Code Prestation	Prix HT*	<u>Cochez pour sélectionner</u>
Dalkia prend en charge l'entretien de vos chaudières murales <b>CAFE DE LA GARE</b>	<i>PxMaintDep</i>	618,48€	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Périmètre et Délais d'Intervention</b>			
Accessibilité permanente au centre d'appel		Inclus	<input checked="" type="checkbox"/>
Dépannage jour ouvré (sous 6 heures) 8h00 - 12h00 / 14h00 – 17h00		Inclus	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Démarrage / Arrêt du Chauffage</b>			
À la demande		Inclus	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Option (cochez si retenue)</b>			
Astreinte 24h/24 – 7j/7j		300€	<input type="checkbox"/>

\* Taux en vigueur à la date de signature des présentes Conditions Particulières Site(s). Toute évolution légale de ce taux pendant la durée du Contrat sera automatiquement répercutée au Client.

3.2 Patrimoine connecté, Suivi de la Performance et Transparence	Code Prestation	Prix HT	Taux TVA*	Prix TTC
Accès à votre Espace Client Personnalisé	PxEspClient	offert	-	offert

\* : taux en vigueur à la date de signature des présentes Conditions Particulières Site(s). Toute évolution légale de ce taux pendant la durée du Contrat sera automatiquement répercutée au Client.

3.5 Facturation et Paiement				
Fréquence de Facturation	Format d'Envoi des Factures	Date de Facturation	Mode de Paiement	Mode de Paiement (30 jours suivant la date d'émission des factures)
2 Factures	PDF par Mail	30 juin 31 décembre	Virement	<b>Titulaire :</b> Dalkia <b>Domiciliation (banque) :</b> Société Générale – PARIS ETOILE ENTR (03175) – 33, avenue de Wagram – 75 839 Paris <b>Code banque :</b> 30003 <b>Code guichet :</b> 01240 <b>Numéro de compte :</b> 00025150024 <b>Clé RIB :</b> 90

## ARTICLE 4 – ANNEXES

Les Annexes sont les suivantes :

ANNEXE 1 / INDICES ET TERMES DE FACTURATION .....	7
ANNEXE 2 / LES INSTALLATIONS PRISES EN CHARGE .....	8
ANNEXE 3 / LES CONDITIONS PARTICULIERES D'OFFRE APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE SERVICES ENERGETIQUES ET MAINTENANCE .....	9
ANNEXE 4 / LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE DALKIA (« CGV »).	10

\*\*\*

Fait à : \_\_\_\_\_, le : \_\_\_\_\_

**Dalkia**  
Prénom et Nom<sup>1</sup>

**[Le Client]**  
Date  
Prénom et Nom<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Signature manuscrite, indication de la date, des prénom/nom/qualité du signataire et apposition du cachet commercial.

## ANNEXE 1 / Indices et termes de facturation

Les montants des redevances P2o indiquées à l'article 3.1 sont forfaitaires et fermes pour une période d'un (1) an à compter de la prise d'effet du présent contrat. A chaque date anniversaire, les montants des redevances P2o, seront révisés selon la formule d'indexation définie ci-dessous :

$$P2 = P2_0 \times [0,95 \times (ICHT-IME / ICHT-IME_0) + 0,05 \times (FSD2 / FSD2_0)]$$

P2 : Nouveau prix de règlement de la prestation à la date de révision,  
P2<sub>0</sub> : Prix initial des prestations

ICHT-IME : Dernier indice paru au jour de la révision.  
ICHT-IME<sub>0</sub> : Valeur initiale de ICHT-IME, indice des salaires Industries mécaniques et Électriques publié par le Moniteur ou revue équivalente

FSD2 : Dernier indice paru au jour de la révision.  
FSD2<sub>0</sub> : Valeur initiale de FSD2, indice des Frais et services divers publié par le Moniteur ou revue équivalente

Si l'un quelconque des indices ci-dessus ne pouvait plus être appliqué, pour quelque cause et à quelque titre que ce soit, il serait remplacé par un indice de même valeur économique qui serait adopté en accord entre les parties sous six (6) mois à compter de la date de la demande formulée en ce sens par l'un des cocontractants.

## **ANNEXE 2 / LES INSTALLATIONS PRISES EN CHARGE**

Cette liste sera validée lors de la prise en charge par nos équipes.

- **CAFE DE LA GARE**

2 chaudières murales



## **ANNEXE 3 / LES CONDITIONS PARTICULIERES D'OFFRE APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE SERVICES ENERGETIQUES ET MAINTENANCE**

## 1. ENGAGEMENT DE MAINTENANCE ET DE DÉPANNAGE DE VOS INSTALLATIONS

*L'Entreprise réalise les prestations de Maintenance et de Dépannage des Installations. Cela inclut notamment le démarrage et l'arrêt automatique du chauffage.*

### 1.1 Maintenance

L'Entreprise s'engage à réaliser la maintenance courante du Périmètre, ce qui correspond à l'ensemble des actions permettant de maintenir ou de rétablir les Installations dans un état apte à assurer un service déterminé.

Au titre de cette prestation sont inclus :

- l'approvisionnement des fournitures nécessaires à l'entretien courant des installations (huile, graisse, chiffons...) à l'exclusion des pièces consommables ;
- la fourniture et le remplacement des petites pièces consommables s'effectuant sans démontage (visserie, boulonnerie, voyants, fusibles) ;
- la fourniture de l'outillage standard et des matériels nécessaires à la réalisation des opérations d'entretien courant ;
- l'engagement de l'Entreprise de laisser en fin d'exécution du marché les Installations en état normal d'entretien et de fonctionnement ainsi que les locaux mis à disposition, propres ;
- le renseignement du carnet de chaufferie et, en cas de prestations ECS, du carnet sanitaire fourni par le Client pour les opérations et travaux effectués par l'Entreprise.

L'Entreprise signale au Client les incidents constatés ainsi que les incidents prévisibles quand il les déce. Il indique les mesures à prendre et les travaux à réaliser pour assurer le maintien en état des Installations et mentionne les troubles pouvant se manifester en cas de non-exécution.

L'Entreprise n'est pas chargée d'effectuer les visites et contrôles légaux et réglementaires qui ne lui incombent pas d'un point de vue légal. Elle doit cependant informer le Client des dispositions à prendre en vue de leur exécution. L'Entreprise, en tout état de cause, doit faciliter l'organisation des visites et contrôles, voire y participer si nécessaire. Si le Client ne souscrit pas le service « Contrôles réglementaires complémentaires », toute mobilisation des effectifs de l'Entreprise dans le cadre de la réalisation des visites et contrôles sera facturée au coût horaire de main d'œuvre de soixante-dix euros hors taxes par heure (70€ HT/h).

S'agissant du chauffage, l'Entreprise se réserve la possibilité d'arrêter les Installations du Périmètre dans les seuls cas d'urgence. Les opérations d'entretien planifiées nécessitant l'arrêt des Installations du Périmètre doivent être assurées en dehors des périodes de chauffage.

Lorsque l'Entreprise a en charge la fourniture d'ECS, l'Entreprise se réserve la possibilité d'interrompre le service pour les travaux d'entretien annuel, au maximum deux (2) jours par an, après en avoir avisé le Client. Les dates d'arrêt pour entretien sont définies en accord avec le Client, sauf en cas d'urgence.

Le Client assure à ses frais toutes les prestations et fournitures non comprises dans le prix, nécessaires à la bonne marche de l'installation.

### 1.2 Dépannage

(ou intervention non planifiée)

Par dépannage, il y a lieu d'entendre les opérations pouvant être effectuées par un seul agent, permettant de localiser, sans outillage lourd, encombrant ou spécifique, les causes des anomalies de fonctionnement, de prendre les mesures conservatoires utiles au fonctionnement normal des installations, compte tenu de leur état et des moyens disponibles.

Les horaires d'intervention de l'Entreprise sur Site sont limités aux plages horaires suivantes : 8h – 17h en jours ouvrés. L'Entreprise se rendra sur Site sur réception d'alarme ou simple appel téléphonique au **0 810 80 93 00**, ou courriel à l'adresse [demande\\_intervention@dalkia.fr](mailto:demande_intervention@dalkia.fr) ou sollicitation adressée à l'Entreprise via un moyen de communication mis à disposition par celle-ci (Espace Client par exemple), émanant du Client ou de son représentant :

- dans la journée dans la limite des horaires d'intervention précités si la demande a été reçue avant 12h les jours ouvrés ;
- dans la journée ouvrée suivante si la demande a été reçue hors des horaires d'intervention précités ou après 12h le jour ouvré précédent.

Si l'état des Installations permet leur remise en service immédiate avec les moyens dont l'Entreprise dispose lors de son intervention, l'Entreprise procède à la remise en service. Si ce n'est pas le cas, l'Entreprise pourra procéder à la réparation ou au remplacement du ou des matériels défectueux dans les conditions prévues par la « Garantie fiabilité des Installations » si le Client y a souscrit et sous réserve de l'éligibilité du ou des matériels. Dans le ou les cas contraire(s), l'Entreprise adresse dans les plus brefs délais au Client un devis des travaux à réaliser. Ces travaux ne peuvent avoir lieu qu'une fois le devis accepté et signé par le Client.

Toute intervention injustifiée sera facturée au Client de la manière suivante : des frais de déplacement forfaitaires à hauteur de cent euros (100€) / intervention hors taxes auxquels s'ajoutera un coût horaire de main d'œuvre de soixante-dix euros (70€) / heure hors taxes. À titre indicatif, seront notamment concernés :

- les interventions demandées hors du Périmètre et des limites des Prestations ;
- les interventions consécutives à des demandes pour insuffisance de température alors que les engagements contractuels sont respectés.

En cas de demandes isolées formulées par les bénéficiaires, l'Entreprise se réserve la faculté de regrouper ses interventions afin de les rationaliser.

Les opérations de dépannage se font sous réserve de la possibilité d'accès aux Installations concernées par le personnel de l'Entreprise.

Sont exclus des opérations de dépannages :

- les gros travaux de remise en état des Installations ;
- les opérations nécessitant le changement de pièces non disponibles ou non accessibles, ou les opérations nécessitant l'intervention d'une main d'œuvre relevant d'autres spécialités. Dans ces cas, l'Entreprise adressera dans les plus brefs délais au Client un devis des travaux à réaliser, ces travaux ne pouvant avoir lieu

qu'une fois le devis accepté et signé par le Client ;

- la fourniture des pièces détachées.

### 1.3 Démarrage/Arrêt automatique du chauffage

Le Client confie à l'Entreprise la décision de mettre en service ses installations dédiées à la production de chauffage sur la base des conditions climatiques observées.

À compter du début du mois d'octobre, le jour de mise en service des installations de production de chauffage sera déterminé en fonction des prévisions météorologiques : si la Température Extérieure prévue est inférieure à dix-sept degrés Celsius (17°C) pour trois jours consécutifs, alors l'Entreprise pourra procéder à la mise en service. Ces analyses sont centralisées au sein du centre régional de pilotage de la performance énergétique de l'Entreprise, permettant une juste anticipation de l'allumage des installations.

À compter du début du mois d'avril, le jour d'arrêt des installations de production de chauffage sera déterminé en fonction des prévisions météorologiques : si la Température Extérieure prévue est supérieure à dix-sept degrés Celsius (17°C) pour cinq jours consécutifs, alors l'Entreprise pourra procéder à l'arrêt. Ces analyses sont centralisées au sein du centre régional de pilotage de la performance énergétique de l'Entreprise, permettant une juste anticipation de l'arrêt des installations.

Le Client sera informé par courriel de la date prévisionnelle de mise en service, respectivement d'arrêt, de ses installations de production de chauffage, à minima 2 jours avant la date envisagée. Les installations, de chauffage sont mises en service ou arrêtées, par les équipes techniques de l'Entreprise et le Client reçoit un courriel de confirmation en complément du compte-rendu d'intervention habituel.

En période de chauffage, la Température Garantie est de dix-huit degrés Celsius (18°C).

*Pour aller plus loin, l'Entreprise propose une palette de services complémentaires qui permettent au Client de gagner en souplesse ou en confort.*

*Le Client peut notamment opter pour des plages d'interventions ou un périmètre d'intervention étendus pour gagner en réactivité et en tranquillité.*

### 1.4 Accessibilité permanente

Le Client qui souscrit ce service bénéficie de la possibilité de joindre l'Entreprise 24h/24 et 7j/7 via les canaux suivants :

- sur simple appel téléphonique au numéro suivant **0 810 80 93 00** ;
- ou par courriel à l'adresse : [demande-intervention@dalkia.fr](mailto:demande-intervention@dalkia.fr) ;
- ou via un moyen de communication mis à disposition par l'Entreprise (Espace Client par exemple).

Si cette prise de contact débouche sur une intervention effective, cette intervention sera réalisée et le cas échéant facturée selon les modalités prévues au Contrat.

### 1.5 Interventions 24h/24 7j/7

Le Client qui souscrit le service Interventions 24h/24 7j/7 bénéficie d'une extension de la plage horaire d'intervention ainsi que de délais de dépannage raccourcis.

L'Entreprise peut intervenir sur Site 24h/24 et 7j/7.

Les modalités de demande d'intervention sont identiques à celles visées au 1.4, et l'Entreprise se rend sur site :

- dans les quatre heures (4h) suivant la demande si celle-ci est reçue entre 8h et 17h les jours ouvrés, samedi, dimanche et jours fériés ;
- en cas de demande reçue en dehors des heures ouvrées précitées pour des demandes d'intervention relevant du confort (insuffisance de température), dans les quatre heures (4h) à compter de 8h du matin ;
- pour des demandes d'intervention d'urgence liées à un arrêt complet du service (chauffage ou ECS) et/ou à une défaillance de fonctionnement des Installations présentant un risque pour la sécurité des biens et des personnes, dans les deux heures (2h) heures suivant la demande 24h/24 et 7j/7.

### 1.6 Couverture +

Le Client qui souscrit le service « Couverture + » bénéficie d'une extension du Périmètre.

S'agissant du chauffage, le Périmètre comprend les installations de production, et est étendu par ce service, aux réseaux de distribution de chauffage visibles, aux émetteurs ainsi qu'à l'ensemble des organes de comptage ou de régulation qui s'y rattachent. Cela inclut le maintien de l'équilibre en pied de colonnes des Installations, sans désembouage ni rééquilibrage général, et le contrôle des systèmes de régulation automatique. Restent exclus du Périmètre les réseaux de distribution de chauffage non visibles, les organes de comptage et de régulation s'y rattachant, ainsi que les organes se rattachant au Périmètre pour lesquels le Client aurait souscrit un contrat prévoyant la maintenance, le dépannage voire le remplacement avec une tierce partie (notamment les répartiteurs de frais de chauffage et les compteurs d'énergie thermique individuels installés à des fins de répartition de frais de chauffage).

S'agissant de l'ECS, le Périmètre comprend les installations de production, et est étendu aux réseaux de distribution d'ECS visibles jusqu'aux premiers robinets d'arrêt en amont des points de puisage, lesquels robinets étant exclus. Cela inclut le maintien en l'état de l'équilibrage des Installations, sans rééquilibrage général (**Nota Bene : un bon équilibre est important pour limiter les risques de prolifération des bactéries légionnelles par une température supérieure ou égale à cinquante degrés Celsius (50°C) en tous points du réseau de distribution et une vitesse de circulation d'eau suffisante**). Restent notamment exclus les réseaux de distribution d'ECS non visibles, les points de puisage et ce qui s'y rattache (mitigeurs, mousseurs, pommeaux de douche, flexibles...) ainsi que l'ensemble des organes de comptage ou de régulation qui s'y rattachent ainsi que les organes se rattachant au Périmètre pour lesquels le Client aurait souscrit un contrat prévoyant la maintenance, le dépannage voire le remplacement avec une tierce partie. (**Nota Bene : les purges aux points de puisage, leur non entartrage comme le bon fonctionnement des organes associés permet de limiter le risque**

de prolifération des légionnelles). Restent également exclus :

- la réalisation du diagnostic technique des installations ECS. Cette prestation peut faire l'objet d'une proposition commerciale ;
- les contrôles des températures aux points d'usage à risque représentatif du réseau et aux point(s) le(s) plus éloigné(s) de la production ECS. Ces points, étant considérés comme équipements terminaux ;
- les contrôles des températures des colonnes et retours de boucles ECS qui ne peuvent pas être contrôlés (inaccessible, ou ne disposant pas de moyens de mesures fixes).

### 1.7 Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC)

Le Client qui souscrit le service « VMC » bénéficie de l'extension du Périmètre suivante : caissons de VMC simple flux ou double flux. Dans tous les cas, sont exclus du Périmètre, les bouches d'extraction pour VMC et les VMC gaz ainsi que l'ensemble des gaines de VMC.

**Le Client peut aussi décider des dates de démarrage et d'arrêt du chauffage.**

### 1.8 Démarrage/Arrêt unique du chauffage

Le Client qui souscrit ce service peut choisir ses dates de démarrage et d'arrêt pour les installations de production de chauffage. L'Entreprise doit être en mesure de mettre en route ou d'arrêter le chauffage dans les douze (12) heures ouvrées (8h-17h) les jours ouvrés suivant la demande du Client.

La demande du Client est transmise par téléphone au **0 810 80 93 00**, courriel à l'adresse [demande-intervention@dalkia.fr](mailto:demande-intervention@dalkia.fr) ou via un moyen de communication mis à disposition par l'Entreprise (Espace Client par exemple).

Le Client ne peut formuler qu'une seule demande de démarrage et une seule demande d'arrêt par Année Contractuelle. Toute demande supplémentaire sera facturée au prix forfaitaire hors taxe de centre trente-cinq euros hors taxes (135€ HT) par Site.

Si, lors de la réception par l'Entreprise d'une demande du Client de démarrage du chauffage, la Température Extérieure moyenne journalière est supérieure à 18°C, l'Entreprise contactera le Client pour évaluer la recevabilité de la demande et il pourra refuser de la satisfaire.

En période de chauffage, la Température Garantie est de 19°C.

### 1.9 Démarrage/Arrêt du chauffage à la demande

Le Client qui souscrit le service « Démarrage/Arrêt du chauffage à la demande » bénéficie de la possibilité de formuler autant de demandes de démarrage et d'arrêt du chauffage qu'il le souhaite par Année Contractuelle.

Chaque demande sera considérée comme une demande de démarrage/arrêt unique du chauffage et les conditions décrites dans la partie « Démarrage/Arrêt unique du chauffage » du présent document s'appliqueront pour chaque demande.

En période de chauffage, la Température Garantie est de 19°C.

**Le Client peut aussi confier à l'Entreprise une palette de prestations annexes qui lui permettront d'optimiser la longévité de ses Installations et lui garantiront le respect de la réglementation en vigueur.**

### 1.10 Traitement eau circuit chauffage

La protection des différents équipements de production et de distribution contre le risque d'entartrage et de corrosion est conditionnée à la souscription du présent service.

Le Client qui souscrit ce service bénéficie des services suivants :

- contrôle du fonctionnement et réglage des appareils de traitement d'eau (groupe de dosage, adoucisseur...);
- analyses d'eau réalisées par l'Entreprise pour vérifier l'absence de corrosion et d'entartrage du circuit chauffage. La première analyse pourra amener à proposer un reconditionnement du circuit chauffage et des équipements complémentaires de traitement d'eau suivant les résultats obtenus ;
- approvisionnement des produits de traitement d'eau nécessaires et injection en fonction de la qualité d'eau mesurée ;
- maintenance annuelle des appareils de traitement d'eau (groupe de dosage, adoucisseur...).

### 1.11 Protection réseau ECS

La protection des différents équipements de production et du réseau de distribution ECS contre le risque d'entartrage, de corrosion (ces deux phénomènes pouvant favoriser le développement des légionnelles), ainsi que la mesure de l'impact des différents traitements sur la potabilité de l'ECS sont conditionnées à la souscription du présent service.

Le Client qui souscrit ce service bénéficie des services suivants :

- contrôle du fonctionnement et réglage des appareils de traitement d'eau (groupe de dosage, adoucisseur, poste de désinfection continue...);
- relevé du compteur d'eau traitée, contrôle d'étanchéité des vannes et robinets, nettoyage du bac à produit ;
- analyse visuelle du tube ou de la manchette témoin si les Installations de production d'ECS en sont équipées pour vérifier l'absence de corrosion du réseau. Si ce n'est pas le cas, l'Entreprise pourra adresser un devis au Client afin qu'un tel dispositif soit installé ;
- analyses d'eau réalisées par l'Entreprise pour vérifier le respect des seuils de potabilité du fait des produits de traitement et le réglage de la vanne de mitigeage en sortie d'adoucisseur. La première analyse pourra amener à proposer une modification ou à un traitement d'eau complémentaire selon les résultats obtenus ;
- approvisionnement des produits de traitement d'eau nécessaires et injection en fonction de la qualité d'eau ;
- maintenance annuelle des appareils de traitement d'eau (groupe de dosage, adoucisseur, poste de désinfection continue...).

### 1.12 Analyses Légionnelles

Le Client qui souscrit le service « Analyse Légionnelles » bénéficie de trois analyses annuelles permettant de surveiller la prolifération des bactéries légionnelles de type *Legionella Pneumophila* au niveau des installations

de production d'ECS. La réalisation d'analyses permettant de surveiller la prolifération des légionnelles sur le réseau de distribution et sur les points terminaux n'est pas prévue dans le cadre de ce service.

### 1.13 Contrôles réglementaires complémentaires

Le Client qui souscrit le service « Contrôles réglementaires complémentaires » confie à l'Entreprise tout ou partie des contrôles réglementaires applicables à ses Installations qui lui incombent.

La liste des contrôles réglementaires applicables aux Installations sera fournie en annexe avec le détail des contrôles que l'Entreprise réalisera ainsi que leur fréquence de réalisation. Il est précisé que les engagements de l'Entreprise sont strictement conformes à la réglementation en vigueur au jour de la signature des Conditions Particulières Site(s). Si la réglementation devait évoluer en cours de Contrat, les Parties conviennent d'ajuster les modalités contractuelles en conséquence.

### 1.14 Prix et révision de prix

Le prix de chacune des prestations dont le Client peut bénéficier, désigné par son Code Prestation indiqué aux Conditions Particulières Site(s), est forfaitaire annuel et il s'exprime en euros hors taxes. Les taux de TVA et montants en euros toutes taxes comprises ne sont qu'indicatifs.

Les valeurs de base des prix figurent aux Conditions Particulières Site(s) et les prix sont révisés comme suit, le terme Px se substituant ci-dessous aux différents Codes Prestations dans un but de simplification :

- $P_x = P_{x_0} \times (ICHTrev-TS / ICHTrev-TS_0)$
- $P_{x_0}$  : prix de base de la prestation pour le Contrat ; figurant aux Conditions Particulières Site(s).
- $P_x$  : prix révisé de la prestation.
- **ICHTrev-TS** : dernière valeur connue à date de facturation de l'Indice du Coût Horaire du Travail (Tous Salariés - section D - Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné - Base 100 = Décembre 2008) publié par l'INSEE ou tout autre revue ou support internet spécialisés.
- **ICHTrev-TS<sub>0</sub>** : valeur de base de l'indice ICHTrev-TS pour le Contrat ; elle est précisée en annexe aux Conditions Particulières Site(s).

### 1.15 Pénalités

#### Franchise

En cas de retard, d'interruption, d'insuffisance ou d'excès définis dans les paragraphes « Eau Chaude Sanitaire », « Démarrage/Arrêt automatique ou unique ou à la demande » du chauffage et « Température Garantie », la pénalité est applicable au-delà des franchises fixées ci-dessous :

- chauffage des locaux : cinq (5) heures par événement ;
- production d'ECS : vingt-quatre (24) heures par événement.

#### Montants des pénalités

Les montants des pénalités dues par l'Entreprise en cas de retard et d'interruption, définis dans les paragraphes « Eau Chaude Sanitaire », « Démarrage/Arrêt automatique ou unique ou à la demande » du chauffage et

« Température Garantie » sont définis comme suit :

- pour retard au démarrage ou à l'arrêt du chauffage : la pénalité applicable par tranche de vingt-quatre (24) heures est égale à cent euros (100€) ;
- pour interruption du chauffage ou de la production d'ECS : la pénalité applicable par tranche de vingt-quatre (24) heures est égale à cent euros (100€).
- pour insuffisance du chauffage ou de la production d'ECS : la pénalité applicable est de cinquante euros (50€) par constat non traité, étant entendu que l'Entreprise dispose d'un délai de deux (2) jours ouvrés pour traiter la demande qui lui aura été adressée soit par téléphone au 0 810 80 93 00, par courriel à l'adresse [de-mande-intervention@dalkia.fr](mailto:de-<u>mande-intervention@dalkia.fr</u>) ou via un moyen de communication mis à disposition par l'Entreprise (Espace Client par exemple).

#### Locaux et services concernés

Les pénalités sont calculées au prorata des locaux ou services faisant l'objet d'un défaut de chauffage ou de production d'ECS.

L'ensemble des pénalités applicables annuellement est limité à hauteur de dix pourcent (10 %) du montant annuel hors taxes des prestations de « Maintenance et Dépannage » pour l'Année Contractuelle concernée.

En complément des cas prévus au Contrat, il est précisé qu'aucune pénalité n'est due si la Température Extérieure est inférieure à la « Température Extérieure Plancher », ou en cas d'arrêt des Installations en cas d'urgence, ainsi qu'en cas d'insuffisance ou d'interruption de fourniture de chauffage ou de production d'ECS n'ayant pas fait l'objet d'une constatation contradictoire.

#### 1.16 Notions employées

Les notions non définies au présent document sont définies aux autres documents contractuels. Il est entendu que tous les termes définis ci-après garderont le même sens, quel que soit le document (Conditions Particulières d'Offre, dans les Conditions Particulières Site(s) ou dans les Conditions Générales de Vente) et l'endroit dans ce document, sauf mention contraire expresse.

#### Année Contractuelle

Période de douze (12) Mois consécutifs, la première Année Contractuelle commençant à la date anniversaire des Conditions Particulières Site(s). Par dérogation, si la date de prise d'effet des Conditions Particulières Site(s) est différente de la date anniversaire, la première Année Contractuelle débutera à la date de prise d'effet et se terminera à la date anniversaire ; la durée de la première Année Contractuelle pouvant être inférieure ou supérieure à douze (12) mois.

#### Eau Chaude Sanitaire (ECS)

La production d'eau chaude sanitaire est assurée toute l'année, sous réserve des interruptions nécessaires à l'entretien. L'eau chaude sanitaire est produite à une température située entre cinquante-cinq et soixante degrés Celsius (55°C et 60°C), suivant l'importance des puisages, et ce sous réserve des capacités des Installations telles que confiées à l'Entreprise (conception, état d'entretien antérieur). La température de référence est mesurée à la sortie des Installations de production (échangeur ou ballon si existant) avant tout mitigeage.

La fourniture d'eau chaude sanitaire est considérée comme interrompue si, en dehors des périodes d'arrêts programmés pour entretien et des cas d'urgence, elle est interrompue pendant plus de vingt-quatre (24) heures consécutives. La fourniture est considérée comme insuffisante lorsque les conditions d'exploitation diffèrent d'au moins cinq (5) degrés Celsius de la température garantie, pendant vingt-quatre (24) heures consécutives.

Les installations de production et de distribution d'ECS peuvent se révéler être des foyers de développement de bactéries de type légionnelles. Le Client peut demander au Prestataire, dans le cadre d'un avenant au Contrat, qu'il prenne sur le(s) Site(s) des mesures visant à limiter le risque en matière de développement bactériologique de type légionnelles. Compte tenu des connaissances techniques et bactériologiques en la matière, ces mesures ne peuvent pas avoir pour effet de garantir l'éradication définitive de la bactérie. En conséquence, l'obligation de l'Entreprise est une obligation de moyens exclusive de toute obligation de résultat ce que le Client reconnaît expressément. En cas de constat de présence de bactéries de types Legionella Pneumophila supérieure aux seuils légaux en vigueur, les traitements curatifs à mettre en œuvre sont hors Périmètre et pourront faire l'objet d'une proposition commerciale.

#### Périmètre

Le Périmètre précise les Installations sur lesquelles l'Entreprise est amenée à exécuter les Prestations.

S'agissant du chauffage, le Périmètre se limite aux installations de production. Sont notamment exclus les réseaux de distribution, les émetteurs ainsi que l'ensemble des organes de comptage ou de régulation qui s'y rattachent.

S'agissant de l'ECS, le Périmètre se limite aux installations de production. Sont notamment exclus les réseaux de distribution, les points de puisage ainsi que l'ensemble des organes de comptage, de mesure (y compris thermomètres), de réglage, d'équilibrage ou de régulation qui s'y rattachent. **(Nota Bene : Les bactéries légionnelles peuvent se développer dans des bras morts ou zones d'eaux stagnantes situées sur les installations hors Périmètre. Il est recommandé de procéder à la réalisation du diagnostic technique des installations ECS permet notamment de les identifier).**

Tous les réseaux et installations relatifs à l'eau froide (y compris thermomètre, calorifuge...) sont hors Périmètre.

Toute pompe de relevage et tout puisard non situé dans le(les) local(local) abritant les Installations de production sont hors Périmètre.

### Site(s)

Lieu(x) d'exécution des Prestations listé(s) au Conditions Particulières Site(s).

### Température Extérieure

Température extérieure journalière moyenne, exprimée en degrés Celsius, mesurée par Météo France au niveau de la ville dans laquelle les Installations sont situées ou au niveau de la station Météo France la plus proche.

### Température Extérieure Plancher

Température extérieure en deçà de laquelle le dimensionnement des Installations ne permet plus à l'Entreprise de maintenir la Température Garantie dans les parties chauffées. Elle est précisée en annexe des Conditions Particulières Site(s).

### Température Garantie

Température intérieure moyenne que l'Entreprise s'engage à maintenir à l'intérieur

des parties chauffées, dès que la Température Extérieure au niveau des Installations est supérieure à la Température Extérieure Plancher.

Les parties chauffées correspondent aux parties privatives équipées d'un émetteur de chaleur.

La température intérieure moyenne dans les parties chauffées sera considérée comme insuffisante lorsqu'elle est inférieure à la Température Garantie :

- d'au moins deux degrés Celsius (2°C) pendant une période continue de 24h ;
- d'au moins un degré Celsius (1°C) pendant une période continue de quatorze (14) jours.

Les insuffisances définies ci-dessus sont sanctionnées par une pénalité forfaitaire pour chaque jour où ils ont été constatés.

Les manquements de l'Entreprise aux obligations définies ci-dessus lui sont signalés par le Client dès leur constatation, soit directement au personnel sur place, soit téléphoniquement,

soit via l'Espace Client et sont confirmés par l'envoi d'un courriel ou d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Les températures sont alors relevées contradictoirement dans les locaux témoins choisis d'un commun accord et équipés pour la circonstance de thermomètres enregistreurs. Le décompte des périodes d'insuffisance est effectué à partir des données enregistrées au poste central de télésurveillance, ou sur l'imprimante locale. Si les locaux témoins sont équipés de capteurs de températures communicants installés à demeure, les mesures de température fournies par ces capteurs feront foi dans le cadre de la relève contradictoire des températures.

Les températures relevées pendant les délais éventuellement prévus pour le passage d'un régime à un autre ne sont pas prises en considération pour l'application des présentes dispositions.

## 2. PATRIMOINE CONNECTÉ, SUIVI DE LA PERFORMANCE ET TRANSPARENCE

*Dans le cadre du Contrat, l'Entreprise s'engage à mettre à disposition du Client les éléments synthétisant les actions engagées au titre du Contrat et à proposer un bilan annuel.*

Ces éléments d'informations mis à disposition du Client seront adaptés en fonction des prestations contractualisées par le Client. Ils regrouperont a minima :

- la synthèse des opérations de maintenance et de dépannage réalisées. Pour les opérations de dépannage, seront notamment commentés les motifs ainsi que les délais d'intervention ;
- le cas échéant, la liste des contrôles réglementaires effectués ainsi que leur synthèse ;
- le cas échéant, la synthèse des analyses faites dans le cadre du Traitement eau circuit chauffage, de la Protection réseau ECS ou des Analyses Légionnelles ;
- le cas échéant, la synthèse des travaux effectués hors du cadre des prestations contractuelles par l'Entreprise après acceptation des devis par le Client.

### 2.1 Bilan Annuel

Un bilan sera proposé au Client au terme de chaque Année Contractuelle.

### 2.2 Espace Client personnalisé

Chaque Client bénéficiera d'un ou de plusieurs accès pour ses représentants à l'Espace Client de l'Entreprise. Le Client pourra d'ailleurs administrer lui-même la gestion des accès pour ses représentants.

Il pourra notamment y retrouver :

- son (ses) contrat(s) et factures ;
- les rapports établis par L'Entreprise ;
- une vision d'ensemble de ses Installations ;
- une vision de son patrimoine connecté ;
- les demandes d'intervention en cours et leur état de prise en charge ;

- un échéancier de maintenance préventive et de contrôle réglementaires ;
- un point sur les travaux en cours ;
- des données météorologiques ;

Le Client pourra aussi adresser des demandes d'intervention à l'Entreprise via l'Espace Client.

Au terme du Contrat, si le Client décide de ne plus collaborer avec L'Entreprise pour ses Installations, il pourra toujours bénéficier d'un accès à l'Espace Client. Il recevra pour ce faire une proposition de service de la part de la société qui administre l'Espace Client. Le Client pourra ainsi toujours accéder à ses contrats, factures, données et autres informations ou documents propres à ses Installations. En revanche, il ne disposera plus des fonctionnalités qui reposent sur le savoir-faire, les connaissances et les données de l'Entreprise qui ne concernent pas le Client, notamment la comparaison du comportement des Installations du Client avec celui de patrimoines similaires ou les calculs de projections de consommation d'énergies. Si le Client décide de ne pas conserver un accès à l'Espace Client, il disposera d'un délai d'un (1) mois après la fin du Contrat pour en extraire tous les documents et données propres à ses Installations.

*Pour aller plus loin dans le suivi du confort ou l'analyse du comportement de son patrimoine, le Client pourra décider d'installer des objets connectés plus nombreux et de disposer d'une visualisation temps réel des données transmises par ces objets connectés.*

### 2.3 Objets connectés

Le Client décide de confier à l'Entreprise la fourniture et l'installation d'objets connectés sur ses Installations afin de visualiser les données d'ambiance (a minima la température intérieure). Il en spécifie à l'Entreprise le nombre ainsi que les implantations. Ces objets connectés pourront notamment être installés dans des locaux considérés conjointement par le Client et par l'Entreprise comme des locaux témoins en cas de relève contradictoire de température. L'Entreprise en assure l'installation et l'entretien pendant la durée du Contrat. Ils sont la propriété du Client.

### 2.4 Temps Réel

Par défaut, le Client pourra visualiser les données de son « Patrimoine Connecté » avec un décalage maximal de vingt-quatre (24) heures. Si le Client souhaite bénéficier d'une plus grande fréquence de rafraîchissement des données via l'Espace Client, il peut souscrire le service « Temps réel » qui permet de visualiser les données remontées par les objets connectés avec un décalage maximal d'une (1) heure. L'ensemble des données transmises par les objets connectés installés sur les Installations du Client seront mises à jour à la même fréquence.

### 2.5 Prix, révisions de prix

#### Objets connectés

Le prix de cette prestation se décompose en deux termes :

- un montant proportionnel au nombre d'objets connectés que le Client désire faire installer. Ce montant est différencié par type d'objet connecté. Il s'exprime en euro hors taxes par objet connecté et il est non révisable (les taux de TVA et montants en euros toutes taxes comprises ne sont qu'indicatifs).
- un montant forfaitaire annuel par objet connecté installé. Ce montant n'est pas différencié par type d'objet connecté. Il s'exprime en euros hors taxe par an (les taux de TVA et montants en euros toutes taxes comprises ne sont qu'indicatifs) et par objet connecté et il est révisé à l'issue de chaque Année Contractuelle de la manière suivante :
  - $PxServConnect+Visu = PxServConnect+Visu_0 \times (SYNTEC / SYNTEC_0)$
  - $PxServConnect+Visu_0$  : prix de base de la prestation figurant aux Conditions Particulières Site(s)
  - $PxServConnect+Visu$  : prix de la prestation à la date de révision du prix
  - SYNTEC : dernière valeur publiée de l'indice SYNTEC disponible sur <http://www.efl.fr> à la date de facturation
  - SYNTEC<sub>0</sub> : valeur de base de l'indice SYNTEC ; elle est précisée en annexe des Conditions Particulières Site(s).

### Temps réel

Le prix de ce service est forfaitaire annuel par objet connecté installé sur les installations et sites du Client. Ce montant n'est pas différencié par type d'objet connecté. Il s'exprime en euros hors taxe par an ((les taux de TVA et montants en euros toutes taxes comprises ne sont qu'indicatifs) et par objet connecté et il est

révisé à l'issue de chaque Année Contractuelle de la manière suivante :

- $PxServTempsR\acute{e}el = PxServTempsR\acute{e}el_0 \times (SYNTEC / SYNTEC_0)$
- $PxServTempsR\acute{e}el_0$  : prix de base de la prestation figurant aux Conditions Particulières Site(s)

- $PxServTempsR\acute{e}el$  : prix de la prestation à la date de révision du prix
- **SYNTEC** : dernière valeur publiée de l'indice SYNTEC disponible sur <http://www.efl.fr> à la date de facturation
- $SYNTEC_0$  : valeur de base de l'indice SYNTEC ; elle est précisée en annexe des Conditions Particulières Site(s).

## 3. FACTURATION ET PAIEMENT

*L'Entreprise prévoit de facturer les prestations au Client avec une fréquence, un format et une base de calcul prédéfinis. Le moyen de paiement par défaut sera le prélèvement automatique.*

### 3.1 Fréquence de facturation

La fréquence de facturation des Prestations est définie aux Conditions Particulières Site(s). Toutes les Prestations sont facturées à la même fréquence par l'Entreprise au Client.

### 3.2 Format d'envoi des factures

L'Entreprise fera parvenir Client les factures au format PDF par courriel. Le Client devra fournir en annexe les adresses courriel du (des) destinataires des factures avant la prise d'effet du Contrat. La liste des destinataires des factures sera mise à jour par le Client autant que de besoin. Un autre type de dématérialisation de facture est possible si le système d'informations du Client le permet. Une analyse sera réalisée au cas par cas et le chiffrage de la mise en œuvre de la solution de dématérialisation sera transmis au Client par l'Entreprise.

### 3.3 Base de calcul des factures

- Toutes les factures émises seront basées sur des données et indices réels connus à date de facturation.

### 3.4 Mode de paiement

Les factures seront payées par le Client via un prélèvement automatique mis en place par l'Entreprise. Afin que celui-ci puisse être initié, le Client devra adresser à l'Entreprise un mandat de prélèvement SEPA l'autorisant à prélever les montants des factures sur un compte bancaire qui sera précisé. La trame de mandat est fournie en annexe aux Conditions Particulières Site(s). Le Client devra joindre au

mandat SEPA un Relevé d'Identitaire Bancaire (RIB) relatif au compte bancaire indiqué dans le mandat de prélèvement SEPA. Le RIB devra mentionner les codes IBAN et BIC du compte bancaire. Tout rejet de prélèvement sera facturé par l'Entreprise au Client au prix forfaitaire hors taxe de vingt euros (20€ HT).

*Pour aller plus loin, l'Entreprise propose une palette de services qui permettent au Client de gagner en souplesse ou d'opter pour un mode de facturation et de paiement qui s'adaptent à ses contraintes.*

### 3.5 Facture Papier

Le Client qui souscrit ce service reçoit des factures au format papier en remplacement des factures dématérialisées. Le Client devra fournir en annexe les adresses postales du (des) destinataires des factures avant la prise d'effet du Contrat. La liste des destinataires des factures sera mise à jour par le Client autant que de besoin. Toute évolution du format d'envoi des factures en cours de Contrat devra faire l'objet d'un avenant au Contrat.

### 3.6 Fréquence +

Le Client qui souhaite que l'Entreprise lui adresse plus de factures que la fréquence de facturation ne le prévoit peut souscrire le service « Fréquence + ». Le Client précise la fréquence de facturation souhaitée. Toute évolution de la fréquence de facturation en cours de Contrat devra faire l'objet d'un avenant au Contrat.

### 3.7 Autre Mode de Paiement »

Le Client qui souhaite que l'Entreprise ne procède pas à un prélèvement automatique du montant des factures qu'elle lui a adressées peut souscrire ce service. Le Client précise le mode de paiement souhaité parmi les options suivantes : paiement par virement ou paiement

par chèque. Si le Client opte pour le paiement par virement, l'Entreprise lui transmet le RIB du compte bancaire sur lequel verser les règlements. Si le Client opte pour le paiement par chèque, l'Entreprise lui communique l'adresse postale à laquelle envoyer les règlements. Dans ces deux cas, le montant de chaque règlement doit correspondre au montant d'une et une seule facture que l'Entreprise a adressée au Client. Dans le cas d'un règlement par chèque, le Client doit joindre une copie de ladite facture au règlement. Toute évolution du mode de paiement des factures en cours de Contrat devra faire l'objet d'un avenant au Contrat.

### 3.8 Prix et révision de prix

Le prix des prestations de « Facturation et paiement » dont le Client peut bénéficier, désigné par son Code Prestation, est forfaitaire annuel et il s'exprime en euros hors taxes. Les taux de TVA et montants en euros toutes taxes comprises ne sont qu'indicatifs.

Les valeurs de base de ces prix figurent aux Conditions Particulières Site(s) et les prix sont révisés à l'issue de chaque Année Contractuelle comme suit, le terme Px se substituant ci-dessous aux différents Codes Prestations dans un but de simplification :

- $Px = Px_0 \times (SYNTEC / SYNTEC_0)$
- $Px_0$  : prix de base de la prestation figurant aux Conditions Particulières Site(s)
- $Px$  : prix de la prestation à la date de révision du prix
- **SYNTEC** : dernière valeur publiée de l'indice SYNTEC disponible sur <http://www.efl.fr> à la date de facturation
- $SYNTEC_0$  : valeur de base de l'indice SYNTEC ; elle est précisée en annexe aux Conditions Particulières Site(s).

## **ANNEXE 4 / LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE DALKIA (« CGV »)**

Le présent document ('Conditions Générales de Vente' ou 'CGV') fixe les conditions générales qui régissent les conditions dans lesquelles l'Entreprise exécute les prestations, de quelque nature qu'elles soient, qui lui sont confiées par le Client au titre du Contrat.

'Entreprise' désigne la société Dalkia SA, société anonyme au capital de 220 047 504 euros inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le n° 456 500 537, située au 37 avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny à SAINT-ANDRE-LEZ-LILLE (59350) et élisant domicile à l'adresse de l'établissement de l'Entreprise mentionné dans les Conditions Particulières (ci-après 'Etablissement').

'Client' désigne toute personne envers laquelle l'Entreprise s'est obligée contractuellement à exécuter les Prestations en contrepartie du Prix défini aux conditions financières du Contrat.

'Partie(s)' désigne individuellement ou collectivement, l'Entreprise et/ou le Client.

### Portée du Contrat

'Contrat' vise l'accord formé entre les Parties au travers des Conditions Particulières et intégrant les présentes CGV.

'Conditions Particulières' ou 'CP' vise tout accord de quelque nature qu'il soit, négocié et conclu entre les Parties représentées par les personnes dûment habilitées à cet effet, portant sur l'exécution des Prestations. Les Parties ont toute latitude pour négocier les CP y compris en convenant de conditions qui pourraient être de nature à modifier les présentes CGV.

'Prestations' vise les prestations confiées par le Client à l'Entreprise au titre du Contrat.

'Installations' vise les installations et/ou équipements, quel(le)s qu'ils(elles) soient, sur lesquels l'Entreprise est amenée à exécuter les Prestations ou qu'elle est amenée à construire, décrites dans les CP.

Les termes et expressions précédés d'une lettre majuscule, doivent être interprétés dans le Contrat selon la signification figurant dans les CGV, ou à défaut, dans les CP.

Le Contrat traduit l'ensemble des engagements pris par les Parties. En tout état de cause, il annule et remplace tous accords écrits et verbaux antérieurs à sa signature, ainsi que toutes propositions ou offres de contracter émanant de l'une ou l'autre des Parties qui n'ont pas été formellement reprises au titre des CP ou qui seraient contraires aux CGV et/ou CP.

Aucune des Parties ne pourra être tenue à autre chose que ce qui a été expressément convenu par le Contrat. Le fait par l'une des Parties de ne pas se prévaloir de l'un quelconque des droits découlant du Contrat, ne peut être interprété, quelle que soient la durée et l'importance de cette tolérance, comme une renonciation de son droit à faire observer ultérieurement, à tout moment et sans préavis, chacune des clauses et conditions du Contrat.

En contractualisant avec l'Entreprise, le Client reconnaît avoir pris connaissance des engagements de responsabilité sociétale de l'Entreprise tels qu'ils sont stipulés dans les engagements de développement durable et la Charte éthique Dalkia (publiée sur le site internet [www.dalkia.fr](http://www.dalkia.fr)) et s'engage à les respecter.

### Objet du Contrat

Les Prestations, les niveaux d'engagements et les garanties souscrites par l'Entreprise dans le cadre du Contrat sont décrites dans les CP.

Le Client réserve à l'Entreprise, pour la durée du Contrat, l'exclusivité des Prestations qui lui sont confiées. En conséquence, le Client s'interdit d'exécuter lui-même ou de faire exécuter les Prestations par une tierce entreprise.

L'Entreprise exécute les Prestations en pleine indépendance. A cet effet, elle s'engage à affecter à la réalisation des Prestations des moyens humains dont le nombre et la qualification lui permettent d'accomplir les Prestations.

**Prise d'effet/Durée.** Le Contrat entre en vigueur à compter de la signature des CP par les Parties, et prend effet à compter de la date et pour la durée définies aux CP (ci-après « Durée Initiale »).

**Renouvellement.** A l'issue de la Durée Initiale, sauf dénonciation par lettre recommandée avec avis de réception par l'une ou l'autre des Parties, six mois avant son expiration, le Contrat sera automatiquement renouvelé pour une durée d'un (1) an, sauf stipulation contraire des CP.

Il en sera ainsi du renouvellement du Contrat, à l'expiration de chaque période.

### Conditions Financières

**Prix/Révision du Prix.** Le Prix des Prestations et les modalités de révisions sont définis aux CP.

Si l'un quelconque des indices de révision définis aux CP ne pouvait plus être appliqué, pour quelque cause et à quelque titre que ce soit, il serait substitué automatiquement par l'indice de remplacement publié à cet effet.

A défaut, l'Entreprise pourra appliquer un ou plusieurs indice(s) le(s) plus pertinent(s) eu égard aux produits et prestations auxquels l'indice disparu se rapportait, qu'elle fera figurer sur la première facture émise après la disparition de l'indice initial. Sauf désaccord du Client sur le nouvel indice exprimé avant l'expiration de la date d'exigibilité de cette facture, ce nouvel indice sera retenu de plein droit.

En cas de désaccord du Client sur ce nouvel indice, il sera appliqué jusqu'à sa régularisation. Les Parties disposeront d'un délai de deux (2) mois à compter de l'émission de la facture pour convenir d'un nouvel indice. A défaut d'accord entre les Parties, le nouvel indice sera déterminé au plus tard sous deux mois par un expert choisi d'un commun accord sous quinze (15) jours ou désigné à la requête de la Partie la plus diligente par l'autorité judiciaire compétente.

En outre, dans l'hypothèse où des dispositions législatives, réglementaires ou tarifaires nouvelles par-rapport à celles en vigueur au jour de la signature du Contrat, relatives notamment à l'acheminement, au stockage du gaz ou plus généralement à l'approvisionnement en combustible, susceptibles d'avoir une incidence directe ou indirecte sur le prix du combustible acheté et utilisé par l'Entreprise pour l'exécution du Contrat, entreraient en vigueur au cours de l'exécution dudit Contrat, l'Entreprise informera le Client des conséquences des modifications intervenues et les appliquera au Contrat.

**Impôts, taxes, redevances ou contributions de toute nature.** Tout(e) taxe, impôt, redevance, contribution, autre que l'impôt sur les sociétés dû par l'Entreprise et la contribution sur la valeur ajoutée au titre de son activité, et en relation avec les Installations et les Prestations, demeure à la charge exclusive du Client.

Les prix sont notamment assujettis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux en vigueur à la date de facturation sauf dispositions légales contraires.

Nonobstant toute clause contraire du Contrat, toute modification, changement de taux ou de montant et ce compris d'une règle de plafonnement, suppression ou création de taxe, impôt, redevance, contribution de toute nature ou prix grevant directement ou indirectement les prix, est immédiatement répercuté dans la facturation à la hausse ou à la baisse.

**Modalités de facturation et de paiement.** Les factures adressées au Client sont payables, nettes et sans escompte, à trente (30) jours date de facture sauf stipulation contraire dans les CP. La périodicité d'émission est précisée dans les CP, à défaut, il sera fait application des dispositions de droit commun en la matière. Sauf stipulation contraire des CP, le mode de paiement des factures est le prélèvement automatique. Le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire de l'Entreprise a été crédité de l'intégralité du montant facturé.

**Défaut de paiement.** Tout retard de paiement de facture par le Client donne lieu de plein droit, dès le lendemain de l'échéance fixée ci-dessus, à des intérêts moratoires dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne

à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, et qui ne peut, en tout état de cause, être inférieur à trois (3) fois le taux d'intérêt légal. En outre, conformément aux dispositions des articles L. 441-6 et D. 441-5 du code de commerce, le Client est de plein droit débiteur, à l'égard de l'Entreprise, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixée à quarante (40) euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, l'Entreprise peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

Sans préjudice des stipulations qui précèdent, l'Entreprise, en cas de retard dans le paiement des factures par le Client, peut mettre en demeure celui-ci, par lettre recommandée avec accusé de réception, d'avoir à y remédier au plus tard dans un délai de quinze (15) jours suivant la réception de cette lettre.

A défaut de paiement au terme de ce délai, toute compensation par le Client étant formellement exclue, et indépendamment des intérêts de retard fixés ci-avant, l'Entreprise peut immédiatement suspendre l'exécution des Prestations, cette suspension se faisant aux risques exclusifs du Client, et ce jusqu'à complet paiement de toutes les sommes dues à la date de ce règlement, principal et intérêts.

La mise en œuvre des stipulations relatives au défaut de paiement par le Client, libère provisoirement l'Entreprise de la totalité des obligations mises à sa charge, sans pour autant libérer le Client de ses propres obligations.

Indépendamment de ce qui précède, en cas de non-paiement au terme d'un délai de trente (30) jours suivant la mise en demeure ci-dessus, l'Entreprise peut résilier seule le contrat de plein droit à compter de l'envoi d'une seconde lettre recommandée avec accusé de réception, et ceci sans préjudice de la mise en recouvrement de toutes les sommes dues par le Client, étant devenues immédiatement exigibles du fait de cette résiliation et sans autre formalité, et sous réserve du droit à indemnité de cessation anticipée et à l'Indemnité de reprise.

### Conditions générales d'exécution

**Accès aux Installations.** Le Client garantit à l'Entreprise, à son personnel ainsi qu'à ses éventuels fournisseurs et sous-traitants, un accès libre et sécurisé aux Installations pour l'exécution des Prestations. Il lui fournit, en au moins deux exemplaires, sauf stipulation contraire des CP liée à une réglementation particulière du site (contrainte industrielle, secret défense, etc.), les clés, télécommandes, badges d'entrées des immeubles ou d'accès aux Installations et tout ce qui serait nécessaire pour garantir l'accès au bâtiment et/ou aux Installations (exemple : cadenas d'échelles).

Toute entrave de toute nature à l'accès au site et/ou aux Installations entraîne la suspension de l'exécution des Prestations par l'Entreprise, laquelle devient effective aussitôt la situation d'entrave constatée et donne lieu aussitôt à notification écrite au Client. La suspension de l'exécution des Prestations ne cesse qu'après que la situation d'entrave ait cessé, notamment que le Client ait pris toutes les mesures permettant de supprimer de manière effective cette ou ces entrave(s), et que le Client en ait informé l'Entreprise par tout moyen écrit.

**Mise à disposition.** Sauf précision contraire dans les CP, le Client s'engage à mettre à la disposition de l'Entreprise, pendant toute la durée du Contrat, à titre gratuit, tous les moyens et locaux nécessaires à l'exécution des Prestations, autres que ceux dont



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE (01/01/2019)

L'Entreprise a expressément la charge au titre du Contrat.

**Conformité.** L'Entreprise s'engage à réaliser les Prestations conformément à la législation et la réglementation en vigueur et aux stipulations du Contrat.

Le Client s'engage à ce que, à la date de signature du Contrat et pendant toute la durée du Contrat, les Installations et leur accès, ainsi que les moyens et locaux mis à disposition soient conformes à la législation et la réglementation en vigueur et dans un état d'entretien et de fonctionnement permettant une bonne exécution des Prestations. A défaut, l'Entreprise a la faculté de ne pas commencer ou de suspendre à tout moment l'exécution de ses engagements, jusqu'à ce que le Client justifie à l'Entreprise par écrit de la mise en conformité. Les Prestations exécutées, le cas échéant, durant la réalisation de la mise en conformité ne seront que des obligations de moyens.

**Modification législative / réglementaire / administrative.** En cas de modification de la législation, des normes, de la réglementation ou de positions nouvelles de l'administration pendant la durée du Contrat ou en cas d'évolution des Paramètres d'Activité du Client qui rendrait les Installations non-conformes ou inaptes à satisfaire aux exigences de la législation, la réglementation et/ou l'administration, le Client assume seul l'entière responsabilité administrative, civile, pénale, technique et financière de la mise en conformité ou à niveau des Installations. En cas de modification de la législation, des normes, de la réglementation ou de positions administratives nouvelles relatives à l'exécution des Prestations pendant la durée du Contrat, il sera fait application de la procédure d'adaptation prévue au Contrat.

**Travaux de mise en conformité des Installations.** Dans l'hypothèse où des travaux seraient nécessaires, et jusqu'à ce que les Installations soient mises en conformité, toutes les conséquences résultant de cette situation pèsent exclusivement sur le Client. Ce dernier relève donc l'Entreprise de toute conséquence qui viendrait à être mise à sa charge de ce chef.

**Contrôle, surveillance et inspection.** Le Client conserve la responsabilité et la charge financière, technique et administrative de toute obligation législative ou réglementaire de contrôle, de surveillance et d'inspection des Installations, notamment au titre de la sécurité des Installations, des appareils à pression, de la performance énergétique, de la protection de l'environnement, etc., sauf celles qui sont expressément mises à la charge de l'Entreprise par le Contrat ou par la législation ou la réglementation.

Dans l'hypothèse où les Installations sont concernées par la réglementation relative aux installations classées pour la protection de l'environnement, le Client est le seul exploitant à ce titre et l'unique interlocuteur des autorités compétentes en la matière.

**Prévention des risques Sécurité / Santé / Hygiène.** Les Parties coopéreront afin de leur permettre de respecter leurs obligations respectives en matière de santé et sécurité, notamment de permettre au Client la mise en œuvre des moyens et procédures propres à assurer, sur le site, la sécurité des biens et des personnes et à l'Entreprise de respecter, en tant qu'employeur, ses obligations pour la santé et la sécurité de ses salariés résultant, notamment, des articles L.4111-1 et suivants du Code du travail.

**Plan de prévention / PPSPS.** L'Entreprise autorise, à tout moment, le passage et l'intervention des prestataires de sécurité du Client dans les Installations. Le Client s'engage à respecter les dispositions des articles R.4511-1 et suivants du code du travail relatives aux travaux réalisés dans un établissement par une entreprise extérieure.

A ce titre, il s'engage à organiser l'inspection préalable commune aboutissant à l'établissement du plan de prévention dans lequel seront intégrées les consignes de sécurité applicables sur le site.

Le Client s'engage également à informer l'Entreprise en temps utile des risques professionnels auxquels les salariés de cette dernière pourraient être exposés sur le site ou les Installations, et à prendre sans délai toutes les mesures adéquates de protection et de salubrité.

Le Client s'engage à respecter, lorsque cela est nécessaire, les dispositions des articles L.4531-1 et suivants du code du travail relatives aux opérations de bâtiment et de génie civil et à établir le plan particulier de sécurité et de protection de la santé (PPSPS) correspondant.

**Amiante.** Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur relatives à la protection contre les risques sanitaires liés à une exposition à l'amiante, le Client remet à l'Entreprise :

- à la signature du Contrat, une copie du Dossier Technique Amiante (DTA), mentionnant les locaux visités, du ou des bâtiments concernés par le périmètre du Contrat, ou une attestation de permis de construire délivrée après 1er juillet 1997,

- en cours de Contrat, les mises à jour du DTA rendues obligatoires par la législation ou la réglementation ou préconisées par le DTA lui-même,

- préalablement à toute opération de l'Entreprise, sur un immeuble par nature ou par destination, un équipement, un matériel ou un article, comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante, le rapport de repérage avant travaux.

Sauf stipulation contraire des CP, les opérations et les travaux relatifs à l'amiante sont exclus du périmètre d'intervention de l'Entreprise. En tout état de cause, et nonobstant toute stipulation contraire y compris dans les CP, l'Entreprise n'est pas responsable des matières dangereuses présentes sur site et sont exclues des Prestations les prestations de confinement et de retrait de l'amiante présente sur les Installations.

Dans le cas de suspicion ou de présence d'amiante dans l'environnement de travail de l'Entreprise (faux-plafond, plâtre amianté, revêtement de sol, etc.), le Client procède préalablement à l'intervention de l'Entreprise aux mesures d'empoussièrisme afin de garantir que la valeur limite d'empoussièrisme est inférieure à celle prévue par l'article R.1334-28 du code de la santé publique.

Dans le cas de suspicion ou de présence d'amiante dans un matériel ou des matériaux (joint, tresse, conduit en fibrociment, etc.) sur lequel l'Entreprise est amenée à intervenir, le Client missionne préalablement à l'exécution des Prestations, un laboratoire pour effectuer un prélèvement, analyser l'échantillon, et procéder à une mesure d'empoussièrisme. Le Client transmet, sans délai, les résultats à l'Entreprise.

Dans tous les cas, si les valeurs analysées sont supérieures aux valeurs limites d'exposition, le Client fait réaliser les travaux de désamiantage ou de confinement auxquels il est légalement soumis.

Jusqu'à l'obtention des documents et des résultats des mesures, ou le cas échéant, jusqu'à la réalisation des travaux de désamiantage ou de confinement, l'Entreprise pourra différer et/ou suspendre ses engagements suivant la nature des Prestations concernées par la suspicion ou la présence d'amiante.

### Responsabilité et assurances

**Responsabilité.** En cas de manquement de l'Entreprise dans ou à l'occasion de l'exécution de ses obligations contractuelles, celle-ci est sanctionnée dans les conditions exclusivement fixées au Contrat, sauf disposition contraire d'ordre public. L'application de l'article 1223 du code civil est expressément exclue.

Dans tous les cas, la responsabilité de l'Entreprise à l'égard du Client ne saurait être recherchée qu'en cas de manquement, faute ou omission commis dans ou à l'occasion de l'exécution du Contrat ayant causé un préjudice direct et certain au Client.

En outre, la responsabilité de l'Entreprise ne saurait être recherchée, y compris en cas de résiliation, que dans la limite d'un plafond global fixé, sauf plafond

différent précisé aux CP, à cinq cent mille (500 000) euros par évènement dommageable et par an.

Le Client renonce à tout recours à l'encontre de l'Entreprise et de ses assureurs au-delà des limitations fixées au Contrat.

L'action en responsabilité doit, sauf cas de préjudice corporel, être introduite par le Client dans un délai de douze (12) mois au plus suivant la survenance du fait dommageable et comporter la preuve que celui-ci est imputable à l'Entreprise et justifier du ou des préjudice(s) prévisible(s) et direct(s) subis, ainsi que du fait qu'il(s) ne pouva(en)t être raisonnablement écarté(s) ou limité(s) par un comportement diligent du Client.

Lorsque l'Entreprise est redevable de pénalités à l'égard du Client, celles-ci ont le caractère d'une indemnisation forfaitaire au sens de l'article 1231-5 du code civil et sont exclusives de toute autre indemnisation, le Client ne pouvant alors rechercher la responsabilité de l'Entreprise au-delà du ou des plafond(s) de pénalités prévus au Contrat, qu'en cas de manquement, faute ou omission distinct du seul non-respect des engagements ayant donné lieu à pénalités.

Le régime des pénalités est fixé dans les CP, notamment quant aux modalités de calcul et aux plafonds, qui peuvent être définis annuellement et/ou sur la durée du Contrat, et/ou par type de manquement, l'ensemble des pénalités applicables annuellement étant dans tous les cas limité à un montant fixé, sauf plafond différent fixé aux CP, égal à cinq (5) % du montant annuel hors taxes du Contrat.

En l'absence de pénalité(s) fixée(s) aux CP, ce plafond annuel de pénalités constitue la limite d'indemnisation du Client du chef du manquement de l'Entreprise à des obligations de résultat, mises à sa charge, le cas échéant, au titre du Contrat. En tout état de cause, les pénalités ne pourront être appliquées qu'à des obligations de résultat, c'est-à-dire à des obligations quantifiables, mesurables et soumises à indicateurs fixés contractuellement.

**Causes d'exclusion.** Dans tous les cas, l'Entreprise ne peut se voir infliger de sanctions pour manquement lorsqu'elle a été empêchée par un cas de force majeure, ou par l'un et/ou l'autre des faits ou évènements suivants même s'ils ne remplissent pas toutes les conditions de la force majeure :

- tout fait du Client (y compris l'inexécution des obligations mises à sa charge au titre du Contrat),

- tout fait d'un tiers,

- tout vice ou défaillance des Installations relevant des garanties contractuelles ou responsabilités légales des constructeurs ou fournisseurs du Client, autres que l'Entreprise,

- tout évènement extérieur à l'Entreprise, y compris toute interruption ou insuffisance de services de distribution du gaz et de l'électricité, toutes modifications significatives des caractéristiques physiques des énergies ainsi fournies, tout contingentement des combustibles ou de toute autre fourniture nécessaire au fonctionnement des Installations ou à la fourniture du service,

- toute atteinte à l'environnement étrangère à l'activité de l'Entreprise.

**Assurances.** L'Entreprise s'engage à souscrire et à maintenir au même niveau de couverture et de garantie, pendant toute la durée du Contrat, une police d'assurance « Responsabilité Civile », afin de pleinement garantir le Client au titre des responsabilités précitées découlant de l'exécution du Contrat. Une attestation d'assurance « Responsabilité Civile » en cours de validité, est fournie par l'Entreprise à la demande du Client.

Le Client souscrit l'ensemble des assurances nécessaires à sa qualité d'occupant et/ou de propriétaire du site (y compris des moyens et locaux mis à disposition) et d'utilisateur des Installations ainsi que celles relatives aux divers risques professionnels de son activité, les risques d'accidents, dégâts ou dommage de quelque nature que ce soit, causés à des tiers, Entreprise incluse.

**Force majeure**

Sont considérés comme causes d'exonération libérant les Parties de leur responsabilité ou de leurs obligations, tous les événements échappant au contrôle de l'une des Parties qui ne pouvaient être raisonnablement prévus lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne pouvaient être évités par des mesures appropriées, empêchant ainsi l'exécution de l'une des obligations des Parties.

Sont considérés comme cas de force majeure notamment les catastrophes naturelles, les incendies, la foudre, les intempéries, les grèves, les troubles sociaux, les conflits armés, les émeutes, le sabotage, l'embargo, les actes ou règlements émanant d'autorités publiques, civiles ou militaires, les actes de terrorisme, les coupures prolongées d'électricité, ainsi que plus généralement, tous les événements qui auraient les caractéristiques de la force majeure au sens de l'article 1218 du code civil.

Tout cas de force majeure est notifié par tout moyen par la Partie empêchée, au plus tard dans les cinq (5) jours suivant sa survenance.

Dès lors que les Parties ont connaissance de cet événement, elles se réuniront dans les vingt-quatre (24) heures, afin de définir, conformément à la procédure d'adaptation prévue au Contrat, les moyens nécessaires en vue de limiter les conséquences inhérentes à la survenance de l'événement en cause et de leur permettre de poursuivre l'exécution du Contrat.

Dès la survenance de ce cas, la Partie empêchée se trouve, de plein droit, immédiatement libérée provisoirement et licitement d'avoir à exécuter ceux de ses engagements affectés par ce cas, durant une période maximale de trois (3) mois.

Si les conséquences du cas de force majeure persistent au-delà de cette période, les Parties sont libérées définitivement et licitement de leurs obligations conformément à l'article 1351 du code civil, sans indemnité de part et d'autre, à l'exception de l'Indemnité de reprise telle que définie à la section « Cessation du Contrat » et le Contrat est résilié de plein droit par notification faite par l'une des Parties à l'autre, par lettre recommandée avec avis de réception.

**Evolution du Contrat**

**Principe de collaboration.** L'esprit de collaboration qui doit prévaloir dans les relations entre les Parties permet tous échanges et rencontres qui seraient nécessaires à la bonne exécution du Contrat.

**Paramètres d'activité du Client.** La détermination des obligations de l'Entreprise au titre du Contrat, ainsi que les Prix, sont conditionnés à certains paramètres d'activité du Client (les Paramètres d'Activité du Client) tels que par exemple : la nature, l'étendue et les modalités d'exécution de l'activité du Client, la charge de production, la fréquentation et/ou l'occupation et/ou le dimensionnement des locaux, les caractéristiques des Installations. Les Paramètres d'Activité du Client sont communiqués par ce dernier en tenant compte des besoins liés à la bonne exécution du Contrat et mentionnés dans les CP.

En cas de rectification ou de variation significative de tout ou partie des Paramètres d'Activité du Client, celui-ci le notifie à l'Entreprise, dès qu'il en a connaissance et il sera fait application de la procédure d'adaptation décrite ci-après.

**Procédure d'adaptation.** Dans l'hypothèse où des circonstances imprévisibles à la date de signature du Contrat et d'ordre technique, technologique, administratif, économique et/ou légal ou réglementaire, évolueraient de telle sorte que les conditions d'exécution du Contrat s'en trouvent significativement modifiées, pour l'une ou l'autre des Parties, notamment sur le plan économique ; et/ou dans l'hypothèse de difficultés majeures rencontrées par l'Entreprise dans l'exécution du Contrat ; et/ou en cas de survenance d'un événement envisagé et visé au Contrat et pour lequel il aurait été prévu contractuellement de faire application de la présente clause ; il sera fait application de la procédure ci-après, par dérogation expresse aux dispositions de l'article 1195 du code civil.

La survenance de l'un ou plusieurs de ces événements est notifiée par la Partie la plus diligente à l'autre Partie par courriel adressé à l'interlocuteur qui aura été désigné responsable du Contrat par l'autre Partie, lequel devra dans un délai de quarante-huit (48) heures accuser réception expresse de ce courriel.

A défaut, la notification est confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Une proposition d'adaptation du Contrat est communiquée par écrit par l'Entreprise au Client dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'accusé de réception du courriel ou de l'émission de la notification par lettre recommandée avec accusé de réception. Sur la base de cette proposition, les Parties négocient afin de parvenir à un accord sur les adaptations à apporter au Contrat.

A défaut d'avenant ou d'accord dûment constaté entre les Parties au plus tard dans un délai de deux (2) mois à compter de la proposition d'adaptation, le sujet est soumis par les Parties (à leurs frais partagés) à un tiers expert choisi d'un commun accord dans les quinze (15) jours suivants l'expiration du délai de deux (2) mois précité ou à défaut, par le Président du tribunal compétent dans un délai de quinze (15) jours suivant sa saisine par la Partie la plus diligente. L'expert une fois désigné, dispose d'un délai de deux (2) mois au plus pour communiquer aux Parties, une proposition d'adaptation du Contrat.

En cas de refus de l'une ou l'autre des Parties de modifier le Contrat, sur la base de la proposition faite par l'expert, ou à défaut de nomination de l'expert dans les conditions précitées, le Contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des Parties, sans indemnité de part et d'autre, à l'exception de l'Indemnité de reprise, s'il y a lieu.

La résiliation est notifiée à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception et prend effet à la date d'émission de cette notification.

Le recours à la présente clause ne saurait avoir pour conséquence une suspension de l'exécution par les Parties de leurs obligations, à moins que les circonstances rendent leur poursuite impossible ou excessivement onéreuse.

**Cession du Contrat / Changement de contrôle.** Les droits et obligations du Contrat ne seront pas cessibles par l'une ou par l'autre des Parties, sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie, sachant qu'un tel accord ne saurait raisonnablement être refusé.

Toutefois, cet accord n'est pas exigé en cas de cession à toute société directement ou indirectement contrôlée par l'Entreprise ou contrôlée par toute personne contrôlant l'Entreprise au sens de l'article L.233-3 du code de commerce, cette substitution libérant l'Entreprise de tous ses droits et obligations au titre du Contrat.

Dans tous les cas, les Parties concluront un avenant au Contrat à l'effet de constater la cession et s'engagent à remettre un exemplaire du Contrat au cessionnaire qui y sera tenu dans les mêmes termes et conditions.

Le Client devra informer et obtenir l'accord préalable et écrit de l'Entreprise en cas de changement de contrôle le concernant en respectant un préavis raisonnable, et en tout état de cause au plus tard à la date à laquelle l'information sur ce changement peut être divulguée à des tiers. Le terme « contrôle » utilisé dans la présente clause doit être pris au sens de l'article L.233-3 du code de Commerce.

L'Entreprise pourra résilier le Contrat pour faute du Client, par simple envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception et sans mise en demeure préalable, en cas de changement de contrôle intervenu sans l'accord préalable de l'Entreprise ou dans l'hypothèse où le Client se serait engagé envers un tiers à lui céder le Contrat sans l'accord préalable de l'Entreprise, notamment en cas de vente par le Client des biens constituant les Installations ou leur mise en location gérance.

**Cessation du Contrat**

**Cessation normale du Contrat.** A l'expiration du terme normal du Contrat, l'Entreprise s'engage à remettre au Client les Installations en état normal d'entretien et de fonctionnement, compte tenu des obligations prescrites dans le Contrat et de la vétusté résultant de l'usage des équipements en cause.

**Cessation anticipée du Contrat.** Le Contrat peut être résilié dans les conditions exclusivement fixées au Contrat, et à l'exclusion de toute décision de justice, suivant les stipulations relatives au retard de paiement, au changement de contrôle ou la cession du Contrat non autorisés, à l'échec de la procédure d'adaptation du Contrat et à la force majeure, ainsi que dans les situations définies ci-après.

**(i) en cas d'inexécution suffisamment grave.** Outre les cas précisés ci-avant et celui de la résiliation consécutive à la cessation d'un contrat indissociable du Contrat, la résiliation du Contrat ne peut intervenir qu'en cas de manquement grave et répété de l'une ou l'autre des Parties, empêchant la bonne exécution d'une obligation essentielle du Contrat pendant une durée supérieure à trente (30) jours, et après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à cette dernière d'y remédier, et non suivie d'effet, dans un délai de trente (30) jours. La résiliation prend effet à compter de la date d'envoi de la notification.

Constitue, en outre, un cas d'inexécution suffisamment grave : tout manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations relatives au respect de la réglementation et mettant en péril la santé des personnes et/ou la sécurité des biens et des personnes (et notamment, lorsque la situation de non-conformité ayant donné lieu, le cas échéant, à suspension du Contrat persiste au-delà d'une période de trente (30) jours).

**(ii) en cas de cessation d'un contrat indissociable du Contrat.** En cas de cessation d'un contrat pour quelque cause que ce soit, empêchant/rendant impossible la poursuite du Contrat, ceux-ci concourant à une même opération d'ensemble, le Contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des Parties, par notification à l'autre Partie, par lettre recommandée avec avis de réception.

La résiliation prend effet à compter de la date d'envoi de ladite notification.

**(iii) indemnité de cessation anticipée.** Dans tous les cas de résiliation du Contrat non imputables à un manquement de l'Entreprise, l'Entreprise recevra du Client, dans le mois suivant la résiliation, outre l'éventuelle indemnité de reprise, une indemnité de cessation anticipée des relations contractuelles calculée comme suit : [Montant total des Prestations dû par le Client au titre de la dernière période de douze mois écoulée (ou qui, dans le cadre de la première année du contrat, aurait été dû pour un an)] x [0,015] x [nombre de mois entiers restant à courir jusqu'à la fin normale du Contrat], et à laquelle viendront s'ajouter tous les coûts que l'Entreprise aurait à supporter, le cas échéant, liés à la rupture des contrats passés pour l'exécution du Contrat.

**(iv) indemnité de reprise.** Dans tous les cas de cessation anticipée du Contrat, le Client verse à l'Entreprise une indemnité (l'Indemnité de reprise) couvrant l'intégralité de la valeur des biens et/ou travaux livrés et/ou réalisés par l'Entreprise et pour laquelle cette dernière n'a pas été complètement rémunérée au jour de la cessation anticipée du Contrat ; l'Indemnité de reprise est calculée dans les conditions définies aux CP, y compris par voie d'avenant ; en l'absence de toute précision au Contrat, l'Indemnité de reprise est égale à la valeur non amortie des biens et/ou travaux majorée d'un coefficient de 10%.

Le règlement intégral de l'Indemnité de reprise ainsi définie entraîne, après apurement des comptes, le transfert de propriété et d'usage au profit du Client des biens et/ou travaux livrés et/ou réalisés par l'Entreprise, le Client étant tenu, en tout état de cause, d'assumer l'ensemble des risques attachés à la garde des biens et/ou travaux à compter de la cessation du Contrat telle que définie ci-dessus.

## Stipulations diverses

**Confidentialité.** Le terme 'Information Confidentielle' ou 'IC' désigne toute information ou donnée, sous quelque forme et sur quelque support que ce soit, concernant les Parties, et notamment, sans que cette liste soit limitative, les aspects techniques, financiers, administratifs, commerciaux et juridiques d'une Partie, son savoir-faire, ses méthodes, ses droits de propriété intellectuelle, ses engagements, ainsi que le contenu du Contrat, et/ou toute information obtenue en relation avec le Contrat et sa négociation, sans égard à la manière dont de telles informations seront communiquées, que ce soit oralement, par écrit ou par tout autre mode de communication pouvant être choisi par une Partie, et sans égard au fait qu'elles soient ou non clairement indiquées comme étant confidentielles ou la propriété d'une Partie.

Les Parties sont tenues de préserver le caractère confidentiel des IC, et ne devront les utiliser que pour les besoins du Contrat. Les Parties ne pourront transmettre les IC à des tiers sans l'accord préalable de la Partie qui les a communiquées, sauf si l'information : (a) est dans le domaine public préalablement à sa divulgation, ou postérieurement, mais dans ce dernier cas, en l'absence de toute faute qui soit imputable à la Partie à laquelle elle est transmise ; (b) est connue de la Partie à laquelle elle est transmise, qui l'a acquis d'un tiers l'ayant communiqué sans être en violation d'une obligation de confidentialité ; (c) doit être communiquée à un tiers en raison d'une disposition d'ordre public, d'un jugement ou d'une décision prise par une autorité publique compétente, à condition que la Partie obligée à cette communication en informe préalablement ou dès que possible l'autre Partie, pour permettre à cette dernière de protéger ses intérêts ; chacune de ces différentes exceptions (a) à (c) devant être démontrée de façon probante.

Dans la mesure de ce qui est nécessaire pour l'exécution du Contrat, chaque Partie pourra communiquer des IC à ses employés ou à ses sous-traitants, à condition d'informer ces derniers des obligations de confidentialité prévues au Contrat et d'obtenir de leur part qu'ils s'y conforment.

Les obligations de confidentialité, de non-utilisation et de non-divulgence des IC prévues ci-dessus resteront en vigueur pendant une durée d'un (1) an suivant la fin du Contrat, sauf stipulation contraire des CP.

**Propriété intellectuelle.** Les présentes CGV n'emportent aucune cession ni concession de droits de propriété intellectuelle au profit du Client.

L'Entreprise conserve la propriété exclusive et entière des procédés, procédures, méthodes, algorithmes, spécifications, données, bases de données, signes distinctifs, dessins, plans, instructions, manuels, documents, moyens, outils, inventions, logiciels, savoir-faire, sans que cette liste ne soit limitative, nés ou mis au point indépendamment et/ou à l'occasion de la réalisation des Prestations qu'ils fassent ou non l'objet d'une protection spécifique par le droit de la propriété intellectuelle et/ou tout autre droit reconnu par la législation en vigueur. Toute utilisation, à quelque titre que ce soit, de ces éléments par le Client devra être au préalable expressément autorisée par écrit par l'Entreprise.

'Livrable' désigne toute information ou donnée contenue dans un support que l'Entreprise s'est engagé à fournir au Client au titre du Contrat, les Livrables devant être définis dans les CP.

Sous réserve du respect par le Client des obligations du Contrat et des droits de tiers, l'Entreprise accorde au Client, pour la durée de protection des droits de propriété intellectuelle et pour le monde entier, un droit personnel, non-exclusif et non-transférable uniquement aux fins d'exploiter le Livrable conformément à sa finalité et à celle des Prestations : (i) le droit d'utiliser les Livrables ; (ii) le droit de reproduire tout ou partie des Livrables, sur tout support connu ou inconnu à ce jour, actuel ou futur ; (iii) le droit de diffuser tout ou partie des Livrables sur tout support, et par tout procédé ou moyen de communication quel qu'il soit, connu ou inconnu à ce

jour. Toute utilisation de quelque nature qu'elle soit réalisée à d'autres fins n'est autorisée qu'avec un accord préalable exprès écrit de l'Entreprise.

Le Client n'est pas autorisé, à quelque fin que ce soit, à effectuer toutes altérations, modifications, ajouts ou améliorations des Livrables, l'Entreprise se réservant seule ce droit.

Le Client est seul titulaire des droits sur les données lui appartenant utilisées dans le cadre des Prestations.

Le Client concède, en tant que de besoin, à l'Entreprise et à ses sous-traitants, pour la durée du Contrat, une licence non exclusive, gratuite et mondiale, leur permettant d'utiliser les données aux seules fins de l'exécution des Prestations et exclusivement en association ou à l'occasion de celles-ci. Le Client déclare et garantit qu'il dispose de tous les droits et/ou de toutes les autorisations nécessaires à l'utilisation et à l'exploitation des données par l'Entreprise et ses sous-traitants dans le cadre des Prestations et qu'il peut librement en concéder licence dans les termes susvisés à l'Entreprise et à ses sous-traitants.

Sauf stipulation contraire des CP, et par dérogation à l'article « Confidentialité », le Client autorise l'Entreprise à faire référence au Contrat, à la nature des Prestations fournies, et à utiliser sa dénomination sociale ainsi que sa marque ou son logo dans les présentations commerciales de l'Entreprise, et notamment en tant que référence commerciale pour justifier de capacités techniques.

**Données à caractère personnel ou 'DCP'.** Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 dans sa dernière version et au Règlement européen relatif à la protection des données personnelles (RGPD) n° 2016/679, le Client est informé que l'Entreprise, en tant que responsable de traitement, procède à des traitements de DCP du Client ou de toute personne physique concernée ('PC') dans le cadre de l'exécution du Contrat. L'utilisation de ces DCP est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat, et les DCP sont collectées directement auprès du Client. A défaut de communication de ces DCP, l'Entreprise ne sera pas en mesure d'exécuter le Contrat.

Ces DCP sont utilisées à tout moment conformément à la législation en vigueur en matière de protection des DCP et dans le respect des finalités déterminées ci-dessous. Les DCP recueillies et traitées par l'Entreprise ont pour finalité de permettre à l'Entreprise de gérer la relation client dans le cadre du Contrat.

Les DCP traitées par l'Entreprise sont destinées aux services internes de l'Entreprise, et le cas échéant, à ses prestataires ou sous-traitants ou partenaires, aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire.

Les DCP traitées par l'Entreprise ne font pas l'objet d'un transfert hors de l'UE. Dans le cas où certaines DCP peuvent faire l'objet d'un traitement ponctuel par certains prestataires situés en dehors de l'UE, ces traitements sont réalisés conformément au droit applicable. L'Entreprise communiquera, dans cette hypothèse, toute information nécessaire relative aux garanties appropriées et aux moyens mis en œuvre pour assurer la sécurité de ce transfert.

L'Entreprise met en œuvre les mesures de sécurité conformes à l'état de l'art en vue d'assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des DCP du Client et/ou des PC collectées pendant la durée nécessaire à leur traitement, conformément au droit applicable. Les DCP du Client et/ou des PC collectées sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur.

Le Client et les PC disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des DCP qui les concernent, d'un droit à la limitation du traitement, d'un droit d'opposition, d'un droit à la portabilité de leurs DCP et du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de leurs DCP après leur décès. Le Client et les PC peuvent exercer l'ensemble de ces

droits auprès de l'Entreprise, par courrier postal : Service du DPO, Quartier Valmy, 33, place Ronde, 92981 Paris La Défense Cedex, ou par courrier électronique : [dpo@dalkia.fr](mailto:dpo@dalkia.fr).

En cas de réclamation, le Client et les PC disposent de la faculté de saisir la CNIL. Le Client et les PC ont en outre la possibilité de s'adresser au délégué à la protection des données de l'Entreprise, par courrier postal ou par courrier électronique aux adresses mentionnées ci-dessus.

**Langue / Communication.** Le Contrat est établi en français et seule la version française fait foi. Toute traduction du Contrat dans une autre langue que la langue française n'aura qu'une valeur indicative.

Toutes les notifications, correspondances, communications et documentations qui seraient émises, échangées ou remises par chacune des Parties seront en langue française, sauf stipulation contraire des CP.

A défaut de stipulation contraire du Contrat, toutes les propositions, requêtes, demandes, notifications et autorisations requises ou données doivent être faites par écrit et seront réputées avoir été faites à la date de la remise en mains propres contre décharge, ou de l'avis de réception d'un courriel ou d'une lettre recommandée le cas échéant.

**Droit applicable / Litiges.** Le droit applicable quel que soit le lieu d'exécution des Prestations est le droit français. A ce titre, l'application de la Convention de Vienne du 11 avril 1980 sur la vente internationale de marchandises est expressément exclue.

En cas de contestation relative au Contrat, la Partie la plus diligente saisit l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception aux fins d'une tentative de règlement amiable entre des représentants dûment habilités de chacune des Parties, notamment pour négocier sur le plan commercial, dans un délai fixé en fonction de l'urgence.

En l'absence de règlement amiable dans le délai fixé, l'une ou l'autre des Parties peut alors décider, dans les quinze (15) jours suivant l'expiration de ce délai, de recourir à une procédure de médiation dans les conditions suivantes : (i) soit le Client peut soumettre gratuitement le différend au Médiateur d'EDF dont la saisine peut être réalisée en ligne sur le site internet [www.mediateur.edf.fr](http://www.mediateur.edf.fr) (« Saisine du médiateur ») ou par courrier (Médiateur du groupe EDF, 9, avenue Percier, 75008 Paris) accompagnée des documents nécessaires au traitement de la demande ; (ii) soit le Client peut soumettre gratuitement le différend au médiateur de l'énergie, si le litige relève de son champ de compétence ; (iii) soit les Parties peuvent se tourner vers le CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris) ou, équivalent, qui désignera un Médiateur, sans que la saisine d'un de ces médiateurs, puisse être conditionnée à la saisine, préalable ou simultanée, d'un autre.

Sauf impossibilité technique ou économique, l'engagement de la procédure de médiation choisie ne suspend pas l'exécution du Contrat.

En cas de règlement amiable du litige ou d'aboutissement de la médiation, les Parties devront se mettre d'accord sur les termes d'un protocole de transaction. Les éventuels frais de médiation seront répartis par moitié entre les Parties.

**En cas d'échec du règlement amiable et/ou de la médiation, et/ou à défaut de recours à la médiation, ou si l'urgence le commande, tous les litiges auxquels le Contrat peut donner lieu sont résolus par voie judiciaire conformément aux dispositions légales en la matière. Les tribunaux du ressort de l'Etablissement de l'Entreprise seront seuls compétents.**

## CLAUSE SALVATRICE

La nullité ou l'incompatibilité d'une ou plusieurs conditions du Contrat et/ou des présentes CGV, soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit suite à une décision de justice ou d'une autorité compétente, n'affecte pas la validité des autres conditions contenues dans les présentes CGV.

