

ACCOMPAGNEMENT ACQUEREUR



Gland La Pique 2 « Villas les Vignes »



Entreprise Totale :

Swissroc Construction SA
Chemin du Pré-Fleuri 3
1228 Plan-les-Ouates

Maître d'ouvrage / Propriétaire :

Seraina Investment Foundation
Stockerstrasse 34
8002 Zürich

Commercialisation / Vente :

Seraina Invest AG
Avenue Louis-Caisaï 18
1209 Genève

Zürich, 16.02.2026

Table des matières

1.	Situation initiale	3
2.	Objectifs	3
3.	Principes du service client PPE	3
4.	Processus depuis le contrat de vente jusqu'à la remise et la période de garantie	3
5.	Séance de démarrage avec les acquéreurs.....	4
6.	Modification de commande	5
6.1.	Principes et réserves.....	5
6.2.	Prestations propres.....	5
6.3.	Souhaits et modifications des acquéreurs	5
6.4.	Prestation de l'architecte, des planificateurs spécialisés et du service client PPE	6
7.	Choix des acquéreurs.....	6
7.1.	Appareils sanitaires – salles d'eau.....	7
7.2.	Cuisines	7
7.3.	Installations électriques	7
7.4.	Armoires	7
7.5.	Revêtements de sols et murs (parquet, carreaux céramiques).....	8
7.6.	Revêtements muraux / travaux de peinture	8
7.7.	Décompte des postes budgétaires	8
8.	Décompte des coûts.....	8
9.	Réceptions et remise de l'objet.....	9
9.1.	Réception du gros oeuvre	9
9.2.	Pré-réception.....	9
9.3.	Réception avec remise.....	9
9.4.	Période de garantie et réception de garantie à 2 ans	9
10.	Réceptions et remise de l'objet.....	9

1. Situation initiale

L'Entreprise Totale (ET) est chargée du suivi et du conseil aux acquéreurs ainsi que de la réalisation des villas jumelées Gland La Pique 2 « Villas les Vignes ». Pour l'accompagnement et le conseil des acquéreurs, l'ET met à disposition une personne dédiée (service client PPE).

2. Objectifs

- Le présent document décrit le processus de suivi des acquéreurs depuis la signature du contrat de vente jusqu'à la remise clé en main du logement et durant la période de garantie.
- La collaboration et les interfaces entre les acquéreurs et l'ET sont règlementées.
- Les délais pour les choix d'aménagement sont définis, contrôlés et respectés.
- La mise en œuvre des modifications de projet approuvées est garantie.

3. Principes du service client PPE

Le service client PPE de l'ET constitue le lien entre les acquéreurs, les architectes, les planificateurs spécialisés ainsi que la direction des travaux coordonnant les sous-traitants.

Toute correspondance des acquéreurs doit être adressée exclusivement au service client PPE de l'ET.

Le suivi acquéreurs s'effectue directement entre l'ET et les acquéreurs, sans intervention de la venderesse et en dehors du contrat de vente.

Si les acquéreurs n'utilisent pas le suivi proposé, aucun remboursement n'est dû.

Des conseils supplémentaires peuvent être demandés mais seront facturés.

Les visites de chantier supplémentaires sont payantes, sauf visites ordinaires (réception gros œuvre, pré-réception et remise).

4. Processus depuis le contrat de vente jusqu'à la remise et la période de garantie

Jusqu'à la signature du contrat de vente, les « acheteurs potentiels » sont suivis par le service commercialisation/vente du Maître d'Ouvrage. Après l'authentification du contrat de vente, les acheteurs sont transférés au service client PPE de l'ET et pris en charge intégralement par ce dernier.

Séance de démarrage : (Service client PPE de l'ET avec les acquéreurs)	Informations générales sur le processus, recueil et discussion des souhaits des acquéreurs. Vérification de leur faisabilité. Fixation des échéances décisionnelles.
Visites des showrooms chez les sous-traitants ou fournisseurs mandatés par l'ET	Planification des visites par l'ET. Sélection des matériaux et des produits par les acquéreurs pour chaque poste budgétaire.
Calculs / offres Souhaits des acquéreurs et postes budgétaires (Service client PPE de l'ET avec les acquéreurs)	Calcul des coûts par l'Entreprise Totale pour les souhaits des acquéreurs (modifications de commande) et les postes budgétaires sur la base des choix effectués par les acquéreurs.

Approbation de la modification de commande (Acquéreurs)	Examen et validation de l'offre (modification de commande) par les acquéreurs.
Plans techniques (Service client PPE de l'ET avec les acquéreurs)	Ples plans nécessaires devant être approuvés sont présentés aux acquéreurs par l'ET. (Par ex : plans de cuisine, plans des salles d'eau, plans électriques).
Adaptation des plans d'exécution (Service client PPE de l'ET avec les acquéreurs)	Les mises à jour des plans d'exécutions suite aux modifications approuvées sont demandées par l'ET à l'architecte et/ou au planificateur spécialisé.
Réalisation du chantier (Service client PPE de l'ET avec les acquéreurs)	Passation des commandes par l'ET à ses sous-traitants
Réception du gros œuvre (Service client PPE/direction des travaux de l'ET avec les acquéreurs)	Première visite et contrôle des souhaits des acquéreurs sur le chantier.
Décompte des travaux (y compris les postes budgétaires décomptés) (Service client PPE/direction des travaux de l'ET avec les acquéreurs)	Décompte établi après la dernière modification possible.
Pré-réception (Service client PPE/direction des travaux de l'ET avec les acquéreurs)	Vérification commune des travaux d'aménagement, établissement de la liste des défauts (procès-verbal) et préparation de la réception.
Réception avec remise du logement (remise des clés) (Service client PPE/direction des travaux de l'ET avec les acquéreurs)	Le paiement final par les acquéreurs a été effectué. Vérification commune de la levée des défauts constatés lors de la pré-réception. Réception avec établissement d'un nouveau procès-verbal. Remise de la documentation ainsi que des clés.
Période de garantie (2/5 ans) et réception de garantie à 2 ans, y compris la levée des défauts (Entreprise Totale)	Réparation des défauts durant la période de garantie. Organisation des constats de défauts et de leur correction dans le cadre de la réception de garantie des 2 ans.

5. Séance de démarrage avec les acquéreurs

Lors de la première réunion entre les acquéreurs et le service client PPE, le processus jusqu'à la remise du logement est expliqué. La séance vise à présenter les aménagements standards, à informer sur les possibilités d'aménagements individuels ainsi qu'à indiquer les délais décisionnels à respecter. Le service client PPE établit un procès-verbal de séance et informe notamment des points suivants :

1. Traitement des demandes des acquéreurs
2. Voies de communications / répertoire des adresses
3. Délais décisionnels à respecter, dates des visites des show-room
4. Présentation des postes budgétaires
5. Exemple de calcul des coûts (modifications de commande et postes budgétaires)
6. Présentation de l'aménagement standard et des documents de base :
 - Descriptif technique acquéreur
 - Plans d'architecte (plan A3)
 - Liste des appareils sanitaires
 - Plan de cuisine
 - Armoires / travaux de menuiserie

- Revêtements de sols et murs en carreaux céramiques
- Revêtements de sol en parquet

6. Modification de commande

6.1. Principes et réserves

En ce qui concerne les souhaits des clients et les modifications par rapport au descriptif technique acquéreur (modifications de commande), les dispositions du contrat de vente prévalent en tout état de cause.

Les modifications portant sur l'aspect extérieur, l'aménagement des espaces extérieurs ainsi que sur toutes les installations et éléments concernant l'ensemble du bâtiment ou la communauté des copropriétaires sont exclues.

Les modifications affectant la structure porteuse (éléments statiques tels que murs, dalles, piliers, etc.) sont exclues. Les modifications ne doivent pas affecter négativement la qualité, la technique ou le fonctionnement de l'ouvrage. Les décisions et prescriptions du permis de construire ainsi que des autorités doivent en tout temps être respectées.

Les modifications et/ou prestations supplémentaires doivent être exécutées par l'Entreprise Totale (ET). Les acquéreurs doivent s'adresser directement à l'ET et lui communiquer leurs demandes de modifications et/ou prestations supplémentaires suffisamment tôt afin de ne pas entraver l'avancement du chantier ni perturber les travaux. Les acquéreurs reconnaissent qu'ils ne disposent d'aucun pouvoir d'instruction envers l'entreprise exécutante, les sous-traitants, mandataires ou fournisseurs.

6.2. Prestations propres

Dans le cadre du projet « Villas les Vignes », les acquéreurs ne sont pas autorisés à réaliser des travaux propres.

Si, à titre exceptionnel, l'ET autorise des travaux propres ou des prestations réalisées par des tiers, ceux-ci ne pourront être exécutés qu'après la remise du logement. Aucun crédit ne sera accordé sur les montants budgétés. Les acquéreurs sont responsables du respect des exigences de physique du bâtiment et des normes techniques de construction. Les prestations de garantie peuvent en être limitées.

6.3. Souhaits et modifications des acquéreurs

Les modifications sont relevées pour la première fois par le responsable du service client PPE lors de la séance de démarrage suivant la signature du contrat de vente, puis enregistrées et examinées quant à leur faisabilité. Les travaux font ensuite l'objet d'une offre sous forme de modification de commande, incluant honoraires, frais, coûts annexes et TVA.

Les prestations allant au-delà des modifications de produits dans le cadre des choix prévus (postes budgétaires) sont facturées en supplément aux acquéreurs. Les prestations nécessaires des planificateurs et du suivi acquéreurs sont indiquées séparément dans un protocole de coûts ou dans la modification de commande.

Les contrôles de chantier et visites supplémentaires, en dehors de la réception du gros œuvre, de la pré-réception et de la remise, sont facturés séparément aux acquéreurs.

Honoraires TVA inclus	Architecte	CHF/heure.	150.–
	Ingénieur civil	CHF/heure.	150.–
	Concepteur spécialisé	CHF/heure	150.–
	Physicien du bâtiment	CHF/heure	150.–
	Direction des travaux	CHF/heure	130.–
	Service client PPE	CHF/heure	130.–
	Honoraires ET		12 % des coûts supplémentaires
	Frais annexes/taxes		3 % des coûts supplémentaires

Toutes les demandes et prestations des acquéreurs font l'objet d'une offre et doivent être approuvées par les acquéreurs. Les modifications ne sont exécutées sur le chantier que si les acquéreurs ont accepté l'offre par écrit dans le délai imparti.

Les demandes de modification des acquéreurs sont en principe autorisées uniquement pour les postes suivants :

- Installations électriques
 - Compléments au plan des équipements électriques
- Appareils sanitaires
 - Modification des appareils sanitaires, armoires miroir, meuble sous vasque, robinetterie
 - La position des raccordement sanitaires ne peut être modifiée
- Cuisines
 - Teinte, surface des façades de meubles, poignées
 - Teinte et matériaux du plan de travail et de la crédence
 - Aménagement intérieur des placards, tiroirs, etc.
 - Equipements électroménagers et marque des appareils
 - Robinetterie et évier
 - Les emplacements des équipements liés à l'électricité, à l'eau et à l'évacuation ne peuvent pas être modifiés.
- Armoires
 - Teinte, surface des façades de meubles, poignées
 - Armoire ouverte ou fermée, aménagement intérieur
- Revêtements de sols et murs en céramique (travaux de carrelage)
 - Epaisseur des carreaux max. 12mm, format, teinte et pose au choix
- Revêtements de sols en bois (parquet)
 - Epaisseur du parquet max. 12mm, format, essence de bois et pose au choix

En raison des délais serrés de planification et d'exécution, toute modification du plan d'aménagement (plan de base) est exclue.

6.4. Prestation de l'architecte, des planificateurs spécialisés et du service client PPE

Si des modifications ne peuvent être réalisées sans le soutien de l'architecte et/ou des planificateurs spécialisés, les prestations seront facturées selon le temps effectivement consacré, sur la base des taux d'honoraires indiqués au point 6.3 « Souhaits de modifications des acquéreurs ».

7. Choix des acquéreurs

Tous les choix doivent être effectués auprès des entrepreneurs et fournisseurs mandatés par l'Entreprise Totale (ET) – tout autre fournisseur est exclu. Les délais liés au gros œuvre et aux choix doivent être respectés en tout temps.

L'ET communique par écrit aux acquéreurs les dernières échéances possibles pour les choix liés aux postes budgétaires. En cas de dépassement de ces délais sans action des acquéreurs, l'ET peut

procéder elle-même aux choix et finaliser le logement conformément au descriptif technique acquéreur, les éventuels frais supplémentaires engendrés étant facturés aux acquéreurs.

7.1. Appareils sanitaires – salles d'eau

Le dossier acquéreur contient les plans des salles d'eau établis par l'architecte avec l'aménagement standard. La position des raccordements sanitaires ne peut pas être modifiée.

Une fois les appareils sélectionnés par les acquéreurs dans le show-room correspondant, le fournisseur établit une offre d'appareils à l'attention du service client PPE. Si des coûts supplémentaires par rapport au budget apparaissent, ceux-ci sont complétés par les honoraires de l'ET ainsi que les frais annexes, puis transmis aux acquéreurs sous forme de modification de commande pour approbation.

Les plans d'architecte des salles d'eau ne sont pas modifiés.

7.2. Cuisines

Les plans de cuisine documentent l'agencement standard et l'équipement standard. L'emplacement des équipements liés à l'électricité, à l'eau et aux évacuations ne peut pas être modifié.

Une fois la cuisine choisie par les acquéreurs dans le show-room du cuisiniste désigné par l'ET, celui-ci établit une offre de cuisine. Si des coûts supplémentaires par rapport au budget apparaissent, le supplément est complété par les honoraires de l'ET et les frais annexes, puis transmis aux acquéreurs sous forme de modification de commande pour approbation.

Le plan de cuisine du cuisiniste doit être validé par les acquéreurs. Les modifications de cuisine ne sont pas intégrées aux plans de révision ; les plans du cuisiniste font foi.

7.3. Installations électriques

Les plans électriques documentent l'agencement standard et l'équipement standard. Les installations doivent être vérifiées par les acquéreurs en fonction de leurs besoins individuels. Les demandes de modification sont recueillies lors de la séance de démarrage avec le service de suivi acquéreurs et examinées quant à leur faisabilité.

Le plan électrique doit dans tous les cas être approuvé par les acquéreurs. D'éventuels raccordements supplémentaires entraînent des coûts de planification ainsi que des coûts de construction. Les coûts supplémentaires résultants sont transmis aux acquéreurs par le service client PPE, incluant les honoraires de l'Entreprise Totale et les frais annexes, sous forme de modification de commande pour approbation.

Les modifications sont intégrées dans les plans électriques.

7.4. Armoires

Le descriptif technique acquéreur ainsi que les plans d'architecte documentent l'agencement standard et l'équipement standard. Les acquéreurs peuvent souhaiter des modifications concernant les armoires. Les coûts supplémentaires en résultant sont transmis aux acquéreurs par le service client PPE, incluant les honoraires de l'Entreprise Totale ainsi que les frais annexes, sous forme de modification de commande pour approbation.

Le plan des armoires approuvé par les acquéreurs est transmis par le service client PPE aux planificateurs pour intégration et incorporation dans les plans d'exécution.

7.5. Revêtements de sols et murs (parquet, carreaux céramiques)

Le descriptif technique acquéreur ainsi que les plans d'architecte documentent l'agencement standard et l'équipement standard. Les acquéreurs sélectionnent les revêtements de sols et murs dans le show-room désigné par l'Entreprise Totale, sur la base d'échantillons.

Outre un prix de produit plus élevé, le choix de carreaux alternatifs (format, épaisseur, surface, etc.) peut également entraîner des coûts supplémentaires liés aux travaux préparatoires et annexes du carreleur. Si des coûts supplémentaires apparaissent par rapport au budget, ceux-ci sont complétés par les honoraires de l'Entreprise Totale et les frais annexes, puis transmis aux acquéreurs sous forme de modification de commande pour approbation.

La répartition des joints est définie par les acquéreurs avec le service client PPE et/ou le carreleur. Les plans de révision des salles d'eau ne sont pas adaptés en fonction du choix des carreaux et de la répartition des joints.

7.6. Revêtements muraux / travaux de peinture

Les acquéreurs peuvent, s'ils le souhaitent, choisir un autre type d'enduit et/ou une autre finition de peinture. Le service client PPE établit une offre correspondante incluant les honoraires de l'Entreprise Totale ainsi que les frais annexes, sous forme de modification de commande, et la transmet aux acquéreurs pour approbation.

7.7. Décompte des postes budgétaires

Les postes budgétaires ainsi que les prix correspondants sont définis dans le descriptif technique acquéreur. Les prix budgétaires s'entendent comme des prix bruts hors TVA et constituent un plafond de prix. En cas de coûts supplémentaires liés au choix des postes budgétaires, des honoraires de l'Entreprise Totale de 12 % ainsi que 3 % de frais annexes s'ajoutent.

Lorsque des modifications sont demandées par les acquéreurs, les plus-values ou moins-values sont calculées comme suit :

Plus-values

Les plus-values sont ajoutées au montant budgété. L'Entreprise Totale négocie avec l'entrepreneur les conditions relatives aux modifications et communique aux acquéreurs le supplément de prix, incluant les honoraires de l'Entreprise Totale et les frais annexes, sous forme d'offre/modification de commande.

Moins-values

La possibilité offerte aux acquéreurs de procéder à des choix individuels dans le cadre des postes budgétaires implique une charge de travail supplémentaire pour toutes les parties. Par conséquent, aucune réduction de prix ne peut être accordée sur les postes budgétaires.

Si, en raison des choix effectués dans les postes budgétaires, des moins-values apparaissent dans d'autres corps de métier, celles-ci ne peuvent pas faire l'objet d'un crédit.

Exemple : si des murs supplémentaires d'une salle d'eau sont revêtus de carreaux, les moins-values correspondantes pour les travaux de plâtrerie ou de peinture ne peuvent pas être créditées ni déduites.

8. Décompte des coûts

Les prestations supplémentaires convenues sont facturées directement entre l'Entreprise Totale (ET) et les acquéreurs. Les coûts supplémentaires doivent ainsi être payés directement par les acquéreurs à l'ET en tant qu'entreprise réalisatrice (sans intervention de la venderesse). Le prix de vente authentifié reste inchangé.

L'ET transmet aux acquéreurs les coûts supplémentaires sous forme de modifications de commande écrites ou de décomptes de postes budgétaires. Par leur approbation écrite, les acquéreurs acceptent l'offre et s'engagent envers l'ET à prendre en charge les coûts supplémentaires déterminés. Le paiement des prestations supplémentaires doit être effectué dans un délai de 30 jours après facturation sur le compte de l'ET.

Les modifications demandées par les acquéreurs ne sont mises en œuvre qu'après signature de la modification de commande. Si la modification n'est pas approuvée dans le délai imparti, elle est considérée comme refusée et la réalisation s'effectue selon le standard prévu dans le descriptif technique acquéreur.

9. Réceptions et remise de l'objet

Les étapes suivantes sur le chantier sont organisées par le service client PPE / l'Entreprise Totale (ET) :

9.1. Réception du gros œuvre

Objectif : première visite et contrôle des souhaits des acquéreurs.
Éventuels choix complémentaires et autres demandes.

9.2. Pré-réception

Environ 4 semaines avant la remise.

Objectif : vérification des installations terminées et des travaux d'aménagement, établissement écrit de la liste des défauts (liste signée) et préparation de la réception.

Des visites supplémentaires du chantier par les acquéreurs ne sont pas prévues. Pour des raisons de sécurité et de logistique, les visites autonomes du chantier sont interdites. Toute visite supplémentaire accompagnée du suivi acquéreurs est facturée séparément aux acquéreurs.

9.3. Réception avec remise

Objectif : vérification commune et contrôle de la levée des défauts, établissement d'un procès-verbal de réception, remise de la documentation et transfert du logement aux acquéreurs (remise des clés)

La date d'achèvement (mois) est communiquée aux acquéreurs six mois avant la remise, la date précise (jour) étant convenue au moins deux mois à l'avance. Le paiement final du prix de vente doit être effectué avant la remise de l'objet conformément aux dispositions du contrat de vente.

9.4. Période de garantie et réception de garantie à 2 ans

Les garanties sont régies par le contrat de vente

Objectif : Avant l'expiration de la garantie de deux ans, l'Entreprise Totale (ET) organise le relevé des éventuels défauts et fait procéder à la réparation des défauts justifiés par ses sous-traitants.

10. Réceptions et remise de l'objet

L'administration de la communauté des copropriétaires reçoit la documentation de construction relative à l'ensemble du projet.

En outre, lors de la remise, l'Entreprise Totale (ET) remet aux acquéreurs, pour leur lot de propriété, une documentation comprenant les éléments suivants :

- Plans : 1 exemplaire papier (format A3) et 1 exemplaire numérique sur clé USB :
 - Plan du logement
 - Plans des salles d'eau
 - Plan de cuisine
 - Plans des armoires
 - Plans techniques (chauffage, ventilation, sanitaire)
 - Plans électriques
- Notices d'utilisation des appareils de cuisine
- Instruction d'entretien de l'équipement de cuisine
- Mode d'emploi du lave-linge / sèche-linge
- Mode d'emploi de l'interphone
- Instructions d'entretien des fenêtres / parois de douche
- Instructions d'entretien du parquet, des carreaux céramiques et des revêtements de terrasses
- Instructions relatives à l'aération
- Fiche d'information concernant l'humidité dans les locaux non chauffés
- Liste des entreprises intervenantes