

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 2 juin 2026

Composition : Mme CRITTIN DAYEN, présidente
M. De Montvallon et Mme Elkaim, juges
Greffière : Mme Clerc

* * * * *

**Art. 1 al. 1, 18, 363 et 376 CO ; art. 8 CC ; art. 55 al. 1, 106 et 311
al. 1 CPC**

Statuant sur l'appel interjeté par **T.**_____ **SA**, demanderesse,
à D***, et l'appel joint interjeté par la **F.**_____, défenderesse, à C***,
contre le jugement rendu le 12 février 2025 par le Président du Tribunal civil
de l'arrondissement de Lausanne dans la cause divisant les parties entre
elles, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 12 février 2025, dont la motivation a été adressée aux parties le 6 juin 2025, le Président du Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne (ci-après : le président ou le premier juge) a dit que la F. _____ était la débitrice de T. _____ SA et lui devait prompt paiement de la somme de 10'716 fr. 15, avec intérêt à 5 % l'an dès le 16 janvier 2020 (I), levé l'opposition à la poursuite n° [...] à concurrence du montant indiqué sous chiffre I (II), mis les frais judiciaires, arrêtés à 14'205 fr. à la charge de T. _____ SA par 7'102 fr. 50 et à la charge de la F. _____ par 7'102 fr. 50 et les a compensés avec les avances de frais versées (III), dit que la F. _____ rembourse à T. _____ SA la somme de 2'541 fr. 50 versée au titre de son avance des frais judiciaires (IV), dit que les frais relatifs à la procédure de conciliation, arrêtés à 360 fr. étaient mis à la charge de T. _____ SA à hauteur de 180 fr. et à la charge de la F. _____ à hauteur de 180 fr. (V), dit que la F. _____ rembourse à T. _____ SA la somme de 180 fr. versée au titre des frais judiciaires de la procédure de conciliation (VI), dit que les dépens étaient compensés (VII) et rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (VIII).

En substance, le premier juge a constaté que La F. _____ avait mandaté T. _____ SA afin qu'elle exécute des travaux au sein de l'établissement qu'elle exploitait. Lesdits travaux avaient été effectués le 9 décembre 2019. S'en était suivie une décision de T. _____ SA de procéder à des travaux supplémentaires qui avaient causé un dommage à l'établissement. Le premier juge a considéré que la première facture adressée par T. _____ SA à La F. _____, pour un montant de 10'716 fr. 15, était fondée sur le devis du 25 novembre 2019 accepté par cette dernière et était bien due à défaut pour La F. _____ d'avoir invoqué les droits découlant de la garantie pour les défauts, ni d'avoir résolu ou résilié le contrat la liant à T. _____ SA. Il a également levé l'opposition formée par La F. _____ à l'encontre du commandement de payer notifié par T. _____ SA à hauteur de ce montant. Quant aux deuxième et troisième factures d'un montant de 9'805 fr. et de 426 fr. 55, il a relevé qu'elles

concernaient des travaux supplémentaires ne figurant pas dans le devis précité dont il n'avait pas été établi que La F. _____ les aurait commandés, pas plus qu'elle ne les aurait acceptés ou avalisés. Les plus-values relatives à ces travaux n'ayant ni été chiffrées, ni envoyées à La F. _____ par T. _____ SA, cette dernière avait donc exécutés les travaux sans le consentement de La F. _____, de sorte qu'elle ne pouvait en réclamer le paiement.

B. a) Par acte du 25 juin 2025, T. _____ SA (ci-après : l'appelante) a interjeté appel contre ce jugement en concluant, avec suite de frais, principalement à la réforme des chiffres I à VIII de son dispositif en ce sens que la F. _____ (ci-après et par mesure de simplification : l'intimée) soit reconnue sa débitrice et lui doive prompt paiement de la somme de 20'983 fr. 70, avec intérêt à 5 % l'an dès le 16 janvier 2020, que l'opposition formée par l'intimée à la poursuite n° [...] soit levée à concurrence de ce même montant, que les frais judiciaires, arrêtés à 14'205 fr. soient mis à la charge de l'intimée, que l'intimée doive rembourser à l'appelante la somme de 5'083 fr. versée au titre de son avance des frais judiciaires, que les frais relatifs à la procédure de conciliation, arrêtés à 360 fr., soient mis à la charge de l'intimée, que l'intimée doive rembourser à l'appelante la somme de 360 fr. versée au titre des frais judiciaires de la procédure de conciliation et que les dépens, arrêtés à 5'000 fr. soient mis à la charge de l'intimée. Subsidiairement, l'appelante a conclu à l'annulation du jugement entrepris et au renvoi de la cause à l'autorité précédente pour nouvelle décision dans le sens des considérants.

b) Le 11 février 2026, l'intimée a déposé une réponse et un appel joint en concluant, avec suite de frais, à ce que les conclusions prises par l'appelante soient rejetées et que les chiffres I à VIII du dispositif du jugement entrepris soient réformés en ce sens que l'intimée ne soit pas reconnue débitrice de l'appelante d'un quelconque montant au titre des travaux exécutés au mois de décembre 2019 au sein de l'E. _____, que l'opposition formée à la poursuite ne soit pas levée, que les frais judiciaires, arrêtés à 14'205 fr. soient mis à la charge de l'appelante, que l'appelante

doive rembourser à l'intimée la somme de 4'294 fr. versée au titre de son avance des frais judiciaires, que les frais relatifs à la procédure de conciliation, arrêtés à 360 fr., soient mis à la charge de l'appelante, que des dépens à hauteur de 5'000 fr. soient mis à sa charge et que toutes autres ou plus amples conclusions soient rejetées. Subsidiairement, l'intimée a conclu à l'annulation du jugement entrepris et au renvoi de la cause à l'autorité précédente pour nouvelle décision dans le sens des considérants.

c) Le 12 mars 2026, l'appelante a déposé des déterminations au terme desquelles elle a persisté dans ses conclusions et conclu au rejet des conclusions prises par l'intimée au pied de son appel joint.

C. La Cour d'appel civile retient les faits pertinents suivants, sur la base du jugement complété par les pièces du dossier :

1. **a)** L'appelante est une société anonyme qui a notamment pour but toutes prestations dans les domaines sanitaire, chauffage et climatisation. P. _____ en est l'administrateur avec signature individuelle.

b) L'intimée est une fondation dont le but est d'assumer sous des formes diverses et par les moyens les plus appropriés l'accueil, l'hébergement, l'assistance, la surveillance et les soins à toutes personnes dépendantes, handicapées, infirmes, invalides, âgées, convalescentes ou solitaires sans distinction de nationalité ou de confession. B. _____ en est le directeur général avec signature à deux depuis début février 2023.

L'intimée est propriétaire et gérante de l'E. _____ (ci-après : l'E. _____) à G***.

2. **a)** Le 9 octobre 2019, l'Office cantonal de la consommation a fait un contrôle de la qualité de l'eau à l'E. _____.

Le 14 novembre 2019, l'Office cantonal a adressé à l'E. _____
un « rapport d'analyse – décision » ainsi libellé :

INTRODUCTION

But du contrôle : Prélèvement officiel d'eau de baignade / Eaux de baignade et douches
Prélèvement du : 09.10.2019
Date arrivée : 09.10.2019
Effectué par : _____ inspecteur des eaux

ÉCHANTILLON(S)

19-109162 Eau de douche

Non conforme

RÉSULTATS D'ANALYSES

N° d'échantillon : _____

Prélèvement du : 09.10.2019
Secteur : _____
Lieu de prélèvement : _____
Dénomination spécifique : Eau de douche
Temp. eau prélevée [°C] : 34.7
Temp. max au soutirage [°C] : 42.3
Temp. eau froide [°C] : 17.5

Analyses microbiologiques (VD-MIBIOL)

Méthode-N°	Paramètre	Résultat	Norme	Appréciation
721-MON-025	Legionella spp.	1800 UFC/L	max. 1000 UFC/L	Non conforme

max: Valeur maximale; min: Valeur minimale

APPRÉCIATION DE L'ÉCHANTILLON

- La contamination en legionella spp. de cette eau de douche est modérée mais dépasse la valeur maximale (1000 UFC/L). Ordonnance du DFI sur l'eau potable et l'eau des installations de baignade et de douche accessibles au public (OPBD, RS 817.022.11).

Cet échantillon ne répond pas aux exigences légales, il est contesté conformément à l'art. 33 de la Loi fédérale sur les denrées alimentaires et les objets usuels (LDAI).

CONCLUSION DU DOSSIER

Suite à cette non-conformité, nous vous demandons de prendre les mesures suivantes :

MESURE(S) GLOBALE(S)

- 1 Informer l'OFCO, par écrit, des mesures prises pour rétablir la conformité légale de cette eau de douche. Délai : 29.11.2019

Le document établi par l'OFCO et publié sur son site internet devrait pouvoir vous aider (<https://www.vd.ch/themes/environnement/eaux/eau-de-baignade-et-de-douches-publiques/>).

b) L'entreprise de sanitaire et chauffage R. _____ Sàrl était chargée de l'entretien des canalisations de l'intimée et lui a recommandé de faire appel à la demanderesse.

c) Le 25 novembre 2019, l'appelante a établi le devis n° 078031 suivant :

« [...] »

Suite à nos discussions et notre passage sur place, nous avons le plaisir de vous remettre, ci-après notre offre pour le traitement bactéricide de toute votre installation d'eau chaude sanitaire. Le travail sera à faire sur

- a) le circuit immeuble
- b) le circuit cuisine

L'Office de la consommation a été sollicité avec une demande de délai. Dès que la demande de délai aura été approuvée, nous vous contacterons concernant la marche à suivre.

Travaux à effectuer :

- Arrêt d'eau chaude
- Arrêt de l'installation
- Branchement de notre machine de traitement
- Mise en circulation de la solution biocide
- Sous-tirage à tous les postes accessibles (chambres et exploitation : 32 postes ECS selon décompte)
- Sous-tirage à tous les postes accessibles (cuisine : 5 postes ECS)
- Détartrage chauffe-eau cuisine

Chambres + exploitation	HT	CHF 6'950.00
Cuisine	HT	CHF 2'250.00
Détartrage chauffe-eau Strebel (cuisine) y.c. 25kg de produit détartrant	HT	<u>CHF 750.00</u>
Sous-total :	HT	CHF 9'950.00
TVA 7.7%		<u>CHF 766.15</u>
Total :	TTC	<u>CHF 10'716.15</u>

Non compris :

- Toutes pièces et travaux non expressément mentionnés dans le présent devis
 - Toute modification à l'exécution
 - Remplacement de robinetteries ou toutes autres pièces non mentionnées dans ce devis
-
- Un nombre de postes plus élevé que celui devisé dans la présente offre

Ce devis a été accepté par l'intimée.

d) L'appelante a débuté les travaux le 9 décembre 2019.

3. a) L'appelante a constaté que la solution biocide ne faisait pas effet. Il a alors pris la décision d'injecter de l'acide chlorhydrique dans les canalisations.

b) Le 12 décembre 2019, un incendie s'est déclaré au sein de l'E._____.

Le rapport de police établi le 13 décembre 2019 suite à l'incendie indique notamment ce qui suit :

« [...] Quant aux résidents, ces derniers n'ont pas nécessité d'être déplacés et personne n'a été incommodé par l'inhalation du produit toxique ».

B. _____, interrogé en qualité de partie, a déclaré qu'à la suite du sinistre, l'E. _____ n'avait plus d'électricité, plus de chauffage, plus d'alarme-incendie et que la moquette de la salle polyvalente avait dû être remplacée. Il a indiqué que des résidents avaient dû être évacués.

Q. _____, responsable technique de l'intimée, a notamment déclaré à la gendarmerie que « l'eau n'était pas très propre » et « qu'en 16 ans dans cet établissement, c'est la première fois qu'un contrôle et que des travaux sont effectués. Nous n'avons jamais eu de problème auparavant ».

Par courrier du 13 décembre 2019, en référence à un courrier du 11 décembre 2019, l'appelante a expliqué avoir dû procéder au nettoyage chimique pour rétablir la distribution d'eau chaude. A cette occasion, une première fuite était apparue sur une purge de vanne en laiton et une deuxième fuite sur une longue vis.

c) Le 16 décembre 2019, l'appelante a adressé à l'intimée les trois factures suivantes :

FACTURE N° 58'451

N/réf. PC/cv

Denges, le 16 décembre 2019

Immeuble : _____

Selon votre demande du 2 décembre 2019 (courriel)
Notre intervention du 9 au 13 décembre 2019

Travaux effectués:

- Arrêt d'eau chaude
- Arrêt de l'installation
- Branchement de notre machine de traitement
- Mise en circulation de la solution biocide
- Sous-tirage à tous les postes accessibles (chambres et exploitation : 32 postes ECS selon décompte)
- Sous-tirage à tous les postes accessibles (cuisine : 5 postes ECS)
- Détartrage chauffe-eau cuisine

Chambres + exploitation	HT	CHF	6'950.00
Cuisine	HT	CHF	2'250.00
Détartrage chauffe-eau Strebel (cuisine) y.c. 25kg de produit détartrant	HT	CHF	750.00
Sous-total :	HT	CHF	9'950.00
TVA 7.7%		CHF	766.15
Total :	TTC	CHF	10'716.15

Paiement net à 30 jours sur compte _____

FACTURE N° 58'029

N/réf. PC/cv

Denges, le 16 décembre 2019

Immeuble : [REDACTED]
Nettoyage chimique de la distribution d'eau chaude

Selon notre courriel du 11 décembre 2019
Notre intervention du 13 décembre 2019

Travaux effectués:

- Raccordement de notre pompe de travail aller-retour
Mise en circulation de notre solution désoxydante / détartrante
- Nettoyage
- Passivation

HT CHF 9'580.00

Fournitures :

5 flotteurs WC Geberit CHF 45.00/pce

HT CHF 225.00

Sous-total:

HT CHF 9'805.00

TVA 7.7%

CHF 754.95

Total :

TTC CHF 9'805.00

FACTURE N° 58'470

N/réf. PC/cv

Denges, le 16 décembre 2019

Immeuble : [REDACTED]
Réparation de fuite

Selon votre demande du 2 décembre 2019 (courriel)
Notre intervention du 13 décembre 2019

Travaux effectués:

- Réparation fuite local technique

Fournitures :

3 manchons CHF 69.00/pce

HT CHF 207.00

Primofix 3/4"

HT CHF 25.00

Petit matériel

HT CHF 25.00

Sous-total :

HT CHF 257.00

Main d'oeuvre :

1 monteur 1h30 à CHF 115.00/hre

HT CHF 172.50

Sous-total :

HT CHF 429.50

TVA 7.7%

CHF 33.05

Total :

TTC CHF 462.55

Par mail du 17 décembre 2019 à l'intimée, revenant sur ceux des 11 et 13 décembre 2019, l'appelante a notamment relevé la vétusté des installations, un défaut d'entretien à l'origine de la fuite et le constat, après un seul rinçage de désinfection, de l'obstruction de la plupart des postes d'eau « dont certains avant notre intervention et confirmés par votre service technique », nécessitant une intervention à l'acide. Elle précisait

notamment qu'elle ne pourrait endosser les problèmes liés au défaut d'entretien connu.

Par courrier du 8 janvier 2020, l'intimée a contesté les factures du 16 décembre 2019, estimant qu'elle n'avait pas à les payer. Elle a, en substance, relevé que les interventions de l'appelante avaient été désastreuses avec des conséquences graves et coûteuses.

d) Le 22 janvier 2020, sur réquisition de l'appelante, un commandement de payer, dans la poursuite n° [...] de l'Office des poursuites du district de l'ouest lausannois, a été notifié à l'intimée pour les trois factures du 16 décembre 2019, avec intérêts à 5 % l'an dès le 16 janvier 2020, plus les frais du commandement de payer par 103 fr. 30. Opposition totale a été formée à cette poursuite.

e) Par courrier recommandé du 3 février 2020, l'appelante a mis en demeure l'intimée de s'acquitter des factures du 16 décembre 2019 pour un montant total de 20'983 fr. 70 d'ici au 14 février 2020, faute de quoi une procédure judiciaire serait entamée.

Dans un document mis à jour le 27 mai 2020, l'intimée a dressé une liste des factures à hauteur de 115'531 fr. 15 dont elle prétend qu'elles seraient en lien avec les dégâts du 12 décembre 2019. Elle n'a pas produit les factures elles-mêmes ou autre preuve de paiement. Figure en outre sur ce document la mention manuscrite « payé à hauteur de 93'000.- par [...] ».

4. Après les dégâts survenus dans l'E._____, l'assurance de l'intimée a mandaté M._____, expert sinistre auprès de G._____ Sàrl, pour évaluer les causes et l'ampleur des dommages. Entendu en qualité de témoin, il a déclaré être intervenu sur place le 16 décembre 2019. Il a constaté une vanne percée au plafond dans un corridor au sous-sol, le tuyau principal au-dessus du tableau général de distribution rompu, inondant le local technique avec de l'eau corrosive, une fuite sur une vanne de purge au sous-sol causée par l'acide, et des revêtements muraux et le tableau

électrique de la cuisine endommagés. S'agissant des causes, il a relevé être dans le cadre d'un réseau sanitaire usé dans lequel il y avait des dépôts de tartre qui ont selon lui engendré l'eau contaminée. Il a chiffré le préjudice à 3'470 fr. 35, valeur actuelle. Il a déclaré que l'assurance dégâts d'eau avait indemnisé le sinistre. Il a précisé avoir dû calculer la valeur à neuf et la valeur actuelle. Il a également déclaré que le mandat qui avait été donné à l'appelante était de désinfecter les conduites, soit d'enlever la légionellose, ce qui nécessitait d'enlever le tartre.

Lors de son audition en qualité de partie, B. _____ a indiqué qu'un accord entre les deux assurances avait été trouvé.

Q. _____, entendu en qualité de témoin dans le cadre de la présente procédure, a déclaré que les salles de bains avaient été rénovées en 2007, que des pompes, vannes et boilers avaient été changés et que la cuisine avait aussi été rénovée, sans se souvenir en quelle année. A chaque transformation, l'entreprise R. _____ Sàrl effectuait des contrôles. Depuis 2005, un adoucisseur a été posé et contrôlé chaque année par l'entreprise [...]. Selon le témoin, le 11 décembre 2019, après avoir averti l'appelante qu'une vanne entre la cuisine et la salle polyvalente coulait, cette dernière avait fait cesser la fuite. Il a déclaré que dans l'après-midi du 12 décembre 2019, un tuyau avait sauté après l'introduction de l'acide chlorhydrique et qu'il avait vu de l'eau couler sur le tableau électrique qui a été détruit. Plus tard dans la nuit, une autre vanne avait sauté dans la salle polyvalente, nécessitant la réparation d'une partie du plafond et d'une armoire et le changement de la moquette. Le témoin a précisé qu'à la suite du traitement effectué par l'appelante, la légionellose avait disparu. Il a précisé avoir fait procéder à deux contrôles.

R. _____, entendu en qualité de témoin dans le cadre de la présente procédure, a confirmé qu'il y avait une dizaine d'interventions par années pour des problème d'eau chaude ou de lavabos bouchés mais pas en raison de problème lié aux canalisations. Seules les canalisations d'eaux usées pouvaient parfois se boucher mais il n'y a jamais eu de problème avec

les arrivées d'eau. Il a précisé qu'il n'y avait pas de contrôle de l'ensemble des canalisations du bâtiment et que l'état de la conduite n'était pas visible.

5. a) Le 2 octobre 2020, la Direction générale de l'environnement (ci-après : la DGE) a notifié à l'appelante une décision relative à sa responsabilité administrative et à la mise à sa charge des divers frais liés à l'intervention chimique du 12 décembre 2019, sur la base des faits retenus par la gendarmerie, à hauteur de 90 %, soit 8'829 fr., le solde de 10 %, soit 981 fr., étant mis à la charge de l'intimée.

b) Par arrêt du 11 mars 2021, la Cour de droit administratif et public du Tribunal cantonal vaudois a rejeté le recours déposé par l'appelante à l'encontre de la décision de la DGE du 2 octobre 2020. La Cour a notamment relevé que l'appelante contestait la répartition du montant des frais mis à sa charge pour l'intervention du 12 décembre 2019, en faisant valoir que la cause immédiate de la pollution relevait du défaut d'entretien de l'intimée des conduites de son immeuble et de l'absence d'indication concernant la vétusté de ses installations. La Cour, se référant à l'art. 54 LEaux (Loi fédérale du 24 janvier 1991 sur la protection des eaux, RS 814.20), a indiqué que pour désigner les personnes qui ont provoqué les interventions et qui doivent en supporter les conséquences financières, il fallait se référer aux notions de perturbateur par comportement et de perturbateur par situation. Elle a précisé que la responsabilité de droit public pour ces frais était distincte d'une éventuelle responsabilité civile. Elle a, en substance, estimé que l'appelante, du fait de son intervention, était un perturbateur par comportement. En tant qu'entreprise spécialisée en matière de nettoyage et de décontamination de circuits sanitaires et de canalisations, l'appelante devait choisir les mesures appropriées en se renseignant de manière adéquate. Elle a considéré que le mauvais état des conduites avait rendu l'installation fragile et avait peut-être favorisé l'accident ; cependant, sans addition de l'acide chlorhydrique, il n'y aurait probablement pas eu de rupture des conduites. Elle a admis un rapport de causalité immédiate entre l'action de l'appelante et l'atteinte ou la menace d'atteinte.

c) Selon les recommandations de l'Office fédéral de la santé (ci-après : l'OFSP) relatives aux légionelles et légionellose, modules 11 et 12, les dernières sont adaptées aux environnements aqueux et nichet dans les couches de mucus (biofilm) riches en nutriments et bactéries. Les calcifications et le matériel corrodé dans les installations domestiques entravent l'écoulement et favorisent les dépôts et la formation de biofilm. Le détartrage, l'élimination de l'encroûtement et du biofilm, ainsi que les rénovations (remplacement des parties corrodées, suppression des conduites désaffectées et de l'eau stagnante) limitent considérablement le nombre de microorganismes. En outre, le nettoyage des conduites et des réservoirs par mesures mécaniques est utile comme prétraitement avant un traitement thermique ou chimique lors d'un revêtement marqué de biofilm.

6. Dans le cadre de la procédure, une expertise a été mise en œuvre. C. _____ auprès d'A. _____ a été désigné en qualité d'expert et a rendu un premier rapport le 14 juin 2023. Ce rapport ne répondant pas à certaines consignes, il lui a été demandé de le rectifier. L'expert a déposé son rapport rectifié le 29 septembre 2023.

L'expert a indiqué que ni le tribunal ni les parties ne disposaient des rapports de travail et des protocoles de mesure. En revanche, les spécifications du produit/fiche de données de sécurité concernant le produit chimique utilisé lui avaient été fournis. L'expert s'est en outre basé sur le dossier reçu de l'Office de la consommation du Canton de Vaud et le dossier judiciaire de la cause.

Il a relevé qu'aucun document ne permettait de déterminer dans quelle mesure les conduites d'eaux étaient obstruées, entartrées et corrodées, et recouvertes d'un biofilm.

L'expert a considéré que préalablement à la mise en œuvre des mesures, il incombait au spécialiste chargé de l'exécution de procéder à

une analyse des risques concernant le système et les éventuels effets directs et indirects des mesures prévues sur le système. D'autant plus s'il a été constaté que l'installation ne correspondait plus aux normes techniques en vigueur. Dans la mesure où l'appelante s'était rendue sur place pour discuter et faire un état des lieux pour l'établissement de son offre n° 078031, l'expert a estimé que celle-ci avait la possibilité « et le devoir en tant que spécialiste » de reconnaître le risque de fuite sur les anciennes conduites en raison de l'utilisation prévue de l'acide chlorhydrique à 32 %. Il a estimé, en substance, que le travail effectué par l'appelante n'avait pas été fait dans les règles de l'art et était en lien de causalité avec les fuites apparues soudainement.

En conclusion, l'expert a considéré ce qui suit :

Conclusion

Le laps de temps relativement court au cours duquel les fuites sont apparues soudainement, ainsi que le fait qu'un acide chlorhydrique à 32% a été introduit dans le système dès le début de cette période, permettent de conclure à un lien de causalité. Une accumulation fortuite des cas de fuites dans ce court laps de temps est à exclure sur la base de toutes les prises de position et discussions qui peuvent être tirées du dossier.

En principe, il faut retenir qu'avec une détection de légionelles de 1'800 UFC/L, qualifiée de "modérée" et présente, selon le dossier, à un seul point de prélèvement (douche du 4^e étage), il est disproportionné de traiter directement tout le système avec un acide chlorhydrique à 32%. Pour une telle tâche, il serait approprié de remplacer le tuyau de douche, s'il y en a un, et la pomme de douche de la douche concernée.

L'étape suivante aurait consisté à effectuer un nouveau prélèvement d'échantillons d'eau : outre la douche concernée, il aurait été possible de prélever des échantillons d'eau à au moins trois ou quatre autres points de prélèvement dans la maison, répartis de manière judicieuse dans l'espace en fonction de l'objet, afin de contrôler la présence de légionelles dans le contexte systémique. Cela aurait permis de disposer d'une base factuelle pour les éventuelles mesures supplémentaires nécessaires.

Voir à ce sujet :

Légionelles et légionellose Recommandations OFSPRi :

https://www.bag.admin.ch/dam/bag/fr/dokumente/mt/infektionskrankheiten/legionellen/legio-empfehlungen-bag_blv-2018.pdf.download.pdf/Legionellen_Empfehlungen_FR_Final.pdf, en particulier la page pdf 71 (5.5 Aperçu des avantages et inconvénients des mesures usuelles dans la pratique) et la page pdf 76 (Tableau 12-A. Eau sanitaire [REDACTED] - valeurs seuil ; interprétation et mesures).

Directives SSIge W3/E3 Edition septembre 2020 ; 13.5 Mesures de clarification et de correction :

Il convient de noter l'ordre de priorité des critères énumérés concernant l'approche méthodologique.

En cas de détection de légionelles, il convient de procéder à une analyse globale en tenant compte de différents facteurs.

Spécialistes des domaines de l'exploitation et de la maintenance, de la planification, de la réalisation ainsi que l'hygiène, de prendre les mesures appropriées pour une lutte efficace contre les légionelles.

Les mesures d'évaluation et de correction peuvent être les suivantes :

- Échantillonnage plus poussé
- Rééchantillonnage
- Étude de cas
- Vérification et visite de l'installation sanitaire
- Contrôle et réglage des températures de l'eau chaude
- Contrôle et réglage de l'ensemble du système de distribution d'eau chaude
- Contrôle de l'ensemble du système de distribution d'eau froide
- Rinçage périodique des conduites d'eau chaude et froide
- Nettoyage mécanique des conduites

L'acide chlorhydrique n'est pas considéré comme un produit établi pour la désinfection/l'assainissement des conduites d'eau douce (eau chaude et froide), bien qu'il ait un effet oxydant incontestable sur le biofilm, en particulier à une concentration de 32%, mais aussi sur les matériaux des conduites. Pour la désinfection/l'assainissement des systèmes de distribution d'eau, il est recommandé d'utiliser d'autres substances reconnues, comme indiqué (cf. OPBD).

L'absence de rapports de travail correspondants, mais surtout l'absence de protocoles de mesure liés, au moins de manière minimale, à de tels travaux, notamment en ce qui concerne l'introduction d'un acide fort dans le système d'eau domestique, n'étaient pas l'image globale de manière positive.

La procédure choisie et la méthode appliquée ainsi que la qualité de leur exécution doivent être considérées globalement comme erronées, ou du moins non conformes aux bonnes pratiques. Une simple pesée des intérêts entre l'utilité potentielle et le danger (risques) découlant de la mesure mise en œuvre aurait dû, dans ce cas, entraîner immédiatement l'abandon de la mise en œuvre.

7. a) Le 21 février 2020, l'appelante a déposé une requête de conciliation contre l'intimée auprès du président. La conciliation n'ayant pas abouti, une autorisation de procéder lui a été remise le 6 juillet 2020.

b) Par demande du 9 octobre 2020, l'appelante a pris, avec suite de frais, les conclusions suivantes :

- « I. La F._____ est la débitrice de T._____ SA et lui doit prompt paiement de la somme de fr. 20'983.70 avec intérêts à 5% l'an dès le 16 décembre 2019.
- I. L'opposition à la poursuite n° [...] est levée, libre cours étant laissé à la poursuite.
- II. Avec suite de frais et dépens, compris le remboursement de l'avance de frais pour la procédure de conciliation, à hauteur de fr. 360.-. »

c) Dans sa réponse du 23 avril 2021, l'intimée a conclu, avec suite de frais, au rejet des conclusions de l'appelante.

d) Par réplique du 28 juin 2021, l'appelante a confirmé, avec suite de frais, les conclusions prises au pied de sa demande du 9 octobre 2020.

e) Par duplique du 1^{er} octobre 2021, l'intimée a confirmé les conclusions prises dans sa réponse du 23 avril 2021.

f) Dans ses déterminations du 4 novembre 2021, l'appelante a maintenu les conclusions prises dans sa demande du 9 octobre 2020 et dans sa réplique du 28 juin 2021.

g) Une audience d'interrogatoire de parties et d'auditions de témoins s'est tenue le 22 avril 2024, en présence du conseil de l'appelante, et pour l'intimée, de [...], membre du conseil, et de B._____, directeur, assistés de leur conseil. P._____, administrateur avec signature individuelle a été introduit à 10h50. Celui-ci et B._____ ont été interrogé en leur qualité de partie. Trois témoins ont été entendus, étant précisé que l'appelante a renoncé à l'audition d'un témoin.

h) L'audience de jugement a eu lieu 10 décembre 2024 en présence, pour l'appelante, de P._____, assisté de son conseil et pour l'intimée, de [...] et de B._____, assistés de leur conseil. L'appelante a renoncé à l'audition d'un témoin. La conciliation a échoué et les conseils des parties ont plaidé. L'audition de P._____ n'a pas apporté d'éléments de preuve supplémentaire dans le cadre du présent litige, de sorte que ces déclarations n'ont pas été reprises.

En droit :

1.

1.1 L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2008 ; RS 272]) au sens de l'art. 236 CPC, dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse au dernier état des conclusions devant l'autorité précédente est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC). Ecrit et motivé, il doit être introduit auprès de l'instance d'appel dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée ou de la notification postérieure de la motivation (art. 311 al. 1 CPC).

L'art. 312 al. 2 CPC prévoit que la réponse doit être déposée dans un délai de trente jours. La partie adverse peut former un appel joint dans la réponse (art. 313 al. 1 CPC).

1.2 En l'espèce, formé en temps utile par une partie qui a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC), dirigé contre une décision finale de première instance et portant sur des conclusions patrimoniales supérieures à 10'000 fr., l'appel est recevable.

Il en va de même de la réponse et de l'appel joint de l'intimée, ainsi que des déterminations subséquentes de l'appelante, reçues dans le délai de l'art. 53 al. 3 CPC.

2.

2.1 L'appel peut être formé pour violation du droit ou constatation inexacte des faits (art. 310 let. a et b CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge, et doit le cas échéant appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC (CACI 15 octobre 2025/464 consid. 2.1). Elle contrôle librement l'appréciation des preuves effectuée par le juge de première instance et vérifie si celui-ci pouvait admettre les faits qu'il a retenus (art. 157 CPC en relation avec l'art. 310 let. b CPC ; ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 4A_333/2023 du 23 février 2024 consid. 5.1).

2.2 Sous réserve des vices manifestes, l'application du droit d'office ne signifie pas que l'autorité d'appel doive étendre son examen à des moyens qui n'ont pas été soulevés dans l'acte d'appel. Elle doit se limiter aux griefs motivés contenus dans cet acte et dirigés contre la décision de première instance ; l'acte d'appel fixe en principe le cadre des griefs auxquels l'autorité d'appel doit répondre eu égard au principe d'application du droit d'office (ATF 147 III 176 consid. 4.2.1 ; TF 4A_589/2023 du 13 mai 2024 consid 4.2). Cette jurisprudence ne remet pas en cause la liberté conférée aux juges d'admettre (ou de rejeter) l'appel en s'appuyant sur un

argument non explicitement discuté par les parties (TF 4A_313/2019 du 19 mars 2020 consid. 3).

2.3 En vertu de l'art. 311 al. 1 CPC, il incombe à l'appelant de motiver son appel. Selon la jurisprudence, il doit démontrer le caractère erroné de la motivation de la décision attaquée et son argumentation doit être suffisamment explicite pour que l'instance d'appel puisse la comprendre, ce qui suppose une désignation précise des passages de la décision qu'il attaque et des pièces du dossier sur lesquelles repose sa critique. Même si l'instance d'appel applique le droit d'office (art. 57 CPC), le procès se présente différemment en seconde instance, vu la décision déjà rendue. L'appelant doit donc tenter de démontrer que sa thèse l'emporte sur celle de la décision attaquée. Il ne saurait se borner à simplement reprendre des allégués de fait ou des arguments de droit présentés en première instance, mais il doit s'efforcer d'établir que, sur les faits constatés ou sur les conclusions juridiques qui en ont été tirées, la décision attaquée est entachée d'erreurs. Il ne peut le faire qu'en reprenant la démarche du premier juge et en mettant le doigt sur les failles de son raisonnement. A défaut, son appel est irrecevable (ATF 147 III 176 consid. 4.2.1, RSPC 2021 252 ; ATF 141 III 569 consid. 2.3.3 ; TF 5A_647/2023 du 5 mars 2024 consid. 5.2). Ainsi, notamment, lorsque la motivation de l'appel est identique aux moyens qui avaient déjà été présentés en première instance, avant la reddition de la décision attaquée, ou si elle ne contient que des critiques toutes générales de la décision attaquée ou encore si elle ne fait que renvoyer aux moyens soulevés en première instance, elle ne satisfait pas aux exigences de l'art. 311 al. 1 CPC et l'instance d'appel ne peut pas entrer en matière (TF 5A_647/2023 précité, *loc. cit.*).

3.

3.1 L'appelante se borne, dans une partie intitulée « Bref rappel des faits pertinents », à procéder à un descriptif du déroulement des événements, sans toutefois développer en leur sein un grief lié à une constatation inexacte des faits (cf. consid. 2.3 *supra*).

Dans cette mesure, cette partie de l'appel est irrecevable et il n'en sera pas tenu compte (TF 5A_302/2024 du 29 janvier 2025 consid. 2.2.2).

3.2 Pour les mêmes motifs, le chapitre, également intitulé « Bref rappel des faits pertinents » de la réponse et appel joint de l'intimée, est irrecevable.

4.

4.1 L'appelante se plaint ensuite d'une violation du fardeau de l'allégation et de la contestation, en ce sens que l'intimée n'aurait ni allégué, ni contesté ne pas avoir commandé les interventions supplémentaires à l'appelante. Elle se fonde ensuite sur des faits non retenus par le jugement entrepris pour plaider une violation du droit par le premier juge, sans invoquer de constatation incomplète des faits.

4.2 L'intimée souligne que les factures litigieuses se fondent sur des travaux qui ne figuraient pas dans le devis du 25 novembre 2019 et qu'elle ne les a jamais demandés, ni acceptés, pas plus qu'elle ne les a avalisés.

4.3 Le premier juge a estimé que ces travaux supplémentaires relatifs aux deux factures dont l'appelante réclamait le paiement n'avaient pas été commandés et que donc les montants n'étaient pas dus.

4.4

4.4.1 Lorsque la maxime des débats est applicable (art. 55 al. 1 CPC), il incombe aux parties, et non au juge, de rassembler les faits du procès (ATF 144 III 519 consid. 5.1 ; ATF 123 III 60 consid. 3a ; TF 4A_624/2021 du 8 avril 2022 consid. 6.1.1). Les parties doivent alléguer les faits sur lesquels elles fondent leurs prétentions (fardeau de l'allégation subjectif), produire les moyens de preuve qui s'y rapportent et contester les faits allégués par la partie adverse, le juge ne devant administrer les moyens de preuve que sur les faits pertinents et contestés (art. 150 al. 1 CPC ; ATF 144 III 519 consid. 5.1 ; TF 5A_978/2020 du 5 avril 2022 consid. 7.2.2.2). Les faits

pertinents doivent être allégués en principe dans la demande, respectivement dans la réponse pour les faits que doit alléguer le défendeur (art. 221 al. 1 let. d et 222 al. 2 CPC). Ils peuvent l'être dans la réplique et la duplique si un deuxième échange d'écritures est ordonné ou, s'il n'y en a pas, par dictée au procès-verbal lors des débats d'instruction (art. 226 al. 2 CPC) ou à l'ouverture des débats principaux (art. 229 al. 2 CPC), c'est-à-dire avant les premières plaidoiries au sens de l'art. 228 CPC (ATF 147 III 475 consid. 2.3.2 et 2.3.3 et les références citées). Ils doivent être suffisamment motivés (charge de la motivation des allégués) pour que la partie adverse puisse se déterminer sur eux et que le juge puisse savoir quels sont les faits admis, respectivement les faits contestés sur lesquels des moyens de preuve devront être administrés (art. 150 al. 1 CPC ; ATF 144 III 67 consid. 2.1).

4.4.2 Par exception, les faits implicites n'ont pas à être allégués explicitement (cf. à cet égard ATF 144 III 519 consid. 5.3.2). Un fait implicite est, par définition, un fait qui est contenu, sans aucun doute dans un autre allégué de fait expressément invoqué (TF 4A_11/2018 précité consid. 5.3.2 ; TF 4A_404/2016 du 7 décembre 2016 consid. 2.2 et les références citées). Sont, par exemple, des faits implicites : la qualité pour agir, l'exercice des droits civils, l'exactitude d'une date, la non-péremption du droit, l'envoi et la réception d'une facture. Le fardeau de l'allégation objectif (*objektive Behauptungslast* ; *onere di allegazione oggettivo*) et le fardeau de la preuve (*Beweislast* ; *onere della prova*) d'un fait implicite n'incombent à la partie demanderesse que lorsque sa partie adverse l'a contesté (TF 4A_11/2018 précité consid. 5.3.2 ; TF 4A_283/2008 du 12 septembre 2008 consid. 6, non publié aux ATF 134 III 541).

4.4.3 En ce qui concerne la contestation, les faits doivent être contestés dans la réponse (art. 222 al. 2 2^{ème} phrase CPC) et, pour les faits allégués par le défendeur, en règle générale, dans la réplique, car seuls les faits contestés doivent être prouvés (art. 150 al. 1 CPC ; ATF 141 III 433 consid. 2.6). Une contestation en bloc (*pauschale Bestreitung*) ne suffit pas (TF 4A_11/2018 précité consid. 5.2.2.1 ; ATF 141 III 433 consid. 2.6).

4.5

4.5.1 En l'occurrence, les deux montants dont l'appelante réclame le paiement à l'intimée concernent le nettoyage chimique des canalisations à l'acide chlorhydrique et l'intervention résultant de la fuite des tuyaux dans le local technique.

Ni dans sa demande, ni dans sa réplique, l'appelante n'a allégué que l'intimée aurait commandé les travaux relatifs aux deux factures litigieuses, ni qu'elle les aurait acceptés par la suite. Elle s'est bornée à alléguer l'existence d'une clause de réserve dans le devis du 25 novembre 2019 (cf. all. 9 de la demande), question qui sera examinée ci-après (cf. consid. 5 *infra*), a décrit l'objet des factures litigieuses (cf. all. 35 et 37 de la demande), ce à quoi l'intimée a répondu « rapport soit à la pièce, contesté pour le surplus », ainsi que le fait que ces factures seraient dues dans leur principe et leur quotité (cf. all. 28 et 36 de la demande), ce que l'intimée a contesté dans sa réponse. Or, conformément au fardeau de la preuve, il appartenait à l'appelante d'alléguer les faits fondant les créances dont elle réclamait le paiement à l'intimée, soit l'acceptation par celle-ci des travaux supplémentaires et de leur coût. L'intimée ne pouvait ainsi contester avoir commandé lesdits travaux, puisque l'appelante n'a pas elle-même allégué ce fait. Par ailleurs, le fait que l'intimée, en réponse aux allégués 35 et 37 de la demande, se soit référée à la pièce et ait contesté « le surplus » ne vaut pas aveu judiciaire de la commande des travaux litigieux puisque ces allégués concernent uniquement leur descriptif et non l'origine de leur - éventuelle - nécessité. Quant aux allégations de l'appelante selon lesquelles le paiement des factures était dû par l'intimée dans leur quotité et leur principe, celle-ci les a dûment contestés.

En tant qu'il tente d'inverser les rôles dans la procédure et faire supporter le poids des carences de ses propres écritures à l'intimée, le grief de l'appelante relatif à l'art. 55 al. 1 CPC frise la témérité et ne peut qu'être rejeté.

4.5.2 L'appelante soutient qu'elle aurait dûment rendu compte à l'intimée, lorsqu'elle aurait réalisé que le premier traitement n'était pas

efficace et qu'il fallait une seconde intervention plus musclée. C'est ainsi par courriel que l'appelante aurait informé l'intimée d'un surcoût probable, courriel auquel l'intimée n'aurait jamais répondu. Il ressortirait de l'audition de Q._____, responsable technique de l'intimée, qu'il aurait été informé de l'intervention à l'acide et faisait confiance à l'appelante. Par ailleurs, le devis n'était pas un prix forfaitaire et comme les coûts supplémentaires n'avaient pas été contestés, ils seraient dus.

4.5.2.1 En l'occurrence, les faits sur lesquels se fonde l'appelante n'ont pas été retenus par le premier juge.

Comme indiqué précédemment, à défaut de grief correctement motivé en deuxième instance, ces faits sont irrecevables (cf. consid. 3 *supra*), de même que le grief y relatif de l'appelante.

Il en découle que l'acceptation par l'intimée des travaux supplémentaires, et leur surcoût, n'a pas été établie.

5.

5.1 L'appelante se réfère aux allégués 7 à 9 de sa demande et considère que l'intimée n'aurait pas contesté la réserve relative à la facturation de travaux supplémentaires en application de la jurisprudence fédérale en matière de déterminations. Elle en déduit que cette acceptation lui permettait de réclamer le paiement des travaux supplémentaires effectués.

L'intimée ne s'est pas déterminée sur ce moyen.

Le premier juge a relevé que le devis comprenait certes une réserve pour travaux supplémentaires, mais qu'il n'en demeurait pas moins que de tels travaux devaient être acceptés, ce qui n'avait pas été le cas.

5.2

5.2.1

5.2.1.1 Selon l'art. 18 al. 1 CO (Code des obligations suisse du 30 mars 1911 ; RS 220), pour apprécier le contenu d'un contrat, il y a lieu de rechercher la réelle et commune intention des parties, sans s'arrêter aux expressions ou dénominations inexactes dont elles ont pu se servir, soit par erreur, soit pour déguiser la nature véritable de la convention.

5.2.1.2 Le juge doit rechercher, dans un premier temps, la réelle et commune intention des parties (interprétation subjective), le cas échéant empiriquement, sur la base d'indices (ATF 132 III 268 consid. 2.3.2, JdT 2006 I 564, SJ 2006 I 359 ; TF 4A_555/2023 du 29 novembre 2024 consid. 3.3.1). Constituent des indices en ce sens non seulement la teneur des déclarations de volonté – écrites ou orales, mais encore le contexte général, soit toutes les circonstances permettant de découvrir la volonté des parties, qu'il s'agisse de déclarations antérieures à la conclusion du contrat ou de faits postérieurs à celle-ci, en particulier le comportement ultérieur des parties établissant quelles étaient à l'époque les conceptions des contractants eux-mêmes (ATF 144 III 93 consid. 5.2.2 ; TF 4A_125/2023 du 21 décembre 2023 consid. 3.1). L'appréciation de ces indices concrets par le juge, selon son expérience générale de la vie, relève du fait. Si sa recherche aboutit à un résultat positif, le juge parvient à la conclusion que les parties se sont comprises (TF 4A_125/2023 précité consid. 3.1).

5.2.1.3 Si le juge ne parvient pas à déterminer la volonté réelle et commune des parties – parce que les preuves font défaut ou ne sont pas concluantes – ou s'il constate qu'une partie n'a pas compris la volonté exprimée par l'autre à l'époque de la conclusion du contrat (TF 4A_125/2023 précité consid. 3.1) – ce qui ne ressort pas déjà du simple fait qu'elle l'affirme en procédure, mais doit résulter de l'administration des preuves (TF 4A_508/2022 du 3 octobre 2023 consid. 3.1), il doit recourir à l'interprétation normative (ou objective), à savoir rechercher leur volonté objective, en déterminant le sens que, d'après les règles de la bonne foi, chacune d'elles pouvait et devait raisonnablement prêter aux déclarations de volonté de l'autre (application du principe de la confiance ; TF 4A_508/2022 précité consid. 3.1). D'après le principe de la confiance, la volonté interne de s'engager du déclarant n'est pas seule déterminante ;

une obligation à sa charge peut découler de son comportement, dont l'autre partie pouvait, de bonne foi, déduire une volonté de s'engager. Le principe de la confiance permet ainsi d'imputer à une partie le sens objectif de sa déclaration ou de son comportement, même si celui-ci ne correspond pas à sa volonté intime (ATF 144 III 93 précité consid. 5.2.3 ; ATF 130 III 417 précité consid. 3.2 et les références citées ; TF 4A_614/2023 du 3 décembre 2024 consid. 4.2.1.2).

Pour ce faire, il convient donc de vérifier comment les destinataires des déclarations pouvaient les comprendre de bonne foi. A cet égard, le juge part en premier lieu de la lettre du contrat. En principe, les expressions et termes choisis par les cocontractants doivent être compris dans leur sens objectif (ATF 131 III 606 consid. 4.2, JdT 2006 I 126). Toutefois, il ressort de l'art. 18 al. 1 CO que le sens d'un texte, même clair, n'est pas forcément déterminant. Même si la teneur d'une clause contractuelle paraît limpide à première vue, il peut résulter d'autres circonstances que le texte de la clause litigieuse ne restitue pas exactement le sens de l'accord conclu (ATF 136 III 186 consid. 3.2.1, SJ 2010 I 317 et 393). Ainsi, cette interprétation s'effectue non seulement d'après le texte et le contexte des déclarations, mais également sur le vu des circonstances qui les ont précédées et accompagnées, à l'exclusion des circonstances postérieures (ATF 135 III 295 consid. 5.2, SJ 2009 I 396 ; ATF 132 III 626 consid. 3.1, JdT 2007 I 423 ; TF 4A_596/2018 du 7 mai 2019 consid. 2.3.2 non publié aux ATF 145 III 241). Cela étant, il n'y a pas lieu de s'écarter du sens littéral du texte adopté par les cocontractants lorsqu'il n'existe aucune raison sérieuse de penser qu'il ne correspond pas à leur volonté (ATF 136 III 186 précité consid. 3.2.1 ; TF 4A_596/2018 précité consid. 2.3.2). Une interprétation stricte selon la lettre s'impose également lorsque les parties sont expérimentées en affaires et familières des termes techniques utilisés (ATF 131 III 606 précité consid. 4.2 ; ATF 129 III 702 consid. 2.4.1, JdT 2004 I 535 ; TF 5A_944/2016 du 31 août 2017 consid. 2.3).

La détermination de la volonté objective des parties, selon le principe de la confiance, est une question de droit, que l'autorité d'appel examine librement ; pour la trancher, il faut cependant se fonder sur le

contenu de la manifestation de volonté et sur les circonstances, lesquelles relèvent du fait (TF 4A_133/2023 du 9 juin 2023 consid. 4.1.2 et les références citées).

5.2.2

5.2.2.1 Un contrat est parfait lorsque les parties ont, réciproquement et d'une manière concordante, manifesté leur volonté (art. 1 al. 1 CO). Si les parties se sont mises d'accord sur tous les points essentiels, le contrat est réputé conclu, alors même que des points secondaires ont été réservés (art. 2 al. 1 CO).

5.2.2.2 S'agissant d'un contrat d'entreprise, les éléments essentiels sont l'ouvrage à réaliser et le caractère onéreux de l'exécution (art. 363 CO ; TF 4A_302/2022 du 30 mai 2023 consid. 4).

5.3

5.3.1 L'appelante débat longtemps de la question de l'admission ou non par l'intimée des allégués portant sur la réserve pour travaux supplémentaires figurant dans le devis du 25 novembre 2019. Ses arguments ne sont pas pertinents, le premier juge ayant retenu l'existence de cette réserve.

En réalité, la question porte premièrement sur la portée de cette réserve. A cet égard, le devis du 25 novembre 2019 prévoit que ne sont pas compris dans le prix convenu « *toutes pièces et travaux non expressément mentionnés dans le présent devis ; toute modification à l'exécution ; remplacement de robinetteries ou toutes autres pièces non mentionnées dans ce devis ; un nombre de postes plus élevé que celui devisé dans la présente offre* ». Il n'est pas contesté par les parties que les travaux supplémentaires réalisés par l'appelante ne faisaient pas partie du contrat d'entreprise de base contenu dans le devis du 25 novembre 2019. La réserve prévue signifie que d'éventuels travaux supplémentaires devraient être facturés en sus. Cependant, en aucun cas cette réserve ne donnait un blanc-seing à l'appelante d'exécuter d'autres travaux que ceux mentionnés sans obtenir au préalable l'accord de l'intimée sur leur principe et leur prix.

Or, rien dans les faits établis, qui lient la Cour de céans à défaut de grief de constatation inexacte des faits correctement motivé, ne permet de retenir que l'appelante aurait averti l'intimée de la nécessité de réaliser des travaux supplémentaires, que celle-ci aurait acceptés et qu'un prix aurait été convenu par les parties. Il en découle qu'aucun contrat n'a été conclu par l'intimée et l'appelante portant sur la réalisation des travaux supplémentaires réalisés par cette dernière. Force est ainsi de constater que l'appelante ne peut réclamer le paiement de la créance qu'elle allègue sur une base contractuelle.

Infondé, le grief de l'appelante doit être rejeté.

6.

6.1 Dans son appel joint, l'intimée conteste être débitrice de la première facture, d'un montant de 10'716 fr. 15 correspondant au montant du devis du 25 novembre 2019 qu'elle a accepté. Elle fait valoir qu'elle aurait exercé son droit découlant de la garantie pour les défauts par courrier du 8 janvier 2020 et qu'en tout état, l'ouvrage était à ce point défectueux qu'il était inutilisable. L'intimée souligne que le traitement effectué par l'appelante lors de l'intervention du 9 décembre 2019 n'a au surplus pas permis d'éliminer la légionellose présente, de sorte que le résultat attendu faisait défaut.

L'appelante considère avoir correctement exécutés les travaux relatifs au devis accepté par l'intimée et relève que le témoin Q. _____ a déclaré qu'à la suite du traitement, la légionellose avait bien disparu.

Le premier juge a retenu que l'intimée n'avait effectué aucun avis des défauts, ce qui n'était pas contesté, de sorte qu'elle était déchue des droits attachés à la garantie. Il a relevé qu'aucun allégué, document écrit, acte formateur ou autre preuve au dossier n'indiquait que l'intimée aurait résolu et/ou résilié le contrat. Celle-ci ne pouvait donc pas invoquer ce motif non plus pour refuser le paiement des factures.

6.2

6.2.1 Après la livraison de l'ouvrage, le maître doit en vérifier l'état aussitôt qu'il le peut d'après la marche habituelle des affaires, et en signaler les défauts à l'entrepreneur, s'il y a lieu (art. 367 al. 1 CO). Si les défauts ne se manifestent que plus tard, le maître doit les signaler aussitôt qu'il en a connaissance (art. 370 al. 3 CO).

Le maître doit procéder (ou faire procéder) aux " vérifications usuelles " ; il doit faire preuve de l'attention que l'on peut exiger d'un connaisseur moyen, compte tenu du type d'ouvrage considéré, afin de s'assurer que l'ouvrage présente les qualités attendues ou promises (TF 4A_570/2020 du 6 avril 2021 consid. 4.1 et les références citées).

6.2.2 On distingue les défauts apparents des défauts cachés. Les défauts apparents sont ceux qui ont été ou qui pouvaient être décelés lors de la vérification régulière et diligente de l'ouvrage ; quant aux défauts cachés, ce sont ceux qui n'étaient pas reconnaissables lors de la réception (cf. art. 370 al. 3 CO ; ATF 117 II 425 consid. 2 ; TF 4A_570/2020 précité consid. 4.1 et l'arrêt cité).

L'avis des défauts apparents doit être donné aussitôt après leur découverte, c'est-à-dire sans délai, à l'instar de la réglementation sur l'avis des défauts cachés. Le maître peut prendre un bref délai de réflexion, mais il doit se décider rapidement. Les circonstances du cas concret, et notamment la nature du défaut, sont déterminantes pour apprécier s'il a agi en temps utile (ATF 131 III 145 consid. 7.2 ; ATF 118 II 142 consid. 3b ; TF 4A_570/2020 précité consid. 4.1 et les arrêts cités).

Il y a découverte d'un défaut lorsque le maître en constate l'existence avec certitude, de manière à pouvoir formuler une réclamation suffisamment motivée. Cela suppose qu'il puisse en mesurer l'importance et l'étendue (TF 4A_570/2020 précité consid. 4.1 et l'arrêt cité).

6.2.3 L'omission de vérifier l'ouvrage et d'aviser l'entrepreneur (art. 370 al. 2 CO), respectivement d'aviser immédiatement l'entrepreneur

en cas de défaut caché (art. 370 al. 3 CO), entraîne dans l'un et l'autre cas une présomption irréfragable d'acceptation de l'ouvrage avec ses défauts. L'acceptation de l'ouvrage implique que l'entrepreneur est déchargé de toute responsabilité (art. 370 al. 1 CO), tandis que les droits du maître découlant de la garantie des défauts sont périmés (TF 4A_570/2020 précité consid. 4.1 et l'arrêt cité).

6.2.4 Dans la mesure où le maître de l'ouvrage entend déduire des droits en garantie, il doit établir qu'il a donné l'avis des défauts en temps utile. La charge de la preuve s'étend donc au moment où il a eu connaissance des défauts ainsi qu'au contenu de l'avis (ATF 118 II 142 consid. 3a ; ATF 107 II 172 consid. 1a ; TF 4A_303/2023 du 26 mars 2024 consid. 5.1 et les références citées).

6.3 En l'espèce, il ne ressort d'aucun allégué de première instance de l'intimée que le courrier du 8 janvier 2020 constituerait un avis des défauts.

Ainsi, l'invocation de ce moyen en appel pour la première fois est irrecevable.

Par surabondance, on relèvera que les faits dont l'intimée s'est prévalu à l'appui de son courrier du 8 janvier 2020 ne sauraient constituer un avis des défauts puisque ces derniers ont trait aux interventions supplémentaires effectuées par l'appelante postérieurement à l'exécution du contrat basé sur le devis du 25 novembre 2019, dont il n'a pas été établi qu'elles auraient eu un fondement contractuel la liant à l'intimée.

En tout état de cause, l'intimée n'a pas invoqué la compensation, ni formulé de conclusions reconventionnelles à l'encontre de l'appelante, de sorte que même à considérer qu'une éventuelle créance aurait pu être invoquée à l'encontre de cette dernière, la Cour de céans ne serait pas en mesure de l'examiner.

Les carences dans les écritures de l'intimée conduisent à devoir constater que celle-ci a commandé des travaux à l'appelante qui lui a adressé un devis en date du 25 novembre 2019 que l'intimée a accepté et que les travaux prévus ont été exécutés conformément à l'accord conclu. En conséquence, le prix réclamé correspondant à la première facture d'un montant de 10'716 fr. 15 est bel et bien dû.

Le grief doit donc être rejeté.

7.

7.1 L'appelante s'en prend enfin aux dépens de première instance et considère que le premier juge n'aurait pas tenu compte du fait qu'elle avait gagné sur le principe de ses conclusions, ce qui aurait dû conduire celui-ci à déroger à l'art. 106 CPC au profit de l'art. 107 al. 1 let. a CPC.

L'intimée ne se détermine pas sur ce grief.

Le premier juge a rappelé que l'appelante avait conclu à l'allocation d'une somme de 20'983 fr. 70 pour n'obtenir que 10'716 fr. 15. Il a conclu que l'appelante avait gagné à raison de 51 % de ses conclusions et que l'intimée, qui avait conclu à libération totale, succombait dans cette même mesure. Le premier juge a donc réparti les frais judiciaires de première instance par moitié entre les parties. Il a également estimé que, compte tenu de l'issue du litige et de la répartition des frais, les dépens devaient être compensés.

7.2 Aux termes de l'art. 106 CPC, les frais – qui comprennent les frais judiciaires et les dépens (art. 95 al. 1 CPC) – sont mis à la charge de la partie succombante (al. 1) ou sont répartis selon le sort de la cause, lorsqu'aucune des parties n'obtient entièrement gain de cause (al. 2). Le juge peut toutefois s'écarter de ces règles et répartir les frais selon sa libre appréciation, en statuant selon les règles du droit et de l'équité, notamment lorsque le demandeur obtient gain de cause sur le principe de ses

conclusions mais non sur leur montant, celui-ci étant tributaire de l'appréciation du tribunal ou difficile à chiffrer (art. 107 al. 1 let. a CPC).

7.3 En l'occurrence et contrairement à ce que soutient l'appelante, celle-ci n'a pas obtenu gain de cause sur le principe de ses conclusions. En effet, le fait que le premier juge lui ait alloué le montant correspondant à la première facture n'emporte pas pour autant qu'elle était fondée à agir pour les deux autres factures litigieuses, ce qui n'était d'ailleurs pas le cas comme cela a été développé ci-avant. La règle appliquée par le premier juge, s'agissant de conclusions pécuniaires, ne prête ainsi pas le flanc à la critique. Il en va de même de la compensation des dépens motivée par l'issue de la cause et la répartition par moitié des frais judiciaires entre les parties.

Le grief de l'appelante doit donc être rejeté.

8.

8.1 Vu ce qui précède, l'appel et l'appel joint doivent être rejetés et le jugement entrepris confirmé.

8.2 Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés 1'516 fr., soit à 809 fr. pour l'appel et 707 fr. pour l'appel joint (art. 62 al. 1 TFJC [tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010 ; BLV 270.11.5]), seront mis par moitié à la charge des parties qui succombent toutes deux, soit à raison de 758 fr. chacune, le montant mis à la charge de l'appelante étant compensé avec l'avance effectuée par celle-ci.

8.3 Compte tenu de l'issue de la cause, les dépens de deuxième instance seront compensés.

Par ces motifs,
la Cour d'appel civile
prononce :

- I.** L'appel est rejeté.
- II.** L'appel joint est rejeté.
- III.** Le jugement est confirmé.
- IV.** Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 1'516 fr. (mille cinq cent seize francs), sont mis à la charge de l'appelante T. _____ SA par 758 fr. (sept cent cinquante-huit francs) et à la charge de l'intimée F. _____ par 758 fr. (sept cent cinquante-huit francs).
- V.** Les dépens de deuxième instance sont compensés.
- VI.** L'arrêt est exécutoire.

La présidente :

La greffière :

Du

Le présent arrêt, dont la rédaction a été approuvée à huis clos, est notifié à :

- Me Pierre-Xavier Luciani (pour T. _____ SA),
- Me Camille Piguet (pour F. _____),

et communiqué, par l'envoi de photocopies, à :

- M. le Président du Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne.

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est inférieure à 30'000 francs.

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière civile devant le Tribunal fédéral au sens des art. 72 ss LTF (loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral ; RS 173.110), le cas échéant d'un recours constitutionnel subsidiaire au sens des art. 113 ss LTF. Dans les affaires pécuniaires, le recours en matière civile n'est recevable que si la valeur litigieuse s'élève au moins à 15'000 fr. en matière de droit du travail et de droit du bail à loyer, à 30'000 fr. dans les autres cas, à moins que la contestation ne soulève une question juridique de principe (art. 74 LTF). Ces recours doivent être déposés devant le Tribunal fédéral dans les trente jours qui suivent la présente notification (art. 100 al. 1 LTF).

La greffière :