



whatwatt

whatwatt AG
Switzerland
whatwatt.ch

Conditions Générales (CG) de vente et d'utilisation de whatwatt SA

Version 3.0 du 20 février 2026

L'Orgère 12
1568 Portalban

hallo@whatwatt.ch

1. Dispositions générales

1.1. Modifications des CG

whatwatt AG est en droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales (CG) pour des raisons objectivement justifiées (par exemple, des modifications de la jurisprudence, de la législation, des conditions du marché ou de la stratégie de l'entreprise).

La version en vigueur est disponible à tout moment sur <https://www.whatwatt.ch> sous la rubrique CG et vous sera envoyée par e-mail sur demande.

L'acceptation des présentes CG pour l'achat des produits et services se fait lors de la commande du produit. Pour l'utilisation, l'acceptation intervient dans le cadre du processus d'enregistrement.

1.2. Maintenance et accès à distance

whatwatt SA assure la maintenance de l'infrastructure de whatwatt et est autorisée à interrompre ou limiter le fonctionnement du logiciel pour résoudre des pannes, effectuer des travaux de maintenance, introduire de nouvelles technologies, etc. whatwatt SA réparera pendant les heures de fonctionnement les pannes qui relèvent de sa responsabilité dans un délai raisonnable.

whatwatt SA est autorisée à accéder à l'infrastructure du client utilisée pour la fourniture du service à des fins de contrôle, de configuration, de mise à jour, etc., et à consulter, modifier, mettre à jour, supprimer ou gérer les données techniques ou logiciels présents. Dans le cadre de l'accès à distance, whatwatt SA peut avoir accès aux données techniques du client qui sont directement liées à la configuration du matériel et des logiciels, ainsi qu'aux services de whatwatt.

1.3. Obligation ou droit de mise à jour pour les produits numériques et produits contenant des contenus numériques

whatwatt AG se réserve le droit d'apporter des modifications aux produits et services vendus par whatwatt AG.

Sauf accord contraire, whatwatt AG fournit au client des mises à jour et les mises à jour de sécurité nécessaires pour les biens comportant des éléments numériques ou pour les produits numériques.

Les mises à jour s'effectuent automatiquement, ou, si nécessaire, elles doivent être installées manuellement par le client à ses frais, conformément aux instructions d'installation.

2. Dispositions relatives à l'achat de biens

Les offres de whatwatt SA sur Internet constituent une invitation sans engagement à passer commande de biens ou services. En soumettant une commande sur le site web de whatwatt SA, le client fait une offre ferme de conclure un contrat.

whatwatt SA accepte le contrat en demandant au client de procéder au paiement après soumission de la commande (par exemple, via TWINT, PayPal ou carte de crédit).

Après la soumission de la commande par le client via le formulaire de commande en ligne de whatwatt SA, ces CG et, le cas échéant, les autres textes contractuels seront envoyés au client par écrit (par exemple par e-mail ou courrier). Il n'y a pas d'archivage supplémentaire des CG et des autres textes contractuels chez le fournisseur.

Avant de soumettre de manière définitive la commande via le formulaire de commande en ligne de whatwatt SA, le client peut corriger ses informations en utilisant les fonctions habituelles du clavier et de la souris. En outre, toutes les informations seront corrigées avant la soumission définitive de la commande dans le formulaire de commande en ligne / la section de paiement en ligne à l'aide des fonctions habituelles du clavier et de la souris.

whatwatt SA se réserve le droit d'imposer des limites de quantité et de montant par commande.

Le prix des produits et services whatwatt peut être ajusté par whatwatt AG à tout moment.

2.1. Paiement, retard de paiement

Les prix applicables sont ceux indiqués sur le site internet de whatwatt SA au moment de la commande. Tous les prix comprennent la TVA légale. Les frais de livraison sont également indiqués. Les prix de vente au détail actuels sont publiés sur whatwatt.ch. Les prix de vente B2B sont communiqués sur demande aux entreprises.

2.2. Réserve de propriété

Vis-à-vis des consommateurs, whatwatt SA se réserve la propriété de la marchandise livrée jusqu'au paiement intégral du prix d'achat dû.

2.3. Livraison

Les délais de livraison sont indiqués dans les offres. Les éventuels délais de livraison différents seront signalés sur la page produit respective. Le début du délai de livraison mentionné par whatwatt SA est conditionné par l'exécution en temps voulu et correcte des obligations du client, en particulier la fourniture correcte de l'adresse de livraison dans le cadre de la commande.

Si whatwatt SA n'est pas en mesure de livrer la marchandise commandée en raison de la défaillance de son fournisseur sans faute de sa part, le client sera immédiatement informé que la marchandise commandée n'est pas disponible. Dans ce cas, whatwatt SA et le client ont le droit de se rétracter du contrat. Les contreparties déjà fournies par le partenaire contractuel seront immédiatement remboursées. Les droits légaux du client restent inchangés.

Vis-à-vis des entreprises, le risque de détérioration ou de perte de la marchandise est transféré au client au moment de la remise du bien à l'entreprise de transport. Si la remise ou l'expédition est retardée pour des raisons imputables au client, le risque est transféré au client à partir du jour où la marchandise est prête à être expédiée.

2.4. Retard d'acceptation

Si le client est en retard d'acceptation ou enfreint d'autres obligations de coopération, whatwatt SA est en droit de réclamer des dommages-intérêts pour les pertes subies, y compris les frais supplémentaires. Des réclamations supplémentaires sont réservées. Cela ne s'applique pas si le client exerce son droit de rétractation, si la situation qui empêche la livraison n'est pas de sa faute, ou s'il a été temporairement empêché d'accepter la prestation proposée, sauf si whatwatt SA l'avait informé de cette prestation dans un délai raisonnable auparavant.

Le prix d'achat est soumis à des intérêts de retard conformément à la législation en vigueur.

Le client peut prouver que le dommage réclamé n'a pas eu lieu ou qu'il est significativement inférieur au montant réclamé.

Le risque de perte accidentelle ou de détérioration accidentelle de la marchandise est transféré au client au moment où celui-ci entre en retard d'acceptation ou devient débiteur.

2.5. Retour

Le client a le droit de retourner la marchandise dans un délai de 14 jours. Les frais de retour sont à la charge du client. Le prix d'achat, déduction faite des frais de livraison, sera remboursé intégralement dans les 30 jours suivant la réception de la marchandise. En cas d'absence d'emballage ou de destruction de celui-ci, ou en cas de manque d'accessoires, un frais de CHF 30.– sera déduit.

2.6. Garantie

Tous les produits sont soumis à la garantie légale.

La garantie pour les produits d'occasion désignés comme remis à neuf et/ou produits de démonstration dans les offres respectives est de 12 mois. Le délai de garantie commence à la livraison de la marchandise au client. Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de violation intentionnelle ou par négligence grave des obligations contractuelles, de dol, en cas de dommages causés à la vie, à la santé ou au corps, dans le cadre d'une garantie de qualité ou de durabilité que nous aurions donnée concernant la marchandise livrée, ou dans la mesure où la loi sur la responsabilité des produits s'applique.

3. Conditions d'utilisation du portail whatwatt

3.1. Champ d'application

Les conditions d'utilisation régissent les aspects juridiques et techniques de l'utilisation du portail client en ligne de whatwatt SA. Par ces conditions, whatwatt SA cherche à établir des règles claires et simples.

En accédant au portail de whatwatt SA, les utilisateurs déclarent accepter les informations suivantes concernant l'utilisation du portail.

whatwatt SA se réserve le droit de modifier ou de remplacer les conditions d'utilisation du portail à tout moment sans préavis. La version actuelle des conditions d'utilisation au moment de l'inscription au portail est toujours valable.

3.2. Inscription et accès

L'accès au portail se fait via la connexion Internet de l'utilisateur. Le portail peut être consulté à l'aide d'un PC, d'une tablette ou d'un smartphone.

L'inscription se fait en ligne via un formulaire web. Lors de l'inscription, l'utilisateur doit fournir son adresse e-mail et créer un mot de passe. Dans le processus d'installation suivant, un ou plusieurs appareils whatwatt Go sont associés au compte utilisateur via un code QR.

whatwatt SA est libre de rejeter une demande d'inscription sans fournir de motif.

L'accès au portail se fait ensuite par la saisie de l'adresse e-mail et du mot de passe. Toute personne qui s'authentifie avec ces identifiants d'accès dans le portail est considérée comme autorisée à utiliser le portail client par whatwatt SA. Ce dernier peut, sans vérification supplémentaire, accepter toutes les communications et déclarations de l'utilisateur, interroger l'utilisateur dans le portail, effectuer des modifications et soumettre des demandes, etc. Les corrections des déclarations effectuées doivent être envoyées par le client par écrit à l'adresse e-mail indiquée dans la section correspondante ou via le formulaire de contact général.

3.3. Devoirs de diligence de l'utilisateur

L'utilisateur est responsable de la conservation sécurisée de ses identifiants d'accès et de la protection contre une utilisation non autorisée. En cas de suspicion qu'un tiers non autorisé ait obtenu des informations sur le mot de passe ou les identifiants de connexion, l'utilisateur doit immédiatement changer le mot de passe et, si nécessaire, les identifiants de connexion, ou demander à whatwatt SA de bloquer l'accès.

Seules les méthodes d'accès fournies par whatwatt SA peuvent être utilisées pour accéder au portail.

3.4. Blocage et suppression

whatwatt SA est en droit de bloquer l'accès au portail, en tout ou en partie, à tout moment sans préavis. L'utilisateur peut demander par écrit à tout moment que son compte utilisateur soit bloqué. Le déblocage ne pourra être effectué que sur demande écrite.

L'accès sera supprimé si l'utilisateur en fait la demande via le formulaire de contact.

3.5. Étendue de l'utilisation

Le portail permet à l'utilisateur de demander des modifications de ses données personnelles et de consulter ses données de consommation. whatwatt SA se réserve le droit de modifier le contenu du portail à tout moment et de l'adapter aux développements techniques et juridiques.

3.6. Hébergement

L'utilisateur reconnaît et accepte que les données de consommation et les données personnelles soient stockées sur des serveurs en Suisse ou dans l'Union Européenne.

3.7. Disponibilité

whatwatt SA s'efforce de garantir une disponibilité aussi élevée et continue que possible du portail. Toutefois, whatwatt SA ne garantit pas que l'accès au portail, ses fonctions et services soient exempts d'interruptions ou de dysfonctionnements.

3.8. Responsabilité

whatwatt SA, en collaboration avec l'entreprise responsable de l'hébergement et de l'exploitation technique, gère le portail avec un grand soin. L'exactitude et l'intégralité des informations, offres et données personnelles publiées sur le portail sont régulièrement vérifiées et mises à jour. Toutefois, whatwatt SA exclut toute responsabilité pour des dommages directs ou indirects (y compris les dommages consécutifs) résultant de l'utilisation des informations publiées sur le portail, d'une mauvaise utilisation, de piratages (y compris le phishing) ou de toute panne technique. L'utilisateur est pleinement responsable de toutes les actions effectuées sous son compte utilisateur avec son mot de passe (notamment pour la mauvaise utilisation et/ou l'utilisation illégale du portail, la mauvaise utilisation des identifiants de connexion, la divulgation non autorisée, y compris la négligence dans la garde de ces données), à moins qu'il ne prouve qu'il n'est pas responsable. L'utilisateur décharge whatwatt SA de toute demande de tiers et de tout autre dommage résultant de cette utilisation.

3.9. Conservation des données

Les données générées sont stockées en Suisse ou dans l'Union Européenne conformément à la description du service de whatwatt SA. Au plus tard lors de la résiliation du contrat, toutes les données seront supprimées, ou la liaison de ces données avec le client sera supprimée et les données seront utilisées uniquement sous forme anonymisée à des fins statistiques, indépendamment des raisons ou de l'origine de la résiliation.

3.10. Droits d'auteur

L'intégralité du contenu du portail est protégée par des droits d'auteur et appartient à whatwatt SA. Toute utilisation commerciale ou reproduction des données mentionnées est uniquement possible avec l'accord écrit préalable de whatwatt SA. Ces dispositions ne concernent pas l'utilisation privée du portail.

3.11 Plans tarifaires des fournisseurs d'énergie / Représentation dans le système whatwatt

whatwatt AG saisit en continu les plans tarifaires des fournisseurs d'énergie afin de rendre l'expérience client aussi simple que possible. Cependant, en raison du grand nombre de fournisseurs d'énergie et des différences en matière de transparence tarifaire et de structure des prix, il n'y a aucune garantie pour le client qu'un plan tarifaire spécifique soit déjà pré-configuré dans le système lors de l'installation. Il est également possible qu'un plan tarifaire spécifique ne puisse pas être représenté du tout (par exemple, nouveaux modèles tarifaires, tarifs dynamiques, prix de marché fixés avec un retard, etc.).

Le client a la possibilité d'ajouter lui-même un plan tarifaire dans le système. Même dans ce cas, seuls des plans tarifaires usuels peuvent être définis (tarif unique, tarif de pointe et hors pointe, période de validité). Le client n'a

aucun droit à ce que chaque tarif possible d'un fournisseur d'énergie soit représenté. whatwatt AG décline toute responsabilité concernant l'exactitude des prix.

En cas de litige entre le fournisseur d'énergie et le client concernant des divergences de prix, les informations du fournisseur d'énergie prévalent dans tous les cas. whatwatt AG ne prend aucune position, n'assume aucune responsabilité dans de tels litiges et n'offre aucun support dans de telles situations.

4. Interfaces avec des tiers

whatwatt SA offre à ses clients la possibilité de se connecter à des services de tiers via une interface (API). whatwatt SA est uniquement responsable de la fourniture d'une interface fonctionnelle et du transfert des données nécessaires via cette interface.

L'utilisation des services du tiers se fait sur la base de la relation contractuelle entre le client final et le tiers. whatwatt SA n'est pas impliqué dans cette relation contractuelle.

whatwatt SA n'est pas responsable de la fonctionnalité des appareils tiers ni du traitement des données effectué par les fournisseurs des appareils tiers. De plus, whatwatt SA n'est pas responsable si des mises à jour des fournisseurs tiers affectent la fonctionnalité des appareils ou de l'interface. Il en va de même si des mises à jour restreignent des fonctions supplémentaires qui étaient possibles avant la connexion des appareils. Les dispositions relatives à la garantie légale restent inchangées.

Les déclarations de confidentialité et les conditions générales des fournisseurs tiers peuvent être consultées sur leurs sites web. Le client n'a aucun droit à l'intégration de fournisseurs non pris en charge par whatwatt SA.

5. Dispositions particulières pour les clients dans l'UE (clause RGPD UE)

5.1 Responsable du traitement

whatwatt AG, L'Orgère 12, 1568 Portalban, Suisse, est le responsable du traitement pour les services fournis aux clients de l'UE.

5.2 Bases légales

Nous traitons vos données personnelles sur les bases juridiques suivantes :

1. Contrat : pour fournir nos services de lecture des compteurs intelligents.
2. Intérêts légitimes : pour exploiter, maintenir et améliorer nos services.
3. Consentement : lorsque applicable (par ex. fonctionnalités optionnelles ou communications marketing).

5.3 Politique de confidentialité

Vous reconnaissez et acceptez que vos données soient traitées conformément à notre Politique de Confidentialité, qui détaille vos droits RGPD et la manière de les exercer.

5.4 Représentant dans l'UE

Pour les clients dans l'UE, notre représentant désigné conformément à l'article 27 du RGPD est :

Nom : DP-Dock GmbH, Attn: whatwatt AG
Adresse : Ballindamm 39, 20095 Hambourg, Allemagne
E-mail : whatwatt@gdpr-rep.com

5.5 Vos droits RGPD

Vous avez le droit de :

1. Accéder à vos données personnelles (art. 15)
2. Rectifier les inexactitudes (art. 16)
3. Effacer vos données (« droit à l'oubli », art. 17)

4. Limiter le traitement (art. 18)
5. Vous opposer au traitement (art. 21)
6. Portabilité des données (art. 20)
7. Retirer votre consentement à tout moment (art. 7)
8. Introduire une réclamation auprès d'une autorité de protection des données de l'UE

Pour exercer ces droits, contactez-nous à gdpr@whatwatt.ch. Nous répondons dans un délai d'un mois, prolongeable à trois mois pour les demandes complexes.

5.6 Localisation et transferts des données

Nous stockons et traitons toutes les données personnelles des utilisateurs de l'UE exclusivement au sein de l'UE, actuellement sur des serveurs hébergés par Hetzner Online GmbH en Allemagne.

Nous ne transférons pas de données d'utilisateurs de l'UE en dehors de l'EEE.

Exception : si un transfert en dehors de l'EEE est nécessaire pour le support ou des partenaires, il sera encadré par des Clauses Contractuelles Types ou des garanties équivalentes.

5.7 Conservation et sécurité des données

Nous conservons les données personnelles uniquement pendant la durée nécessaire à la fourniture du service ou conformément aux obligations légales. Nous appliquons des mesures techniques et organisationnelles robustes – incluant le cryptage, les contrôles d'accès et les sauvegardes – afin de protéger l'intégrité et la confidentialité des données.

5.8 Notification des violations de données

En cas improbable de violation de données personnelles, nous vous informerons ainsi que l'autorité de contrôle compétente dans l'UE dans les 72 heures, conformément au RGPD.

5.9 Sous-traitants

1. Hetzner Online GmbH, Industriestr. 25, 91710 Gunzenhausen, Allemagne – hébergement d'infrastructure (données stockées en Allemagne).
2. Vestiacom P.S.A., ul. Jana Rosoła 22B/4, 02-786 Varsovie, Pologne – service et support (employés basés en Pologne).

Nous pouvons engager d'autres sous-traitants pour des services ou du support. En cas d'ajout, nous vous en informerons à l'avance et vous pourrez vous y opposer.

6. Droit applicable et juridiction

Tout différend est soumis au droit suisse, et le lieu de juridiction est Fribourg/FR. Pour tous les différends liés à ce contrat, l'allemand est convenu comme langue de tribunal. Cela s'applique même si le contrat a été rédigé dans une autre langue. En cas de divergences ou de différends, la version allemande des Conditions Générales prévaudra.