

# Conditions générales (CG) de services et maintenances techniques

de Migrol SA, Soodstrasse 52, CH-8134 Adliswil (ci-après «entrepreneuse»)  
Dans un souci de lisibilité, il est renoncé dans le texte à la double désignation féminin-masculin «cliente/client».  
La désignation «client» porte sur les deux genres.



## 1. Champ d'application

1. Les conditions générales (CG) s'appliquent à tous les services et travaux tels que révision de citernes, détartrage de chauffe-eau, installation de nouvelles citernes et assainissement des anciennes, mises hors service de vieilles installations, services et prestations complémentaires ainsi que fourniture de pièces de rechange exécutées par l'entrepreneuse et ses entreprises de maintenance, et font partie intégrante du contrat de services concerné. Les dispositions divergentes de ces CG dans le contrat de services individuel demeurent réservées si elles sont écrites.
2. Les conditions générales ou autres documents du client remplaçant, modifiant ou complétant les présentes CG ne sont pas acceptées, même en cas de renvoi à ceux-ci dans une éventuelle confirmation de contrat ou la correspondance commerciale.
3. L'entrepreneuse se réserve le droit de modifier les CG à tout moment. Est toutefois déterminante leur version en vigueur au moment de l'ordre, qui ne peut être modifiée unilatéralement pour celui-ci.
4. Lors de la commande, les personnes privées peuvent accumuler des points Cumulus en indiquant le numéro de membre. Le client obtient un point Cumulus pour CHF 2.00, au maximum 5000 points par commande. Si le numéro Cumulus n'est pas indiqué lors de la commande, un crédit de points n'est pas possible après coup. Donnent droit aux points exclusivement les révisions de citernes et détartrages de chauffe-eau au lieu d'exécution.

## 2. Offre

- 2.1. L'offre s'adresse aux clients ayant leur domicile/siège en Suisse ou au Liechtenstein.
- 2.2. Elle est valable tant qu'elle est visible dans la boutique en ligne. Les modifications de prix et de services sont possibles en tout temps. Les images montrées dans la publicité, les prospectus, la boutique en ligne, etc. servent d'illustration et n'engagent à rien.

## 3. Commande et conclusion du contrat

- 3.1. La présentation des services dans la boutique en ligne n'est pas une offre juridiquement contraignante.
- 3.2. Une demande d'offre est considérée comme une proposition à l'entrepreneuse de formuler une offre. Après la transmission d'une demande d'offre dans la boutique en ligne, le client reçoit par e-mail ou par la poste une offre ferme et un formulaire de commande. Il répond de l'indication correcte concernant le type et la taille de la citerne, la quantité restante de mazout et la situation sur place. Après réception de la commande signée chez l'entrepreneuse, le client reçoit une confirmation de commande. Il ne peut ensuite plus modifier la commande, qui le lie.
- 3.3. L'entrepreneuse est libre, sans indication de motifs, de refuser totalement ou partiellement des commandes. Dans ce cas, le client est informé. Toute autre prétention de celui-ci est exclue.
- 3.4. Un contrat de services prend effet avec l'envoi (date d'expédition) de la confirmation de commande par e-mail ou par la poste.  
En cas de commande téléphonique, le contrat de services prend effet par son acceptation durant la conversation. Ensuite, une confirmation de commande écrite est envoyée au client par e-mail ou par la poste.
- 3.5. Pour l'exécution des travaux de révision et d'assainissement de citernes, de mises hors service et l'installation de nouvelles citernes, les dispositions légales ou réglementaires applicables sont déterminantes.
- 3.6. L'entrepreneuse est en droit de faire exécuter les travaux totalement ou partiellement par des sous-traitants.
- 3.7. En cas de vente de l'immeuble où se trouve l'installation de citerne après la conclusion du contrat de services avec l'entrepreneuse, le client peut se départir totalement ou partiellement du contrat. Dans ce cas, il est redevable d'une indemnité à hauteur de 15 % (resp. 30 % en cas de détartrage de chauffe-eau) du montant contractuel, mais au moins CHF 130.00. L'avis de résiliation du client doit être donné par écrit et remis à l'entrepreneuse immédiatement après la prise de connaissance de la vente de l'immeuble.

## 4. Prix / Adaptations de prix services

Le prix des services est convenu dans le contrat de services. Les travaux ou matériaux non mentionnés sont facturés séparément, TVA et autres contributions fiscales en sus.

## 5. Prix / Adaptations de prix révision de citerne y c. nettoyage intérieur, installation de nouvelles citernes, mises hors service et assainissements de vieilles installations de citernes

- 5.1. Le prix forfaitaire fixé pour la révision de citerne se base sur les indications du client et vaut pour l'entier du programme de travail conformément aux règles techniques et aux processus pour les travaux de révision et les installations de stockage des associations professionnelles CITEC et CCE. Plus précisément, il couvre les livraisons, travaux et frais suivants:  
- frais de voyage, de transport et de déplacement aller-retour, avis au service administratif compétent, ouverture normale de la citerne, démontage des conduites de raccord si requis, et si nécessaire mise en service provisoire de l'installation pendant la durée de la révision, pompage et stockage du contenu résiduel jusqu'à 10 000 L de mazout et 5000 L d'essence, dégazage de la citerne, évacuation des boues jusqu'à 50 L forfaitaires, nettoyage à fond et séchage de la citerne, contrôle visuel des attaques d'érosion et trous à l'intérieur de la citerne, application de la première couche ou d'une couche supplémentaire de protection intérieure dans les citernes sans revêtement (excepté pour les petites installations de citernes et les citernes à essence), puis séchage de la couche de protection intérieure au moyen d'un ventilateur à haute performance, contrôle de l'ouvrage de protection, de la robinetterie de la citerne, vérification de l'étanchéité de la conduite du brûleur, nettoyage, év. peinture et pose du couvercle de la citerne et des conduites, remplissage du produit stocké dans la citerne, livraison du matériel nécessaire au nettoyage, établissement du rapport de révision, avis d'exécution aux services administratifs compétents.
- 5.2. Sont nettoyées en régie les citernes suivantes: citernes de mazout moyen, lourd ou ancien, de solvants, verticales, de chantiers et de béton ainsi que celles devant être mises hors service. Le tarif horaire est réglé dans le contrat de services.
- 5.3. Ne sont pas compris dans le prix forfaitaire et sont si nécessaire facturés à l'heure, à la charge du client, les travaux suivants:  
- accès difficile à l'installation et ouverture difficile de la citerne, aspiration et évacuation du liquide dans l'espace intermédiaire des citernes à double manteau, retrait du film et du revêtement de polyester, travaux d'ingénieur (entrée dans le local à citerne échecrée au niveau du sol / paroi du local à citerne partiellement détériorée, percée murale pour zone porte d'entrée, détachement de la citerne et évacuation des morceaux de tôle, frais d'élimination de la tôle en acier et des éléments de construction, démontage des détecteurs de fuites et leur déconnecter du réseau électrique ainsi que consommation de gaz et d'oxygène, de courant, établissement du raccordement électrique provisoire nécessaire, transfert du mazout résiduel dans un autre immeuble, reprise du mazout résiduel (remboursement seulement à partir de 1000 L de bonne qualité, frais de transport), démontage de couvercles d'accès de plus de 50 kg pour les citernes enterrées et conduites posées visiblement, changements de conduites, *fittings* et vis, remplacement des joints de trou d'homme, vérification de l'étanchéité de conduites de remplissage enterrées, nettoyage des locaux de citernes sales ainsi qu'évacuation d'objets, vérification de la pression des citernes et réparations de citernes défectueuses, retrait et élimination des résidus d'entreposage, travaux de maçonnerie, de jardinage et d'électricien, pose nécessaire en cas de défaut de la citerne d'un chauffage provisoire et location de la citerne correspondante ainsi qu'enlèvement de mazout avec le camion-citerne, nettoyage de l'ouvrage de protection (le local à citerne devrait être contrôlable et propre avant le début des travaux), barrages de places de parc imposés par la police et émoulements, taxe d'autorisation et travaux supplémentaires que l'autorité compétente facture en sus au client directement ou à travers l'entrepreneuse, attente et interruptions du travail non imputables à l'entrepreneuse, ainsi que tous les autres travaux et matériaux non mentionnés sous chiffre 5.1.
- 5.4. S'il y a entre la conclusion du contrat et l'exécution de la commande des augmentations ou des nouvelles perceptions d'impôts, de taxes d'incitation, d'émoulements ou d'autres contributions de droit public, le prix forfaitaire est adapté au détriment, respectivement, en cas de réduction ou de suppression, en faveur du client.
6. **Prix de vente / Adaptations de prix révision de citerne sans nettoyage intérieur**
- 6.1. Le prix forfaitaire fixé pour la révision de citerne se base sur les indications du client et vaut pour l'entier du programme de travail conformément aux règles techniques et aux processus pour les travaux de révision et les installations de stockage des associations professionnelles CITEC et CCE. Il comprend les livraisons, travaux et frais suivants:  
- frais de voyage, de transport et de déplacement aller-retour, avis au service administratif compétent, contrôle visuel de l'ouvrage de protection, de la robinetterie de la citerne, contrôle de la conduite du brûleur, contrôle de l'étanchéité de la conduite de remplissage, avis d'exécution au service administratif compétent, contrôle de la conduite d'aération sur contre-pente et étanchéité, établissement du rapport de révision.
- 6.2. Ne sont pas compris dans le prix forfaitaire et sont facturés à l'heure, à la charge du client, les travaux suivants:  
- nettoyage intérieur du conteneur, nettoyage de locaux à citerne sales, évacuation d'objets, réparations, adaptations, etc., accès difficile à l'installation, vérification de l'étanchéité de conduites de produits, de tubes de détection de fuites et de conduites de remplissage non enterrés et non surveillés, éventuels émoulements de gestion de rapports perçus par le service de protection des eaux, attente et interruptions de travail non imputables à l'entrepreneuse, adaptation de l'installation aux prescriptions en vigueur, ainsi que tous les autres travaux et matériaux non mentionnés sous chiffre 6.1.
- 6.3. S'il y a entre la conclusion du contrat et l'exécution de la commande des augmentations ou des nouvelles perceptions d'impôts, de taxes d'incitation, d'émoulements ou d'autres contributions de droit public, le prix forfaitaire est adapté au détriment, respectivement, en cas de réduction ou de suppression, en faveur du client.

## 7. Étendue des services pour le détartrage mécanique des chauffe-eau

- 7.1. L'entrepreneuse procède au détartrage mécanique des chauffe-eau selon les règles techniques en vigueur. La maintenance consiste dans les travaux selon la confirmation de commande, sur la base des indications du client.
- 7.2. Ne sont pas compris dans le prix de la maintenance les contrôles souhaités par le client pour la réparation de dérangements et de dommages dont la cause n'est pas liée à une défaillance du chauffe-eau, mais par exemple à un emploi défectueux ou erroné, à la négligence, à l'intervention de tiers, à une arrivée de courant interrompue ou erronée, à des fusibles défectueux ou à des fuites dans le chauffe-eau, la robinetterie ou les conduites, au détartrage chimique de chauffe-eau ne disposant pas d'une bride ou d'un élément de chauffage électrique pouvant être démonté. La fourniture de ce service ainsi que des matériaux en cas de besoin sont facturés séparément selon le coût effectif. Cela inclut également l'attente et les interruptions de travail non imputables à l'entrepreneuse.

## 8. Lieu et moment de la prestation des services

- 8.1. Le lieu d'exécution est l'adresse convenue pour la commande.
- 8.2. Au cours de la période de commande indiquée par l'entrepreneuse ou convenue autrement avec le client, les travaux ont lieu à une date d'exécution fixée par l'entrepreneuse après la conclusion du contrat ou convenue séparément.

## 9. Relations avec les autorités et les particuliers

Dans le cadre de l'exécution du contrat, l'entrepreneuse est en droit de représenter le client valablement et obligatoirement vers l'extérieur.

## 10. Accès aux appareils et conditions au niveau du chantier

- 10.1. Pendant la fourniture du service, les techniciens de service de l'entrepreneuse ou de ses entreprises de maintenance obtiennent libre accès aux appareils du client pour les travaux de service.
- 10.2. Si le technicien de maintenance de l'entrepreneuse ou de ses entreprises de maintenance n'a pas libre accès à l'appareil au moment convenu pour l'entretien, le client supporte les frais de l'attente qui en découle, ainsi que les frais de déplacement supplémentaires.
- 10.3. Il faut fournir à l'entrepreneuse l'accès ainsi que suffisamment de places de parc. En outre, le client doit garantir des possibilités de libre circulation de l'air, l'approvisionnement en énergie et la protection des éléments existants. Les installations de citernes enterrées couvertes de gravier, de sable ou d'autres matériaux doivent être libérées par le client avant le début des travaux.

## 11. Facturation / Variantes de paiement

- 11.1. La facturation se base sur les indications figurant dans le rapport. Les paiements du client sont effectués net, c'est-à-dire sans une quelconque déduction, en francs suisses, la compensation étant exclue.
- 11.2. L'entrepreneuse peut exclure la variante de paiement Achat sur facture sans indication de motifs. En cas d'achat sur facture, le client doit avoir son domicile/siège en Suisse ou au Liechtenstein, étant tenu d'acquitter le montant de la facture (i) en principe lors du montage de nouvelles installations de citernes et de l'assainissement des citernes de vieilles installations avec prix forfaitaire < CHF 30 000.- dans le délai de paiement figurant sur la facture, ou (ii) lors du montage de nouvelles installations de citernes et de l'assainissement des citernes de vieilles installations avec prix forfaitaire > CHF 30 000.- 1/3 lors de la passation de commande, 1/3 lors du début du service, 1/3 lors de l'achèvement des travaux dans les 30 jours civils à compter de la date de facturation, sans escompte.
- 11.3. L'entrepreneuse se réserve expressément de procéder à des examens de solvabilité ainsi que d'exiger des paiements anticipés ou au comptant pour la révision de citerne.

## 12. Retard de paiement

- 12.1. En cas d'inobservation du délai de paiement figurant sur la facture, le client tombe en demeure sans rappel et des intérêts moratoires sont dus. L'entrepreneuse se réserve en outre de facturer des frais de rappel à hauteur de CHF 20.00. La réclamation d'un éventuel dommage supplémentaire dû au retard demeure réservée. Toutes les dépenses encourues en rapport avec l'encaissement de créances échues sont à la charge du client. En cas de rappels infructueux, les montants des factures peuvent être cédés à une société chargée de l'encaissement. Dans ce cas, il est possible de facturer en sus un taux d'intérêt annuel effectif de 12 % au maximum à compter de la date d'échéance. La société chargée de l'encaissement fait valoir les montants impayés en son nom et pour son compte, et peut percevoir des frais de traitement supplémentaires.
- 12.2. En cas de non-paiement malgré une sommation, toutes les créances de l'entrepreneuse découlant d'autres travaux convenus avec le client et exécutés deviennent exigibles.
- 12.3. Aussi longtemps que le client se trouve en retard de paiement, l'entrepreneuse n'est pas tenue d'exécuter les autres accords de commandes existants et peut se départir du contrat.
- 12.4. Si le client est devenu insolvable et les droits de l'entrepreneuse s'en trouvent mis en péril, celle-ci peut se refuser à exécuter ses prestations jusqu'à ce que la contre-prestation soit garantie (art. 83 CO).
- 12.5. Jusqu'au paiement intégral de la prestation exécutée, l'entrepreneuse peut se départir du contrat et demander la restitution de la marchandise (art. 214 al. 3 CO). L'entrepreneuse est en droit de reprendre la marchandise à tout moment, le client lui accordant à cet effet libre accès à son installation de citerne.

## 13. Garantie/Responsabilité

- 13.1. L'entrepreneuse s'engage à exécuter fidèlement et soigneusement les tâches qui lui sont confiées, compte tenu des conditions contractuelles et des normes usuelles de la branche. Le client est tenu de vérifier si la prestation présente des défauts immédiatement après son exécution (not. effectuer un contrôle du fonctionnement) et de signaler sans tarder à l'entrepreneuse, par écrit, les éventuels défauts. En l'absence d'un avis de défaut écrit dans les dix jours civils à compter de l'achèvement des travaux, la maintenance est réputée impeccable et approuvée.
- 13.2. En cas de défauts constatés et signalés par écrit à temps, soit dans les dix jours civils, le droit d'option du client est exclu et l'entrepreneuse peut, à son choix, remédier au défaut par amélioration, livraison de remplacement, réduction ou réhabilitation. L'entrepreneuse n'assume pas d'autres garanties, toute responsabilité étant notamment exclue pour les dommages (consécutifs au défaut) allant au-delà, dans la mesure où la loi le permet.
- 13.3. Le délai de garantie pour les pièces de rechange montées ou livrées ainsi que le remplacement du chauffe-eau est de deux ans.
- 13.4. L'entrepreneuse répond pour son propre compte et pour celui de ses auxiliaires des dommages résultant d'actes intentionnels ou de négligence grave.
- 13.5. Toute responsabilité de l'entrepreneuse pour les cas de négligence légère ainsi que les dommages directs ou indirects en tous genres est exclue dans la mesure où la loi le permet.

## 14. Force majeure

- 14.1 «Force majeure» signifie toute cause grave, imprévisible et inhabituelle empêchant l'exécution du contrat et échappant à la sphère d'influence de la partie concernée, et inclut notamment les cas suivants: incendie, explosion, catastrophe naturelle (comme inondation, tremblement de terre, sécheresse), crash financier, guerre ou autres événements belliqueux, troubles, épidémies et pandémies, embargos et restrictions étatiques (y c. décrets ou autres actes des autorités étatiques concernant la limitation de la liberté de mouvement ou la restriction des activités économiques). Font exception entre autres les grèves et autres débrayages.
- 14.2. La partie qui invoque la force majeure communique sans tarder à la partie adverse, par écrit, le début et la fin d'une telle situation.
- 14.3. En présence d'un cas de force majeure, la partie qui en est affectée est exonérée de ses obligations contractuelles pendant la durée du cas et dans la mesure où elle est empêchée d'exécuter le contrat, sans que l'autre partie ne puisse réclamer de dommages-intérêts.
- 14.4. Dans un tel cas, l'entrepreneuse peut en outre, à son choix, prolonger ou reporter convenablement les délais ou les dates convenus ou se départir sans préavis de contrats de services, totalement ou partiellement. Les dépenses justifiées effectivement encourues jusque-là sont remboursées à l'entrepreneuse. Pour le surplus, les parties contractantes supportent seules leur part des frais encourus jusque-là. La résiliation du contrat n'engendre pas d'autres obligations d'indemnisation ou de prétentions en dommages-intérêts du client. Les éventuels paiements déjà effectués sont remboursés au prorata.
15. **Nullité partielle**  
Si des parties des CG s'avèrent nulles ou inefficaces, cela n'exerce pas d'influence sur la validité des autres dispositions. La disposition inefficace ou nulle est remplacée par une disposition se rapprochant le plus possible du but juridique et économique de la disposition à remplacer, tout en sauvegardant convenablement les intérêts des parties contractantes. Le procédé est le même en cas de lacune.
16. **Protection des données et publicité**  
Migrol est une entreprise du groupe Migros. Le traitement de données personnelles en relation avec Migrol est régi par la déclaration de protection des données du groupe Migros, disponible sur [privacy.migros.ch](https://www.migros.ch/privacy). En acceptant les CG, le client accepte aussi de recevoir des newsletters. A tout moment, le client peut se désabonner des newsletters en cliquant sur le lien de désabonnement figurant dans les newsletters.
16. **Droit applicable et for**
- 16.1. Le rapport juridique entre l'entrepreneuse et le client est régi exclusivement par le droit matériel suisse, à l'exclusion totale des règles de conflit de lois du droit international privé et de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises conclue à Vienne le 11.04.1980.
- 16.2. Le for exclusif pour tout litige découlant de ces CG ou en rapport avec celles-ci et/ou les contrats conclus en vertu de celles-ci est Zurich.