

Conditions générales

CN Domotique | CG-2026-10-C | 19 octobre 2026

Installations domotiques résidentielles en Suisse. Le prestataire désigné sous l'enseigne CN Domotique est la personne physique ou morale identifiée dans l'offre, avec son adresse et ses coordonnées. Les présentes CG s'appliquent aux nouveaux contrats qui les intègrent ; elles ne modifient pas les contrats antérieurs.

1. Offre et accord

1.1 L'offre décrit les fonctions vendues, quantités, prix, prestations comprises, exclusions particulières, prérequis, dépendances essentielles et calendrier. Elle est valable 30 jours sauf indication différente. CN Domotique répond du résultat convenu ; un conseil ou diagnostic sans résultat garanti, expressément commandé comme tel, doit être exécuté avec diligence.

1.2 L'offre, les CG datées et les seules annexes applicables sont accessibles et conservables avant l'acceptation. Un accord explicite, notamment par signature électronique ou e-mail, conclut le contrat, sous réserve d'une forme particulière légalement requise ou expressément convenue. La demande d'une confirmation traçable sert à la preuve et n'impose pas, à elle seule, une signature qualifiée.

1.3 Les accords individuels et avenants acceptés priment les CG. Les annexes acceptées précisent les prestations. Les notices de fabricants et conditions de tiers ne réduisent pas les engagements propres de CN Domotique. Les règles impératives de sécurité s'appliquent toujours. Une nouvelle version des CG ne modifie pas un contrat existant.

2. Prix et fonctions installées

2.1 Les prix sont en francs suisses. L'offre destinée au particulier indique le total à payer, TVA lorsqu'elle est due et frais obligatoires compris. Les options et abonnements sont séparés. Aucun service payant ou coût récurrent supplémentaire n'est souscrit au nom du client sans son accord.

2.2 Un prix par fonction installée couvre les opérations normalement nécessaires au résultat décrit, pour la quantité acceptée : matériel, pose, raccordement autorisé, paramétrage, intégration, calibration et essais selon la fonction. Une référence précise n'est nécessaire dans l'offre que si elle est convenue comme déterminante. Les références réellement installées sont remises à la réception.

2.3 Le forfait reste dû selon son périmètre même si CN Domotique a sous-estimé le temps nécessaire ; cette erreur ne justifie pas une majoration. Une prestation en régie nécessite l'annonce préalable du tarif, des déplacements, du minimum éventuel et d'une estimation ou d'un plafond. Tout dépassement d'un plafond requiert un nouvel accord. Les droits légaux en cas de dépassement excessif d'un devis approximatif demeurent applicables.

3. Existant et suppléments

3.1 Le client communique les difficultés connues et permet les vérifications et accès convenus. CN Domotique vérifie les éléments nécessaires à sa prestation et avertit des obstacles qu'elle constate ou doit raisonnablement déceler. Un audit de tout le bâtiment n'est pas compris par défaut.

3.2 Une difficulté cachée ou une demande nouvelle est décrite avec ses conséquences. Les travaux supplémentaires nécessitent un accord traçable sur leur objet, prix ou tarif plafonné et incidence sur le délai. Le silence n'est pas un accord. La correction d'une erreur de CN Domotique reste à sa charge. L'article 373 alinéa 2 CO ne permet pas une augmentation unilatérale du forfait.

4. Exécution, électricité et calendrier

4.1 CN Domotique n'exécute que les travaux couverts par son autorisation effective et les habilitations requises. Lorsqu'un autre intervenant est nécessaire, l'offre précise ses tâches et s'il intervient comme sous-traitant ou sous contrat direct avec le client. CN Domotique conserve les responsabilités liées aux obligations qu'elle assume. Les vérifications et documents électriques obligatoires sont réalisés et remis selon le droit applicable ; le PV commercial ne les remplace pas.

4.2 En cas d'obstacle, seule la partie affectée est suspendue si nécessaire, pendant la recherche d'une solution. En cas de danger, CN Domotique interrompt l'intervention, avertit et prend les mesures urgentes nécessaires qu'elle est habilitée à accomplir. Sans accord préalable, seuls les frais légalement récupérables peuvent être demandés, avec justification ; sa propre faute ne devient pas un supplément.

4.3 Le client assure l'accès convenu et obtient les accords nécessaires du propriétaire ou de la PPE. L'offre distingue les dates fermes des estimations. Une estimation impose néanmoins une exécution diligente. Un empêchement est annoncé avec son effet prévisible et les solutions possibles ; maladie, rupture de stock ou défaillance d'un tiers ne justifient pas automatiquement un report ou une exonération.

4.4 Un événement non maîtrisable malgré la diligence due ne prolonge le calendrier que dans la mesure de son incidence réelle. Les parties limitent ses conséquences et réexaminent la poursuite après 30 jours d'empêchement continu essentiel. Les droits légaux en cas de retard, d'inexécution ou d'impossibilité restent applicables, y compris avant ce terme. Une prestation définitivement inexécutable n'est pas automatiquement facturée.

5. Matériel et substitutions

5.1 Le matériel fourni doit convenir à l'usage promis et aux exigences applicables. Si nécessaire, CN Domotique peut substituer, après information du client, un produit réellement équivalent, sans surcoût ni diminution des caractéristiques convenues.

5.2 L'accord préalable du client est requis si le changement affecte une marque ou référence expressément promise, l'esthétique, les dimensions utiles, la compatibilité, les fonctions locales, la confidentialité, les abonnements, la sécurité ou le support annoncé. À défaut de solution acceptable, une adaptation est convenue ou les règles légales d'inexécution s'appliquent. La garantie du fabricant ne remplace pas les droits contre CN Domotique.

5.3 Les équipements et comptes existants restent sous la maîtrise du client. Leur usure ou un défaut extérieur n'engage pas CN Domotique du seul fait de leur intégration. Ses erreurs de choix, de manipulation, d'intégration ou d'avertissement restent toutefois sous sa responsabilité.

6. Stores et mécanique

6.1 La commande domotique ne comprend pas le remplacement du moteur, du tablier ou de la mécanique existante sauf mention dans l'offre. CN Domotique vérifie la compatibilité de sa commande et les réglages dont elle répond ; elle signale les défauts raisonnablement décelables et arrête les essais dangereux.

6.2 Une usure ou un blocage extérieur est distingué d'une erreur de câblage, de calibration ou de verrouillage montée/descente imputable à CN Domotique. Une donnée météo distante ne remplace pas une protection exigée par le fabricant. Les consignes et moyens d'arrêt sont présentés au client.

7. Réseau, téléphones et modifications

7.1 Le fonctionnement suppose les prérequis utiles au projet : alimentation, Wi-Fi ou Ethernet, routeur et adressage DHCP, DNS, routage, VLAN, VPN, pare-feu, antivirus et permissions des appareils de commande. Les contraintes importantes sont indiquées dans l'offre ; CN Domotique vérifie l'adéquation de l'environnement nécessaire au résultat promis et documente les essais réalisés.

7.2 Un changement de routeur, d'opérateur, de réseau, de mot de passe, de filtrage ou de téléphone, une modification de Home Assistant, des permissions iOS/Android ou une intervention du client ou d'un tiers peut nécessiter une adaptation payante. Elle ne l'est que si elle ne corrige pas un défaut dû par CN Domotique et n'est pas déjà comprise dans une prestation souscrite. Le diagnostic suit l'article 12.

7.3 Une modification n'annule pas globalement les droits du client : seule son incidence sur le problème compte. Les ouvertures réseau nécessaires sont limitées, expliquées et convenues ; une demande d'accès distant n'autorise pas une désactivation générale des protections.

8. Fonctions locales, tiers et automatisations

8.1 L'offre distingue les fonctions locales, celles dépendant d'Internet ou d'un tiers et les commandes manuelles conservées. Le fonctionnement local suppose des équipements et, si nécessaire, un réseau local alimentés et opérationnels. Secours électrique, redondance ou disponibilité garantie ne sont compris que s'ils sont expressément prévus.

8.2 L'installation peut utiliser notamment Home Assistant, Apple, Google, Cloudflare, Shelly, Philips Hue, des équipements Zigbee, des API, des opérateurs Internet ou des services cloud. Les dépendances essentielles, coûts et responsables des renouvellements sont annoncés. Leur pérennité illimitée n'est pas garantie. Une modification extérieure ultérieure peut nécessiter une adaptation chiffrée.

8.3 Cette limite ne décharge pas CN Domotique de son choix technique, d'une incompatibilité connue ou qu'elle devait déceler, d'une fonction locale promise, ni d'un renouvellement qu'elle a pris en charge. Une adaptation déjà due au titre du contrat ou d'un défaut ne devient pas payante parce qu'un tiers intervient.

8.4 Les automatisations exécutent les scénarios convenus à partir de capteurs, horaires, soleil, météo, présence, géolocalisation ou données réseau. Ces informations peuvent manquer ou être retardées. Les limites déterminantes et moyens de désactivation sont expliqués ; les fonctions convenues sont testées. De nouvelles préférences sont distinctes des corrections dues.

8.5 Sauf engagement spécifique assorti de la conformité requise, la domotique ne constitue ni une alarme certifiée, ni une protection incendie, ni un système certifié de sécurité des personnes. Elle ne remplace pas les protections obligatoires. Cette limite n'autorise aucune configuration dangereuse. Les mesures d'énergie sont indicatives, sauf spécification contraire ; aucun gain chiffré n'est promis sans méthode et engagement exprès.

9. Accès, données et sauvegardes

9.1 CN Domotique applique des mesures de sécurité adaptées aux risques et limite ses accès aux besoins de la prestation. Aucun système n'est invulnérable. Un accès de support durable nécessite un accord distinct précisant périmètre, durée et révocation ; il n'est pas activé par défaut. Les accès temporaires sont retirés après l'intervention.

9.2 La notice de confidentialité explique les traitements commerciaux et techniques, destinataires et transferts. Les données locales ne sont pas automatiquement copiées par CN Domotique. L'acceptation des CG n'est pas un consentement général à tout traitement. Les autres occupants sont pris en compte ; un accord adapté est conclu lorsque la sous-traitance de données l'exige.

9.3 Le client protège ses identifiants et signale les compromissions connues. L'incidence d'un manquement est appréciée selon sa causalité. Les sauvegardes périodiques et leur surveillance ne sont comprises que si convenues : contenu, fréquence, rétention, lieu, sécurité et tests sont alors précisés. CN Domotique prend les précautions appropriées avant ses modifications importantes et signale une impossibilité de sauvegarde pertinente avant de poursuivre.

10. Essais, remise et réception

10.1 À l'achèvement, CN Domotique invite le client aux essais des fonctions convenues. Le PV indique résultats, essais non réalisés, réserves, travaux restant à terminer et suite prévue. Un défaut important empêchant l'usage convenu permet les réactions prévues par la loi ; une facture ne transforme pas un travail inachevé en prestation livrée.

10.2 Sont remis l'inventaire des références, les instructions utiles, les accès du client, les fichiers de configuration utiles, les dépendances et renouvellements et les documents électriques requis. Les secrets sont transmis séparément par un moyen approprié. La copie de sauvegarde de remise est identifiée lorsqu'elle est prévue.

10.3 Le PV constate les faits et réserves ; sa signature ne vaut pas renonciation générale aux défauts. Le refus de signer est consigné et le compte rendu envoyé au client, avec invitation à formuler ses objections. Il n'existe pas de réception fictive après un bref silence. La livraison, l'acceptation et leurs effets résultent des faits et de la loi, notamment des obligations de vérification et d'avis ci-dessous. Un refus de signature ne reporte pas à lui seul l'exigibilité d'une prestation effectivement livrée.

11. Défauts : droits légaux et avis

11.1 Les droits légaux relatifs aux défauts sont maintenus. Les présentes CG n'ajoutent pas de garantie commerciale générale de 24 mois. Une garantie expressément promise dans l'offre demeure applicable. Les remèdes dépendent de la prestation et de la loi : réparation, réduction du prix, résolution ou refus dans les cas admis et dommages-intérêts. Le droit à la réparation d'une construction n'est pas restreint d'avance contrairement à l'article 368 alinéa 2bis CO.

11.2 Le client vérifie la prestation dès que possible selon la marche habituelle des affaires. Pour les ouvrages immobiliers et les cas assimilés des articles 367 alinéa 1bis et 370 alinéa 4 CO, le délai légal d'avis est de 60 jours ; pour les défauts cachés, il court dès leur découverte. La même protection s'applique à la vente dans les cas de l'article 201 alinéa 4 CO. Aucun de ces délais impératifs n'est raccourci.

11.3 Hors de ces cas, les règles légales de vérification et d'avis s'appliquent, notamment l'avis sans délai des défauts constatés lors de la vérification et l'avis immédiat après découverte d'un défaut caché pour la vente et l'entreprise. Un avis tardif peut entraîner la perte des droits concernés. Une annonce rapide décrivant le problème est donc recommandée, sans attendre d'en connaître la cause. L'e-mail facilite la preuve sans être imposé comme forme de validité.

11.4 Les CG ne réduisent aucun délai légal de prescription : en principe deux ans dès réception pour l'ouvrage, cinq ans pour les cas immobiliers et assimilés de l'article 371 CO ; pour la vente, article 210 CO, en principe deux ans dès livraison, ou cinq ans dans les cas d'intégration visés. Le délai de cinq ans de l'article 371 ne peut être réduit au détriment du maître. L'avis du défaut n'interrompt pas à lui seul la prescription ; les règles d'interruption, suspension et reconnaissance restent applicables.

12. SAV, diagnostic et responsabilité

12.1 Le client permet la vérification et l'accès raisonnablement nécessaire à une réparation demandée. CN Domotique propose les mesures et délais utiles. Aucun nombre illimité de tentatives de réparation n'est imposé ; les droits légaux d'intervention d'un tiers et les urgences sont réservés.

12.2 Avant une recherche de panne susceptible d'être payante, CN Domotique fait accepter son périmètre, tarif, déplacement et plafond. Un diagnostic et une correction nécessaires à un défaut dont elle répond ne sont pas facturés séparément. Toute réparation supplémentaire nécessite un accord.

12.3 Une cause indéterminée ne prouve pas une cause extérieure. Une recherche sans résultat garanti n'est alors facturable que si elle a été clairement commandée comme prestation payante et exécutée avec diligence. Les frais facturés à tort pour un défaut couvert sont corrigés.

12.4 L'usure normale, une pile normalement épuisée, une modification ou un dommage extérieur sont distingués d'un défaut dont CN Domotique répond. Une exclusion ne joue que selon son lien causal ; elle ne supprime ni un défaut initial d'un consommable, ni une erreur propre de CN Domotique. Les règles légales de preuve demeurent applicables.

12.5 CN Domotique répond de ses obligations et de ses auxiliaires selon le droit applicable. Les droits aux défauts ne sont pas tous subordonnés à la preuve d'une faute. Aucun plafond global ni exclusion générale des dommages indirects n'est prévu. Les responsabilités impératives, le dol, la faute grave et les atteintes corporelles ne sont pas exclus. Chaque partie limite raisonnablement un dommage connu, sans intervention dangereuse exigée du client.

13. Maintenance et maîtrise de l'installation

13.1 La maintenance continue, la surveillance et une permanence 24 h/24 ne sont pas comprises automatiquement. Un contrat distinct fixe les tâches, prix, durée, support et renouvellements. L'absence de maintenance n'annule pas les droits relatifs aux défauts. Une omission de mise à jour n'est opposable que selon sa causalité et les informations appropriées données au client.

13.2 Le client peut utiliser, sauvegarder, modifier et faire maintenir les configurations livrées avec son installation, notamment par un tiers, dans le respect des licences applicables. CN Domotique conserve ses droits sur ses éléments génériques, sans priver le client des usages nécessaires à son installation ni réutiliser ses secrets ou données personnelles.

13.3 À la fin d'un service, les accès utiles, configurations et responsabilités de renouvellement sont remis ou transférés ; les accès de CN Domotique sont retirés et les données restituées ou supprimées selon les règles annoncées. Les services tiers directement souscrits par le client suivent leur contrat propre. Les droits impératifs de résiliation, notamment l'article 404 CO, sont préservés.

14. Facture et paiement

14.1 Sans accord particulier, aucun acompte n'est demandé. La facture intégrale intervient après achèvement et remise documentée, avec les réserves éventuelles. Les facturations par étapes doivent être convenues. La facture distingue prix, suppléments acceptés et sommes déjà payées ; elle est payable dans les 15 jours suivant sa réception.

14.2 Les erreurs et contestations sont examinées ; aucun bref délai ne vaut acceptation définitive de la facture. Les sommes exigibles restent payables sous réserve des droits légaux d'exception d'inexécution, de retenue et de compensation. Une contestation ne suspend pas automatiquement l'ensemble de la facture.

15. Retard de paiement

15.1 Après échéance, un premier rappel gratuit accorde 7 jours dès sa réception. Les parties conviennent que la demeure et l'intérêt commencent le lendemain de l'expiration de ce délai. L'intérêt est de 5 % par an, simple, sur le capital exigible impayé ; aucun intérêt automatique sur intérêts ou frais n'est ajouté.

15.2 Un deuxième rappel peut ensuite donner lieu à un **forfait unique de CHF 20 par facture**, convenu pour cette démarche, sans décompte du temps administratif. Il n'est dû qu'en présence d'un retard injustifié et d'un deuxième rappel effectivement adressé. Aucun forfait n'est dû en cas d'erreur de CN Domotique ou de refus de paiement légalement fondé. Il ne se cumule pas avec d'autres frais administratifs de rappel ou de sommation pour la même facture ; son contrôle légal demeure réservé.

15.3 Une sommation accorde ensuite au moins 10 jours dès réception avant une poursuite, sous réserve des actes nécessaires pour préserver une prescription. Les frais de poursuite suivent la LP ; tout autre dommage doit être légalement fondé et prouvé, sans double indemnisation. Le tarif d'un recouvreur n'est pas automatiquement opposable.

15.4 Après avertissement et délai d'au moins 10 jours, seules les prestations futures légalement suspendables peuvent être suspendues de façon proportionnée pour un impayé injustifié. CN Domotique ne désactive pas l'installation livrée, ne retient pas les accès essentiels et ne supprime pas les données pour obtenir paiement. Une réfection due n'est pas suspendue pour une retenue légalement fondée.

16. Annulation ou report

16.1 Le client informe CN Domotique dès que possible. Pour l'annulation d'un ouvrage avant achèvement, l'article 377 CO s'applique : travail déjà exécuté et indemnité légalement due, après déduction des dépenses évitées, reprises, réemplois et revenus de remplacement à imputer. Le solde du devis n'est pas facturé automatiquement en plus des frais.

16.2 Avant commande ou préparation, seuls les travaux déjà dus et une perte d'annulation établie selon ce régime peuvent être réclamés. Après commande spécifique, le coût non récupérable du matériel est pris en compte ; après préparation ou pendant les travaux, s'y ajoute le travail réellement exécuté sans double comptage. Le matériel intégralement facturé est remis au client, sauf reprise valorisée convenue. Le décompte expose les postes et déductions, y compris le bénéfice net perdu s'il est légalement dû et justifié.

16.3 Pour un mandat, chaque partie peut y mettre fin en tout temps selon l'article 404 CO : prestations et frais dus, et indemnité seulement aux conditions légales, notamment d'une fin en temps inopportun. Les honoraires futurs ne sont pas automatiquement dus. Un rendez-vous tardivement reporté n'entraîne que les frais ou pertes justifiés dont le client répond, au tarif annoncé et après possibilités raisonnables de réaffectation. Aucun pourcentage automatique d'annulation n'est prévu.

16.4 Une révocation légale suit prioritairement les articles 40a à 40f CO. Lorsqu'ils s'appliquent, une information individualisée est remise à temps : délai de 14 jours et aucune forme obligatoire pour révoquer. Signature électronique ou début des travaux ne suppriment pas ce droit. Il n'existe pas de révocation générale du seul fait de signer sur Internet. Une fin du contrat due à un manquement de CN Domotique suit ses règles propres.

17. Droit applicable et communications

Le droit suisse s'applique sous réserve des règles impératives et internationales. Les fors légaux, notamment ceux protégeant les consommateurs, restent applicables. Les communications sont adressées aux coordonnées de l'offre, actualisées en cas de changement. Une clause invalide laisse place au droit applicable ; la survie du contrat suit l'article 20 alinéa 2 CO.