

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 20 février 2014

Présidence de M. COLOMBINI, président
Juges : Mme Kühnlein et M. Perrot
Greffière : Mme Bertholet

Art. 33 LCA; 18 al. 1 CO

Statuant à huis clos sur l'appel interjeté par **Z.**_____ **SA**, à Lausanne, contre le jugement rendu le 2 août 2013 par le Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne dans la cause divisant l'appelante d'avec **A.G.**_____ et **B.G.**_____, à Saint-Sulpice, et **H.**_____, à Lausanne, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal voit :

En fait :

A. Par jugement du 2 août 2013, le Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne a dit que la défenderesse H._____ doit payer aux demandeurs A.G._____ et B.G._____, solidairement entre eux, la somme de 57'000 fr. avec intérêt à 5% l'an dès le 20 décembre 2008 (I), dit que l'appelée en cause Z._____ SA est tenue de relever la défenderesse de tous montants dus, en capital et intérêts, par celle-ci aux demandeurs en vertu du chiffre I ci-dessus, sous déduction de 500 fr. (II), arrêté les frais judiciaires à 8'283 fr. 90 pour les demandeurs, solidairement entre eux, à 7'253 fr. 90 pour la défenderesse et à 7'643 fr. 90 pour l'appelée en cause (III), dit que la défenderesse versera aux demandeurs, solidairement entre eux, la somme de 16'627 fr. 10 à titre de dépens (IV), dit que l'appelée en cause versera à la défenderesse la somme de 17'253 fr. 90 à titre de dépens (V) et rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (VI).

En droit, les premiers juges ont tout d'abord retenu l'existence d'un contrat d'entreprise entre les demandeurs et la défenderesse, celle-ci s'étant engagée à nettoyer des vitrages pour ceux-là, ainsi qu'un défaut de l'ouvrage, certains vitrages ayant été rayés. Les premiers juges, faisant leurs conclusions de l'expert, ont considéré que la méthode et les outils utilisés par la défenderesse étaient appropriés, corrects et usuels, que l'exécution était défectueuse et que les dommages n'étaient ni prévisibles ni entièrement imputables à la défenderesse, certains vitrages étant déjà rayés avant son passage. Ils ont jugé que les dommages causés à une partie des vitrages étaient de la responsabilité de la défenderesse, certains devant être remplacés, d'autres donnant lieu à une indemnisation ex aequo et bono. Les premiers juges ont ensuite examiné les prétentions de la défenderesse à l'encontre de l'appelée en cause, lesquelles étaient liées par un contrat d'assurance responsabilité civile, assurant le risque d'installation, d'exploitation et du fait des produits de celle-là. Ils ont considéré que les exclusions dont se prévalait l'appelée en cause en vertu des art. 63, 64 et 65 CGA n'étaient pas applicables au cas d'espèce, que la

clause d'exclusion prévue par l'art. 67 CGA devait être écartée, dès lors qu'elle devait être qualifiée d'insolite et contraire à l'art. 8 LCD (loi fédérale contre la concurrence déloyale du 19 décembre 1986, RS 241), et que l'art. 101 CGA n'était pas davantage opposable à la défenderesse, celle-ci n'ayant pas reconnu les prétentions en dommages-intérêts des demandeurs, ni transigé ou cédé au lésé ou à un tiers la prétention de libération que lui conférait l'assurance. Partant, ils ont jugé que l'appelée en cause devait couvrir le dommage subi par la défenderesse, savoir le montant que celle-ci avait été condamnée à payer aux demandeurs, sous déduction d'une franchise de 500 francs.

B. Par acte du 16 septembre 2013, Z._____ SA a fait appel du jugement précité, en concluant, avec suite de frais, principalement à la réforme des chiffres II, IV et V de son dispositif, en ce sens que l'appelée en cause n'est pas tenue de relever, en sus de la déduction de 500 fr. de franchise, H._____ de tous montants dus, en capital et intérêts, à A.G._____ et B.G._____ en vertu du chiffre I du dispositif du jugement querellé (II), que celle-là versera à ceux-ci les dépens que justice dira inférieurs à 16'627 fr. 10 et à Z._____ SA les dépens que justice dira (IV) et que Z._____ SA n'est pas tenue de verser à H._____ des dépens (V), subsidiairement à l'annulation du jugement querellé et au renvoi de la cause aux premiers juges pour nouveau jugement dans le sens des considérants. La société appelante a requis, au cas où les notes de greffe devaient s'avérer incomplètes, l'audition des témoins C._____ et J._____.

Par décision du 17 décembre 2013, le Juge délégué de la Cour de céans a accordé à H._____ le bénéfice de l'assistance judiciaire avec effet au 28 octobre 2013 dans la procédure d'appel qui l'oppose à Z._____ SA.

Dans leur réponse du 27 janvier 2014, A.G._____ et B.G._____ ont conclu, avec suite de frais, au rejet de l'appel en tant qu'il était dirigé contre la partie du jugement les concernant.

Dans sa réponse du 3 février 2014, H. _____ a conclu, avec suite de frais, au rejet de l'appel.

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

1. La défenderesse H. _____ a exploité, sous la raison individuelle " [...]", une entreprise de nettoyage, ayant son siège à Lausanne. L'entreprise individuelle a été radiée du registre du commerce le 19 janvier 2010 par suite de cessation d'activité.

Les demandeurs A.G. _____ et B.G. _____ ont fait construire une villa à Saint-Sulpice. En fin de construction, ils ont confié à l'entreprise de la défenderesse les travaux de nettoyage; ces derniers ont débuté le 12 novembre 2008.

La défenderesse et la compagnie d'assurances Z. _____ SA, ayant son siège à Zurich, ont conclu un contrat d'assurance d'entreprise. Selon la police d'assurance n° [...], intitulée "Business Construction - Assurance d'entreprise", valable dès le 1^{er} mai 2007, le contrat d'assurance, qui avait débuté le 1^{er} avril 2005, arrivait à échéance le 31 mars 2013 et avait pour preneur d'assurance l'entreprise individuelle de la défenderesse, étant précisé que le genre de l'entreprise était une "entreprise de nettoyage". Le titre "prestations" prévoyait ce qui suit:

**"Tous les lieux du risque
Responsabilité civile**

Entreprise assurée:
[...] (...)

Risques assurés:

(...)

**Somme Franchise
d'assurance CHF
CHF**

Risque d'installation, d'exploitation et du fait des produits 2'000'000 500

(...)

Protection juridique en cas de procédure pénale	250'000	500
--	---------	-----

Frais d'information	100'000	500
----------------------------	---------	-----

Choses prises en charge	1'000'000	500
--------------------------------	-----------	-----

La somme d'assurance maximale par événement se monte à 2'000'000

La somme d'assurance est une garantie unique par an

La franchise vaut par événement pour tous les dommages et coûts occasionnés à l'exception des lésions corporelles"

Les conditions du contrat, qui faisaient partie intégrante de cette police d'assurance prévoyaient notamment ce qui suit:

"1

Est assuré la responsabilité, fondée sur les dispositions légales en matière de responsabilité civile, découlant d'une activité assurée conformément au présent contrat, pour :

- lésions corporelles (...)
- dégâts matériels (c.-à-d. destruction, détérioration ou perte de choses, y compris les dommages économiques consécutifs à un dégât matériel assuré causé à la personne lésée)
- frais de prévention des sinistres (...)"

sous le titre "Qui est assuré ?":

"2

Est assurée la responsabilité civile légale des personnes mentionnées ci-après en raison de l'activité qu'elles exercent pour l'entreprise assurée située en Suisse, (...), ou en raison d'autres qualités mentionnées dans le présent contrat :

- Vous en tant que preneur d'assurance et dans les qualités mentionnées dans le présent contrat

(...)

- Vos employés et autres auxiliaires, pour leurs tâches professionnelles dans le cadre de l'activité assurée et pour leur activité en rapport avec les terrains, bâtiments, locaux et installations immobilières assurés

(...)"

sous le titre "Risque d'exploitation":

"Est assurée

La responsabilité civile légale découlant d'une activité assurée aux termes du présent contrat."

sous le titre "Choses prises en charge":

"Est assurée

48

La responsabilité civile légale:

- découlant de dommages à des choses prises en charge par un assuré pour être utilisées ou travaillées, dans la mesure où de tels dommages sont causés sur les lieux d'exploitation du preneur d'assurance
- découlant de dommages à des choses en raison d'une activité commerciale ou professionnelle de l'assuré sur ou avec ces choses, dans la mesure où de tels dommages sont causés sur les lieux d'exploitation du preneur d'assurance

(...)"

sous le titre "Restrictions communes concernant les prétentions en responsabilité civile":

"Ne sont pas assurés

(...)

63

Les prétentions:

- tendant à l'exécution de contrats ou, en lieu et place, les prétentions compensatoires pour inexécution ou exécution imparfaite, en particulier celles pour des dommages et défauts à des choses fabriquées ou livrées ou à des travaux exécutés par le preneur d'assurance ou pour son compte, et dont la cause réside dans la fabrication, la livraison ou l'exécution du travail
- pour des frais en rapport avec la constatation et la réparation des dommages et défauts mentionnés au paragraphe précédent, de même que les prétentions pour pertes de rendement et dommages économiques consécutifs à de tels dommages et défauts
- extracontractuelles émises en concours avec ou en lieu et place des prétentions contractuelles exclues de l'assurance aux termes des deux paragraphes précédents

à l'exception des prétentions qui sont expressément mentionnées dans le présent contrat.

64

Les prétentions découlant de dommages à la survenance desquels le preneur d'assurance, ses représentants ou les personnes chargées de la direction ou de la surveillance de l'entreprise auraient dû s'attendre avec une grande probabilité.

65

Les prétentions découlant de dommages dont on s'est accommodés en adoptant une certaine méthode de travail dans la perspective de réduire les coûts et d'accélérer le rythme de travail.

66

La responsabilité civile pour les dommages causés à des choses qu'un assuré a prises en charge en vue de les utiliser, les travailler, les garder ou pour d'autres raisons (prises en commission, pour une exposition), ou encore qu'il a louées, prises en leasing ou en fermage, à l'exception toutefois des dommages qui sont expressément couverts par le présent contrat.

67

Les prétentions découlant de dommages causés à des choses résultant de l'exécution ou de l'inexécution d'une activité d'un assuré à ou avec celles-ci (p. ex. travail, réparation, chargement ou déchargement d'un véhicule), à l'exception des prétentions qui sont expressément couvertes par le présent contrat.

68

Les prétentions découlant de dommages à des choses ou à des parties de choses sur lesquelles ou avec lesquelles une activité vient d'être effectuée ou aurait dû être effectuée. Sont considérées comme de telles activités l'élaboration de projets et la conduite, la communication de directives et de règlements, la surveillance et le contrôle, ainsi que des tâches similaires et, en outre, les tests de fonctionnement, quelle que soit la personne qui effectue les tests.

(...)"

et sous le titre "Responsabilité civile - A quoi devez-vous faire attention en cas de sinistre?"

"(...)

101

La Z. _____ SA représente l'assuré vis-à-vis du lésé; dans ce contexte, l'assuré s'oblige à appuyer la Z. _____ SA de son mieux.

- La liquidation transactionnelle d'un sinistre par la Z. _____ SA a un caractère obligatoire pour l'assuré. La Z. _____ SA est habilitée à verser l'indemnité directement au lésé, sans déduction d'une éventuelle franchise; dans ce cas, l'assuré est tenu de rembourser la franchise à la Z. _____ SA en renonçant à toute opposition
- Sans l'assentiment préalable de la Z. _____ SA, l'assuré n'est pas autorisé à reconnaître des prétentions en dommages-intérêts ni à transiger ou à céder au lésé ou à des tiers la prétention de libération que lui confère la présente assurance".

2. Les vitrages de la villa des demandeurs ont été posés par l'entreprise Q. _____ SA. Ils ont été réceptionnés le 4 juin 2008 par C. _____, architecte en charge des travaux, sans défaut à l'exception des

jointes à terminer une fois achevés les travaux d'ajustage, réalisés par une autre entreprise.

Par courrier du 26 novembre 2008, J._____, responsable commercial auprès de Q._____ SA, a écrit à C._____ ce qui suit:

"Nous nous référons à notre constat des 13 et 14 novembre 2008 dans la propriété susmentionnée et vous confirmons certains points.

Lors de la première visite sur le chantier le 13 novembre, en milieu d'après-midi, le soussigné surpris [sic] un employé de la société de nettoyage [...] en train de gratter les verres avec un outil à lame de rasoir. Il a immédiatement fait stopper ce genre de méthode en lui montrant les griffures sur les verres produites par ce genre d'outillage inapproprié. Les verres étaient griffés mais de manière assez superficielle.

Le lendemain matin, en votre présence et celle du propriétaire, nous avons constaté que tous les verres étaient rayés de manière beaucoup plus importante par des marques verticales alors que le jour d'avant les griffures étaient plus centralisées sur certaines parties. Nous avons soupçonné que ces rayures étaient encore dues au nettoyage des verres effectués ensuite.

La directrice de l'entreprise de nettoyage, Madame H._____ très agacée par nos allégations et certaine de la qualité de son travail a réalisé devant nous, une démonstration de nettoyage d'un des verres. Elle a réalisé plusieurs rayures supplémentaires sous nos yeux. Après lui avoir fait stopper son méfait, nous lui avons fait remarquer que du sable de quartz était déposé entre la gomme du racloir et le plastic [sic] du support du bras de l'aspirateur.

Les rayures sur les vitrages sont très importantes et seul le remplacement de la totalité des vitrages permettrait de régler le problème."

Le 24 novembre 2008, Z._____ SA a informé la défenderesse qu'elle ne pourrait donner suite au sinistre survenu chez les demandeurs. La compagnie d'assurances a exposé que, selon les renseignements qu'elle avait recueillis, la défenderesse avait été chargée d'exécuter des travaux de nettoyage sur le chantier des demandeurs et qu'en exécutant ces travaux, elle avait rayé les vitrages des demandeurs. La compagnie d'assurances a indiqué que l'art. 67 des conditions générales de son contrat d'assurance excluait les prétentions découlant de dommages causés à des choses résultant de l'exécution d'une activité d'un assuré sur celles-ci (objet travaillé).

Par courrier du 10 décembre 2008, le conseil des demandeurs a imparti à la défenderesse un délai au 20 décembre 2008 pour lui

indiquer comment elle comptait régler cette affaire, lui adresser une lettre reconnaissant sa responsabilité et formuler ses propositions de dédommagement.

3. Par demande du 2 avril 2009, A.G._____ et B.G._____ ont conclu à ce que H._____ soit condamnée à leur payer le montant de 100'000 fr., avec intérêt à 5% l'an dès le 20 décembre 2008.

Par requête du 18 août 2009, H._____ a conclu à ce que Z._____ SA soit appelée en cause dans la procédure et à ce qu'un nouveau délai lui soit imparti dès droit connu sur sa requête pour déposer une réponse.

Par jugement incident du 6 octobre 2009, le Président du Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne a notamment admis la requête d'appel en cause (I) et autorisé H._____ à appeler en cause Z._____ SA afin de prendre contre elle des conclusions tendant, d'une part, à lui opposer le jugement à intervenir et, d'autre part, à mettre à sa charge les montants qui pourraient être alloués à A.G._____ et B.G._____ par ce jugement (II).

Dans sa réponse du 5 janvier 2010, H._____ a conclu, principalement, au rejet de la demande, subsidiairement, à ce que Z._____ SA soit reconnue comme étant sa débitrice et lui doive prompt et immédiat paiement de tout montant, en capital et intérêts, qu'elle pourrait être condamnée à verser aux demandeurs.

Dans sa réponse du 12 mars 2010, Z._____ SA a conclu, principalement, à ce que la demande déposée le 2 avril 2009 par A.G._____ et B.G._____ soit, dans la mesure de sa recevabilité, déclarée mal fondée et rejetée, subsidiairement, au rejet de la conclusion subsidiaire de H._____ et à ce qu'il soit dit que Z._____ SA ne répond pas du dommage causé à A.G._____ et B.G._____.

Le 27 avril 2010, les demandeurs se sont déterminés sur ces deux écritures.

Dans ses déterminations du 28 avril 2010, H._____ a conclu au rejet des conclusions prises par Z._____ SA et a confirmé les conclusions de sa réponse du 5 janvier 2010.

4. En cours d'instruction, une expertise a été mise en œuvre et confiée à Christoph Giesbrecht, expert diplômé en constructions techniverrières auprès de la Fondation SIGAB Institut Suisse du verre dans le bâtiment, à Schlieren. L'expert a rendu son rapport le 1^{er} juin 2011. Un rapport complémentaire a été déposé le 27 février 2012.

a) Dans son rapport principal, l'expert a exposé avoir rencontré, le 10 février 2011, [...], conseiller technique auprès de [...], fournisseur des outils de nettoyage de l'entreprise de la défenderesse. A cette occasion, le conseiller technique lui avait présenté le système de nettoyage de vitres "Taski Vertica", soit un accessoire à placer sur le tuyau d'un aspirateur à eau Taski et spécialement conçu pour sécher les vitrages après les avoir nettoyés avec de l'eau ou un produit non abrasif, produisant un travail identique à celui d'une réglette munie d'un profil en caoutchouc, avec l'avantage de ne pas avoir à sécher cette dernière après chaque passage pour éviter de laisser des traces d'eau.

Lors de la rencontre de l'expert, le 12 mai 2011, sur le site de la villa des demandeurs avec la défenderesse, celle-ci lui avait expliqué que son entreprise avait nettoyé les vitres du premier et du deuxième étage du côté nord à partir d'une nacelle articulée mobile, stationnée dans l'entrée de la villa; comme un mur en béton séparait cette entrée du jardin, la nacelle ne pouvait pas approcher les vitrages d'assez près pour que la personne dans la nacelle puisse les nettoyer à la main; ce travail avait donc dû être effectué à une distance d'environ deux ou trois mètres avec une rallonge et sans l'outil Vertica.

L'expert a évalué les défauts constatés sur une échelle de 1 à 6:

- les défauts de niveau 1 à 3, avec lesquels la transparence n'était pas du tout ou que très peu altérée, perceptibles que si on en avait connaissance et qu'on les recherchait directement sur la surface;
- les défauts de niveau 3 - 4, soit une zone limite à apprécier au cas par cas, les parties devant prendre leur propre décision compte tenu du lieu d'intervention et de la proportionnalité des moyens;
- les défauts de niveau 4 à 6, avec lesquels la transparence était plus fortement altérée, impliquant un changement des vitrages.

L'expert a expliqué que les défauts de surface et/ou les rayures sur les vitrages pouvaient avoir différentes origines. Des rayures pouvaient se produire lors de la manipulation des verres, du transfert, du transport, de la pose sur le chantier et du nettoyage. Les vitrages étant souvent posés très tôt pendant la construction d'un bâtiment, ils étaient soumis à de nombreuses influences et à des salissures pendant la phase de construction; des défauts ou des rayures pouvaient également se produire en cas de travaux à proximité du vitrage. La nature des défauts de surface et des rayures, leur emplacement, leur tracé et leur profondeur permettaient souvent de déterminer leur origine.

S'agissant du nettoyage des vitrages, l'expert a indiqué qu'avec les appareils de nettoyage ayant une surface douce et/ou fibreuse, comme les essuie-glaces en caoutchouc, les racleurs en peau de mouton ou les éponges, de petites particules dures pouvaient s'incruster et ne pas se détacher, même en cas de rinçage abondant. Elles pouvaient faire des rayures lors du nettoyage qui étaient normalement peu profondes et des rayures capillaires parallèles distinctes. En cas de nettoyage avec un racle-vitre à lame, des impuretés pouvaient être frottées sur le vitrage et le rayer. Des lames endommagées faisaient le même type de rayures. Un traitement de grande surface avec une lame

devait à tout prix être évité. Il a rappelé que des vitrages sales devaient, par principe, être nettoyés avec beaucoup d'eau, ce qui permettait d'éliminer une grande partie des salissures et d'éviter le frottement des grains de sables ou des impuretés lors de l'essuyage et du séchage avec du cuir ou du caoutchouc.

L'expert a expliqué que les rayures pouvaient présenter différentes formes. Ainsi, des rayures fines de forme linéaire pouvaient apparaître en cas de nettoyage sur une grande surface sans assez d'eau ou avec du matériel tel que des éponges ou des racleurs en peau de mouton, sur lesquels des impuretés ou des petits grains de sable s'étaient incrustés, ou avec un racle-vitre à lame. Plusieurs rayures isolées, très souvent sur une surface délimitée, pouvaient provenir de l'élimination ponctuelle avec une lame de salissures telles que le mortier, le crépi ou d'autres matériaux similaires et où, lors de leur nettoyage avec trop peu d'eau, des particules dures avaient frotté sur le verre et l'avaient rayé. Des lames endommagées pouvaient produire le même effet.

En l'espèce, l'expert a observé deux types de dommages, soit des rayures verticales, à l'intérieur et/ou l'extérieur, plus court ou plus long, singulier ou parallèle, droit ou légèrement circulaire et des "nids de rayures de lame" de surfaces d'environ 100 x 100 mm à 200 x 200 mm. Il a en outre constaté un troisième type de dommages sur un seul et unique verre, la position 19, qui était pré-endommagé.

Il a indiqué que l'origine des premières rayures était l'utilisation du système Vertica et/ou de raclettes avec une lame de caoutchouc "contaminées" par de la poussière ou du sable de quartz du chantier et que l'origine des deuxièmes rayures était l'utilisation locale (ce qui était correct, seule l'utilisation pour de grandes étendues n'étant pas permise) d'une lame pour enlever par exemple du crépi de la façade qui avait encrassé le verre.

Il ressort des réponses données par l'expert aux allégués qui lui ont été soumis notamment ce qui suit: L'utilisation de l'appareil à vitres

de la défenderesse était permise. Le maniement n'avait pas été correct, de sorte que la défenderesse avait, avec une très grande probabilité, rayé une partie des vitres (ad all. 16). Le préjudice pour le remplacement de l'entier des vitrages isolants s'élevait à 120'000 fr. (sans nettoyage des vitrages, ni correction de peinture); tous les dommages n'ayant pas été causés par la défenderesse et seule une partie des vitrages devant être changée, le préjudice causé par celle-ci était sensiblement moins important (ad all. 21). Lors de leur rencontre le 12 mai 2011, la défenderesse avait confirmé à l'expert la déclaration selon laquelle "lors de sa démonstration aux demandeurs, la défenderesse a causé des microrayures superficielles au vitrage qu'elle nettoyait avec l'aspirateur à vitres" (ad all. 39). Les microrayures superficielles avaient été causées par de la poussière ou du sable de quartz pris sur la réglette Taski Vertica reliée à l'aspirateur ou sur une réglette avec un caoutchouc ordinaire et non un balai (ad all. 40). De telles rayures ne pouvaient pas être éliminées par un simple polish, mais à l'aide de machines de polissage portables et des produits abrasifs en laissant une déformation optique sur le verre (effet de loupe) (ad all. 41). La méthode et les outils utilisés par l'entreprise de la défenderesse étaient appropriés et corrects pour les travaux de nettoyage effectués sur la villa des demandeurs, mais l'exécution n'était en partie pas correcte (ad all. 59). La méthode de l'entreprise de la défenderesse était correcte, nécessaire et usuelle pour être compétitive en général (ad all. 60). Les dommages n'étaient prévisibles ni de par la méthode, ni de par l'outillage; ils avaient été causés par manque de soin (ad all. 61). La défenderesse n'aurait pas dû s'attendre avec une grande probabilité à la survenance des dommages causés par son entreprise "comme [ce n'était] pas son premier chantier [ni] son premier travail de nettoyage de vitres" (ad all. 62). D'expérience, suivant la lumière, il était difficile d'apercevoir des rayures au premier abord (ad all. 63). A voir le résultat, l'entreprise de la défenderesse avait en partie mal exécuté son travail (ad all. 65).

Selon le tableau d'évaluation établi par l'expert, sur les cinquante-et-un vitrages, trente-et-un (n^{os} 4 à 6, 14 à 17, 22, 28, 29, 31 à 51), classés de niveau 1 à 3, soit en bon état, n'avaient pas besoin d'être

changés. Huit vitrages (n^{os} 1, 2, 10, 19, 25 à 27 et 30), classés de niveau 3 - 4 ou 4 à 6, étaient pré-endommagés. L'expert a exclu la responsabilité de la défenderesse pour les vitrages n^{os} 19, 25 à 27 et 30 et n'a pas su désigner de responsable pour les vitrages n^{os} 1, 2 et 10. Deux vitrages (nos 12 et 24), classés de niveau 3 - 4, n'étaient pas pré-endommagés. Dix vitrages (n^{os} 3, 7 à 9, 11, 13, 18, 20, 21 et 23), classés de niveau 4 à 6, étaient à changer et avaient été rayés, avec une très grande probabilité, lors du nettoyage de la défenderesse.

b) Dans son rapport complémentaire, l'expert a précisé que la défenderesse devait s'attendre à causer des rayures en cas de manque d'utilisation d'eau ou de manque de soin, dès lors que les entreprises de nettoyage sont les spécialistes pour ce genre de travaux et doivent être conscientes de ce que les surfaces des vitrages sont délicates et de ce que des rayures peuvent se produire par manque de soin. Il a indiqué que les vitrages entrant dans la catégorie 3 - 4 constituaient des "cas limite", qui ne devaient pas nécessairement être indemnisés plutôt que remplacés, mais sur lesquels les parties devaient se mettre d'accord, pouvant, par exemple, choisir d'en remplacer un et d'en laisser un autre sans indemnisation, tout en précisant qu'au vu des circonstances et des tracés qu'un remplacement présente, il était préférable d'indemniser cette catégorie de vitrages. S'agissant de cette catégorie, l'expert a relevé que, de tout temps, le vitrier connaissait la possibilité de faire disparaître une rayure par polissage en surface du verre, ce qui était valable uniquement pour les rayures très fines et avait parfois le désavantage de laisser un creux minuscule qui pouvait faire lentille optique et mener à des distorsions en regardant à travers le vitrage. Il a mentionné l'existence du procédé breveté Vetrox, qui évitait cet effet lentille, qui avait été testé par son institut et avait donné un résultat valable pour les rayures fines. S'agissant des vitrages de catégorie 5 et 6, l'expert a expliqué qu'ils étaient souvent endommagés de telle sorte que la vue à travers était gênante ou irritante, ce qui n'empêchait pas les parties de convenir d'une indemnisation plutôt que d'un remplacement, sans être souvent le cas. L'expert a estimé le prix du remplacement des dix vitrages de catégorie 4 à 6, endommagés du fait de la défenderesse, soit les n^{os} 3, 7 à 9, 11, 13,

18, 20, 21 et 23, à 55'000 fr., remplacement, réparation-peinture et TVA compris. L'expert a indiqué qu'il ne pouvait exclure que les rayures constatées après le nettoyage de la défenderesse aient pu être déjà présentes sur les vitrages sales lorsque ceux-ci avaient été réceptionnés par l'architecte le 4 juin 2008, mais a précisé que toute l'expérience de SIGAB montrait que de telles rayures, à l'intérieur et à l'extérieur du vitrage, ne se produisaient que lors du nettoyage, d'autant plus qu'aucun autre corps de métier ne s'occuperait gratuitement de nettoyer, respectivement de rayer les vitrages systématiquement des deux côtés. Dans cette mesure, pratiquement, il fallait exclure que ces rayures, sous réserve des "nids", aient déjà été présentes sur les vitrages sales au moment de leur réception par l'architecte. L'expert a encore indiqué que l'on ne pouvait exclure que, même en rinçant préalablement les vitrages à grande eau, une partie des salissures puisse subsister et rayer les vitrages avec un seul passage de la brosse ou de l'instrument d'essuyage ou de séchage, tout en relevant que, les entreprises de nettoyage étant des spécialistes, elles devaient s'en apercevoir et prendre les mesures appropriées pour éviter les rayures. Il a encore déclaré que la présence de quartz était usuelle sur tous les chantiers de construction et sur les vitrages à nettoyer.

L'expert a annexé à son rapport complémentaire le tableau suivant:

"	Classé	Conséquence		Responsable	Couleur	
	Nombre		Positions	vitrages		
A	1-2-3	bon		vert	10	14-15-22-
	28					-29-31-32-
	33					-34-35
B	3 à 4	se mettre d'accord	parties	jaune	2	12-24
C	3 à 4	se mettre d'accord	parties, pré-endommagé, non défenderesse °1	jaune	1	30
				pointillé		
D	4-5-6	se mettre	défenderesse °1	rouge	10	3-7-8-9-11-

21	d'accord			13-18-20- -23
E	4-5-6 à changer, pré- 19-25-26-27 endommagé		Non défenderesse °1 rouge 4 pointillé	
F	4-5-6 à changer, pré- rouge 3 1-2-10 endommagé		responsable à définir pointillé	
TOTAL			30	
Dont défenderesse °1			<i>min.</i> 10	
			<i>(max.) (15)"</i>	

c) Lors de son audition à l'audience de conciliation du 26 juin 2012, l'expert a précisé que, s'agissant des vitrages n^{os} 12 et 24, tant leur remplacement que l'application du procédé Vetrox étaient possibles, tout en relevant que ce dernier pouvait parfois ne pas être moins cher. L'expert a constaté que les rayures sur les vitrages 1, 2, 10, 25, 26, 27 et 30 étaient similaires, ce qui lui laissait penser qu'elles avaient été causées par la même personne, et qu'il y avait plus de probabilités qu'elles aient été l'œuvre d'un tiers plutôt que celle de la défenderesse.

5. L'audience de jugement a eu lieu le 11 décembre 2012. Lors de celle-ci, il a été procédé à l'audition de cinq témoins.

[...], [...], frère de la défenderesse, et [...] ont tous trois travaillé sur le chantier avec la défenderesse pendant deux jours. [...] et [...] ont déclaré que la baie vitrée située à l'étage était sale et qu'après l'avoir nettoyée, la défenderesse avait remarqué qu'elle était rayée. Selon [...], la défenderesse avait montré ces rayures à l'architecte C._____, qui leur avait dit d'arrêter. Les trois témoins ont confirmé avoir reçu les mêmes explications de la part de la défenderesse que celles reçues sur les autres chantiers au sujet de la méthode de nettoyage et qu'ils avaient fait "comme d'habitude".

C._____ et J._____ ont confirmé que les vitres, surtout au rez-de-chaussée, présentaient des rayures verticales après le nettoyage, ainsi que des rayures plus circulaires et des traces de lame de rasoir.

L'architecte C._____ a confirmé avoir personnellement contrôlé, au début des travaux de nettoyage, que les verres étaient en ordre. Il a exposé que, le jeudi 13 novembre 2008 à 9h30, il avait constaté que certains verres déjà nettoyés étaient rayés. Il avait alors appelé le responsable de l'entreprise Q._____ SA, J._____, pour qu'il vienne constater les dégâts et essayer de comprendre d'où provenaient les rayures. Lors du rendez-vous fixé le 14 novembre 2008 à 10h30 avec J._____, les demandeurs et la défenderesse, celle-ci avait tenu à montrer comment elle procédait et, sous leurs yeux, avait rayé de nouveaux vitrages. Les personnes présentes avaient constaté que la réglette en caoutchouc de l'appareil était parsemée de particules de sable de quartz, particules qui étaient à l'origine des rayures. Les travaux de nettoyage avaient été immédiatement stoppés. Selon les témoins C._____ et J._____, la défenderesse avait reconnu sa responsabilité dans ce sinistre.

En droit :

1. Le jugement attaqué a été rendu le 2 août 2013, de sorte que les voies de droit sont régies par le CPC (Code de procédure civile suisse du 19 décembre 2008, RS 272), entré en vigueur le 1^{er} janvier 2011 (art. 405 al. 1 CPC).

L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC) 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). L'appel, écrit et motivé, est introduit 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).

Formé en temps utile par une partie qui y a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) et portant sur des conclusions supérieures à 10'000 fr., l'appel est recevable à la forme.

2. a) L'appel peut être formé pour violation du droit ainsi que pour constatation inexacte des faits (art. 310 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 (Jeandin, CPC commenté, Bâle 2011, nn. 2 ss ad art. 310 CPC). Elle peut revoir librement l'appréciation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (Jeandin, op. cit., n. 6 ad art. 310 CPC).

b) Conformément à l'art. 316 al. 3 CPC, l'instance d'appel peut administrer les preuves, si elle estime opportun de renouveler l'administration d'une preuve ou d'administrer une preuve alors que l'instance inférieure s'y était refusée (Jeandin, op. cit., n. 5 ad art. 316 CPC).

En l'espèce, l'état de fait a été complété au moyen des pièces et des rapports d'expertise figurant au dossier de première instance et la Cour de céans est en mesure de statuer. Il ne sera dès lors pas donné suite à la réquisition de l'appelante tendant à une nouvelle audition des témoins C._____ et J._____. Il appartenait de toute manière à l'appelante de faire protocoler les déclarations des témoins conformément à la jurisprudence rendue sous l'empire du CPC-VD (Code de procédure civile du canton de Vaud du 14 décembre 1966, abrogé au 1^{er} janvier 2013), applicable à la présente procédure (art. 404 al. 1 CPC). Elle ne saurait dès lors invoquer l'absence de ténorisation des déclarations des témoins pour obtenir leur réaudition en deuxième instance (JT 2001 III 80).

3. a/aa) L'appelante reproche aux premiers juges d'avoir fait preuve d'arbitraire en refusant l'application des art. 67 et 68 CGA au motif que ces clauses s'écarteraient des règles usuelles en matière d'assurance responsabilité civile d'entreprise. Elle fait valoir que, dans ce domaine, l'exclusion des prétentions du lésé fondées sur l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat par l'assuré (soit l'art. 63 CGA) et l'exclusion des prétentions pour des dommages causés à des choses prises ou reçues par un assuré pour être utilisées, travaillées, gardées ou transportées (soit les art. 67 et 68 CGA) sont habituelles. Dès lors qu'en l'espèce les vitrages endommagés constituaient l'objet principal des travaux de l'entreprise de nettoyage de l'intimée H._____, les prétentions découlant des dommages causés par cette dernière aux vitrages ne seraient pas assurées.

L'appelante considère que les premiers juges auraient également dû retenir l'application de l'art. 64 CGA, dès lors que l'intimée H._____, qui n'en était pas à son premier chantier ou son premier travail de nettoyage, devait s'attendre à la survenance des dommages sur les vitrages à nettoyer, ainsi que de l'art. 65 CGA, les dommages ayant été causés par manque de soin. Par ailleurs, elle fait valoir que, même s'il fallait considérer que le résultat n'était pas prévisible, il aurait en revanche fallu admettre l'existence d'une faute grave de la part de l'intimée H._____, au sens de l'art. 14 al. 2 LCA, et réduire en conséquence et d'au moins 50% l'indemnité due à celle-ci.

bb) L'intimée H._____ considère que l'art. 66 CGA est inapplicable, dès lors qu'il suppose une prise de possession par l'assuré, respectivement une "dépossession" du point de vue du lésé, qui n'a en l'espèce pas eu lieu. Elle rejette l'application de l'art. 67 CGA qu'elle qualifie d'incompréhensible, dès lors qu'il peut être interprété de trois manières. Pour ce qui est de l'art. 68 CGA, l'intimée H._____ relève que la clause d'exclusion qu'elle contient exclut de son champ d'application son activité et, pour le cas où elle la couvrirait, remplit les conditions de la clause insolite.

S'agissant de la clause prévue par l'art. 64 CGA, l'intimée H. _____ expose qu'elle ne pouvait prévoir le dommage précisément parce qu'elle avait employé la même méthode de travail que celle qu'elle avait appliquée sur tous les chantiers précédents. Selon elle, l'art. 65 CGA lui serait également inapplicable, dès lors que sa méthode n'avait pas pour but de réduire les coûts ou d'accélérer le rythme de travail, ce que l'appelante n'alléguait d'ailleurs pas. Quant à l'art. 14 al. 2 LCA, les conditions de la faute grave ne seraient pas remplies en l'espèce, seule une négligence légère pouvant lui être reprochée.

cc) Pour leur part, les intimés G. _____ font valoir, sous l'angle de la clause de l'"objet travaillé", que les vitres ne sauraient être qualifiées comme tel, dès lors qu'elles ne devaient subir aucun changement en elles-mêmes, mais uniquement être débarrassées de la saleté qui s'y trouvait. Ils considèrent ensuite que la clause de la chose travaillée telle qu'interprétée par l'appelante tombe sous le coup de l'art. 8 LCD, tant dans son texte en vigueur au moment des faits que dans sa teneur actuelle. Ils s'appuient également sur l'art. 1 CGA, aux termes duquel est assurée la responsabilité, fondée sur les dispositions légales en matière de responsabilité civile, découlant d'une activité assurée conformément au présent contrat pour dégâts matériels (c.-à-d. destruction, détérioration ou perte de choses, y compris les dommages économiques consécutifs à un dégât matériel assuré causé à la personne lésée). Ils contestent également l'applicabilité des art. 64 et 65 CGA au cas d'espèce.

b/aa) Comme dans toutes les branches d'assurances, les risques non assurés en matière de responsabilité civile échappent de deux manières à la couverture du contrat: soit parce qu'ils ne sont pas mentionnés dans le catalogue des risques assurés, soit parce que, présentant un caractère non assurable (ou non désiré par l'assureur) d'un risque inclus, ils sont expressément exclus de la garantie, conformément aux exigences de l'art. 33 LCA (loi fédérale suisse sur le contrat d'assurance du 2 avril 1908, RS 221.229.1) (Brehm, Le contrat d'assurance RC, Bâle 1997, n. 221, p. 95). Selon cette disposition, l'assureur répond de

tous les événements qui présentent le caractère du risque contre les conséquences duquel l'assurance a été conclue, à moins que le contrat n'exclue certains événements de manière précise, non équivoque. En effet, le contrat d'assurance est soumis au principe de la liberté contractuelle, même si la LCA impose quelques règles spéciales, de sorte que les parties peuvent restreindre la couverture à certains sinistres, ceci pour autant que la restriction soit formulée en termes précis et non équivoques (Carré, Loi fédérale sur le contrat d'assurance, Lausanne 2000, note ad art. 33 LCA, p. 244).

La LCA ne contient pas de règles d'interprétation des contrats. Comme elle renvoie au Code des obligations pour tout ce qu'elle ne règle pas elle-même (art. 100 LCA), la jurisprudence en matière de contrats est applicable (TF 4A_140/2007 du 3 août 2007 c. 5.1). Il s'ensuit que, lorsqu'il s'agit de déterminer le contenu d'un contrat d'assurance et des conditions générales et/ou particulières qui en font partie intégrante, le juge doit, comme pour tout autre contrat, tout d'abord s'efforcer de déterminer la commune et réelle 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 (art. 18 al. 1 CO; interprétation subjective; ATF 131 III 606 c. 4.1). Si cette volonté ne peut être établie en fait, le juge interprétera les déclarations et les comportements des parties selon le principe de la confiance, en recherchant comment une déclaration ou une attitude pouvait être comprise de bonne foi en fonction de l'ensemble des circonstances; il s'agit d'une question de droit (interprétation objective; ATF 132 III 268 c. 2.3.2, traduit in JT 2006 I 564; TF 4A_140/2007 du 3 août 2007 c. 5.1). S'il ne parvient pas à établir avec sûreté cette volonté effective, ou s'il constate que l'un des cocontractants n'a pas compris la volonté réelle exprimée par l'autre, il recherchera le sens que les parties pouvaient et devaient donner, selon les règles de la bonne foi, à leurs manifestations de volonté réciproques en fonction de l'ensemble des circonstances, étant rappelé que ce principe permet d'imputer à une partie le sens objectif de sa déclaration ou de son comportement, même s'il ne correspond pas à sa volonté intime (application du principe de la confiance; ATF 132 III 268 c.

2.3.2, traduit in JT 2006 I 564; ATF 130 III 686 c. 4.3.1, traduit in JT 2005 I 247). Même si la teneur d'une clause contractuelle paraît claire à première vue, il peut résulter d'autres conditions du contrat, du but poursuivi par les parties ou d'autres circonstances que son texte ne restitue pas le sens de l'accord conclu; cependant, il n'y a pas lieu de s'écarter du sens littéral lorsqu'il n'y a pas de raisons sérieuses de penser qu'il ne correspond pas à leur volonté (ATF 131 III 606 c. 4.2; ATF 130 III 417 c. 3.2, TF 5C.208/2006 du 8 janvier 2007 c. 2.1). Les conditions générales, lorsqu'elles ont été incorporées au contrat, en font partie intégrante; elles doivent être interprétées selon les mêmes principes que les autres dispositions contractuelles (TF 4A_172/2008 du 16 mai 2008 c. 3.1).

En matière d'assurance, plus particulièrement, une clause d'exclusion doit être interprétée en tenant compte de tous les éléments intrinsèques et extrinsèques du contrat, de l'esprit dans lequel le contrat a été conclu, de toutes les circonstances de la conclusion du contrat, des conversations intervenues, ainsi que du degré d'instruction du proposant (Carré, op. cit., note ad art. 33 LCA, p. 245). Une clause limitative de couverture doit être interprétée restrictivement, et non pas extensivement, dans un esprit large et conforme à l'art. 33 LCA, et selon les règles de la bonne foi. L'art. 33 LCA n'exige pas une énumération de tous les événements exclus; il suffit d'en décrire une catégorie de manière assez précise et non équivoque pour qu'il ne subsiste aucun doute sur l'étendue du risque assuré, compte tenu du contexte (ATF 118 II 342 c. 1a). Pour apprécier la portée d'une clause restrictive, il faut se référer au sens généralement donné, dans le langage courant, aux termes utilisés dans le contrat, et non pas au sens juridique ou technique des termes utilisés (Carré, op. cit., note ad art. 33 LCA, p. 246).

En cas de dispositions pouvant recevoir plusieurs interprétations, celle qui est la plus largement en faveur de l'assuré doit prévaloir. L'art. 33 LCA concrétise l'adage "in dubio contra stipulatorem" qui veut que, de façon subsidiaire, soit lorsqu'il subsiste un doute sur le sens de dispositions rédigées par l'assureur, ainsi dans les conditions générales préformulées, celles-ci sont à interpréter en défaveur de leur

auteur ("Unklarheitsregel"; ATF 122 III 118 c. 2a; ATF 119 II 368 c. 4b; ATF 118 II 342 c. 1a). Selon la jurisprudence et la doctrine, pour que cette règle trouve à s'appliquer, il ne suffit pas que les parties soient en litige sur la signification à donner à une déclaration; encore faut-il que celle-ci puisse être comprise de différentes façons ("zweideutig") et qu'il soit impossible de lever le doute créé par les moyens d'une interprétation ordinaire (ATF 122 III 118 c. 2d; ATF 118 II 342 c. 1a; ATF 100 II 144 c. 4c; ATF 99 II 290 c. 5; TF 5C.208/2006 du 8 janvier 2007 c. 3.1).

bb) De manière générale, un certain nombre d'exclusions prévues par les conditions générales sont propres à l'assurance responsabilité civile, et plus précisément à l'assurance responsabilité civile générale d'entreprise. Une exclusion particulièrement importante est celle ayant trait aux prétentions du lésé tendant à l'exécution même du contrat par lequel l'assuré est lié envers un tiers. Il s'agit là du "risque d'entreprise" stricto sensu, dont l'assureur ne peut ni ne veut décharger l'assuré. L'assurance responsabilité civile ne couvre ainsi pas le risque de non-exécution contractuelle ou de l'exécution imparfaite du contrat. A tout le moins, les conséquences de l'exécution imparfaite ne sont pas assurées en ce qui concerne l'objet même du contrat. Restent garantis, en revanche, les dommages que le lésé, partenaire au contrat, subit lorsque l'exécution imparfaite du contrat cause un dommage aux choses du lésé qui n'étaient pas directement l'objet du contrat (Brehm, op. cit., n. 259, pp. 107 s.).

Une autre clause d'exclusion habituelle est celle ayant trait aux prétentions pour les dommages à des choses prises ou reçues par un assuré pour être utilisées, travaillées, gardées ou transportées. Cette exclusion fait partiellement double emploi avec la précédente. La véritable distinction réside dans le fondement des deux exclusions. La première vise la prestation contractuelle tandis que la seconde a trait à l'objet matériel de l'activité de l'assuré (Brehm, op. cit., n. 263, p. 109). Selon la branche professionnelle envisagée, cette clause d'exclusion reçoit une portée plus ou moins restreinte. Ainsi, pour les entreprises de construction et de génie civil, pour lesquelles l'objet matériel est généralement constitué par un

immeuble entier, la clause reçoit une portée plus limitée: l'exclusion ne s'étend que sur la partie de l'immeuble directement touchée par les travaux ou se trouvant en connexité étroite avec la partie travaillée. Une telle interprétation doit raisonnablement être admise dans tous les cas où l'objet présente une dimension telle que le travail ne porte que sur une partie déterminée, qui n'implique pas la prise en "travail" de l'objet entier (Brehm, op. cit., n. 267, p. 111). L'exclusion du risque de dommage aux objets confiés et travaillés n'est pas systématique. Ainsi, dans l'assurance responsabilité civile de certains corps de métiers (architectes, ingénieurs, corps de métiers du bâtiments, vétérinaires, hôteliers), cette exclusion peut être réduite ou même supprimée (Brehm, op. cit., n. 269, p. 112).

Est également admise la clause excluant les prétentions résultant de dommages dont la survenance était prévisible et dont on a accepté qu'ils se produisent, notamment "en choisissant une certaine méthode de travail, afin de diminuer les frais ou accélérer les travaux" (Brehm, op. cit., n. 257, p. 107).

cc) En assurance responsabilité civile, l'assuré qui désire la prise en charge d'un sinistre par l'assureur doit établir (art. 8 CC [Code civil suisse du 10 décembre 1907, RS 210]) qu'il est civilement responsable d'un dommage du lésé, que ce dernier demande réparation et que le dommage a été causé lors d'une activité prévue dans le contrat d'assurance. Il doit également prouver l'importance du dommage, soit démontrer que son patrimoine est grevé d'un passif, ce qui lui permet de demander à l'assureur responsabilité civile d'exécuter son obligation (Brehm, op. cit., n. 7, p. 27 et n. 388, p. 151).

En revanche, la preuve d'une exclusion de couverture valable est à charge de l'assureur qui entend s'en prévaloir, de même que la preuve que l'événement dommageable tombe sous le coup de cette exclusion (Carré, op. cit., ad art. 33 LCA, p. 248).

c) En l'espèce, l'appelante et l'intimée H. _____ ont conclu un contrat d'assurance d'entreprise, aux termes duquel celle-là assurait la

responsabilité civile découlant notamment de l'activité de nettoyage de l'entreprise de celle-ci (cf. art. 6 CGA) et de dommages à des choses prises en charge par celle-ci pour être utilisées ou travaillées, dans la mesure où de tels dommages sont causés sur ses lieux d'exploitation (cf. art. 48 CGA).

aa) Les premiers juges ont retenu que l'art. 63 CGA, selon lequel étaient exclues "les prétentions tendant à l'exécution de contrats ou, en lieu et place, les prétentions compensatoires pour inexécution ou exécution imparfaite, en particulier celles pour des dommages et défauts à des choses fabriquées ou livrées ou à des travaux exécutés par le preneur d'assurance ou pour son compte, et dont la cause réside dans la fabrication, la livraison ou l'exécution du travail", ne s'appliquait pas. Ils ont considéré que la méthode et les outils utilisés par l'intimée H. _____ étaient, à dire d'expert, appropriés et usuels et que, dès lors que l'exécution du travail de celle-ci consistait non pas à fabriquer ou poser des vitrages, mais à les nettoyer, ce qu'elle avait fait dans la mesure où les vitrages étaient propres après son passage, l'intimée H. _____ avait correctement exécuté son travail de nettoyage. Cette appréciation ne saurait être confirmée. Par contrat d'entreprise, l'intimée H. _____ s'est engagée à nettoyer les vitrages des intimés G. _____ à l'issue des travaux de construction de leur villa. L'entrepreneur est tenu de livrer un ouvrage sans défaut (Tercier/Favre/Carron, Les contrats spéciaux, Zurich 2009, n. 4459); il assume une garantie pour les défauts, laquelle est régie par les art. 367 ss CO (Code des obligations du 30 mars 1911, RS 220) qui constituent une réglementation spéciale de l'exécution imparfaite et priment le régime général de l'art. 97 al. 1 CO. Il ressort du jugement entrepris ainsi que des rapports d'expertise qu'au moins dix des cinquante-et-un vitrages de la villa des intimés B.G. _____ ont été rayés par l'intimée H. _____ alors qu'elle procédait à leur nettoyage. Il a été retenu que ces rayures constituaient des défauts au sens des art. 367 ss CO par les premiers juges. Partant, on ne saurait admettre que l'intimée H. _____ a bien exécuté son obligation; quand bien même les vitrages livrés par celle-ci étaient propres, il n'en reste pas moins qu'une partie de ceux-ci étaient rayés à l'issue de son travail et, ainsi, entachés d'un

défaut. L'exécution du travail de nettoyage de l'intimée H._____ était dès lors imparfaite, ce qui a d'ailleurs été constaté par l'expert. Celui-ci a en effet déclaré que, certes, la méthode et les outils utilisés par l'entreprise de nettoyage étaient appropriés et corrects, mais que l'exécution n'était en partie pas correcte (cf. réponse de l'expert ad all. 59) et que, à voir le résultat, l'entreprise de nettoyage avait en partie mal exécuté son travail (cf. réponse de l'expert ad all. 65). Il s'ensuit que, l'exécution imparfaite du contrat d'entreprise par l'intimée H._____ étant à l'origine des défauts sur lesquels les prétentions des intimés G._____ sont fondées, ces dernières ne sont, compte tenu de l'admissibilité d'une clause d'exclusion portant sur le "risque d'entreprise", prévue en l'occurrence par l'art. 63 CGA, pas couvertes par le contrat d'assurance de l'intimée H._____.

bb) On relève qu'en l'espèce le contrat d'assurance comporte également une clause d'exclusion ayant trait aux prétentions pour des dommages à des choses prises en charge par un assuré pour être travaillées. Pareille clause résulte avant tout de l'art. 66 CGA, à la teneur duquel "la responsabilité civile pour les dommages causés à des choses qu'un assuré a prises en charge en vue de les utiliser, les travailler, les garder ou pour d'autres raisons (prises en commission, pour une exposition), ou encore qu'il a louées, prises en leasing ou en fermage, à l'exception toutefois des dommages qui sont expressément couverts par le présent contrat". Ce type de clause vise l'objet matériel de l'activité, qui doit avoir été pris ou reçu par l'assuré. Un transfert n'est pas nécessaire, la mise à disposition suffit; la remise peut tendre notamment à l'utilisation de la chose ou en impliquer la garde; la clause d'exclusion implique une relation suffisamment étroite entre la chose et l'assuré pour que le premier doive veiller sur la seconde (ATF 118 II 342 c. 1b). Pour ce qui concerne les travaux de sous-œuvre, l'ensemble du bâtiment est considéré comme chose confiée dont les dommages sont exclus de la couverture promise (Carré, op. cit., note ad art. 33 LCA, p. 251). Les vitrages ont été pris en charge par l'entreprise de l'intimée H._____ pour être "travaillés", savoir nettoyés à l'issue de la construction de la villa des intimés G._____. Il en résulte que les prétentions découlant des

dommages causés à ces vitrages sont également exclues de la couverture d'assurance en vertu de l'art. 66 CGA.

cc) Les exclusions des art. 63 et 66 CGA sont usuelles en matière de responsabilité civile d'entreprise; elles ne sont donc pas insolites au sens de la jurisprudence en la matière (cf. ATF 138 III 411, résumé et traduit in SJ 2012 I 445; ATF 135 III 1, traduit in JT 2011 II 516; ATF 135 III 225, traduit in JT 2009 I 475) ou contraires à l'art. 8 LCD (tel qu'interprété par l'ATF 119 II 443), étant précisé que l'examen doit se faire sous l'angle de l'art. 8 aLCD, la nouvelle teneur de cette disposition, en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2012 (RO 2011 4909), n'ayant pas d'effet rétroactif (Bieri, Le contrôle judiciaire des conditions générales: réflexions sur le nouvel article 8 LCD, in Bohnet (édit.), Le nouveau droit des conditions générales et pratiques commerciales déloyales, Bâle 2012, p. 60 et les réf. citées).

dd) Les autres clauses d'exclusion, sur lesquelles se fonde l'appelante, sont également envisageables. Cela vaut en particulier pour les art. 67 et 68 CGA, qui font double emploi avec l'art. 63 CGA. En effet, ces dispositions excluent les prétentions découlant de dommages causés à la chose sur laquelle l'activité a été effectuée et en l'espèce, précisément, le dommage résulte des dégâts causés aux vitrages, soit des défauts entraînés par l'exécution imparfaite du contrat à l'objet même sur lequel portait ce contrat.

Partant, le moyen de l'appelante doit être admis. Il s'ensuit que le moyen de l'appelante tiré de la mauvaise application par les premiers juges des art. 64 et 65 CGA n'a pas à être examiné.

4. a) L'appelante s'en prend à la quotité des dépens, arrêtés à 16'627 fr. 10, alloués aux intimés G._____. Elle expose que ces derniers ont été indemnisés à hauteur de 80% de leurs frais de justice et d'avocats, alors qu'ils n'ont obtenu que le 57% de leurs prétentions, soit 57'000 fr. sur 100'000 francs.

Dans sa réponse, l'intimée H.____ ne conteste pas la quotité des dépens alloués aux intimés G.____, qu'elle n'estime pas excessifs, compte tenu de ce qu'ils ont obtenu gain de cause sur le principe et 57% de leurs conclusions.

Pour leur part, les intimés G.____ soutiennent que la conclusion portant sur les dépens qui leur ont été alloués est irrecevable puisqu'elle concerne l'intimée H.____ qui a accepté le jugement, qui est à son égard définitif et exécutoire.

b) Compte tenu de ce que les dépens de première instance en faveur des intimés G.____ ont été mis à la seule charge de l'intimée H.____, laquelle n'a ni fait appel ni contesté les dépens alloués, que ce soit dans leur principe ou leur quotité, ils peuvent être confirmés dans le cadre de la procédure d'appel.

c) Pour ce qui est des dépens de première instance en faveur de l'appelante, obtenant gain de cause, elle a droit à de pleins dépens à la charge de la l'intimée H.____, mais uniquement pour ce qui touche à la problématique de la couverture d'assurance. Les frais de procédure incidente d'appel en cause, arrêtés à 400 fr., ayant été mis à la charge de la prénommée, et l'instruction de la cause ayant porté essentiellement sur la question principale, il y a lieu de lui allouer un montant de 2'500 fr. à titre de dépens de première instance.

5. a) En définitive, l'appel doit être partiellement admis et le jugement entrepris réformé, le chiffre II de son dispositif étant supprimé et le chiffre V modifié en ce sens que l'intimée H.____ versera à l'appelante la somme de 2'500 fr. à titre de dépens de première instance.

b) L'appelante obtient gain de cause sur la question de la couverture d'assurance et succombe sur celle de la quotité des dépens alloués aux intimés G.____. Les frais judiciaires de deuxième instance,

arrêtés à 1'565 fr. (art. 62 al. 1 TFJC [tarif des frais judiciaire civils du 28 septembre 2010, RSV 270.11.5]), seront dès lors mis à la charge de l'intimée H._____ à raison de quatre cinquième, par 1'252 fr., et à la charge de l'appelante à raison d'un cinquième, par 313 francs. L'intimée H._____ versera ainsi à l'appelante la somme de 1'252 fr. à titre de restitution de l'avance de frais fournie par cette dernière (art. 111 al. 2 CPC).

c) Dans sa liste d'opérations du 3 février 2014, le conseil de l'intimée H._____ a indiqué avoir consacré seize heures et dix minutes à l'accomplissement de son mandat. Au regard des opérations effectuées, savoir un courrier au conseil des intimés G._____ et la rédaction d'un mémoire de dix pages, il y a lieu d'admettre un total de huit heures. Au tarif horaire de 180 fr. (art. 2 al. 1 let. a RAJ [règlement sur l'assistance judiciaire en matière civile du 7 décembre 2010, RSV 211.02.3]), l'indemnité de Me Yvan Guichard doit être fixée à 1'440 fr., montant auquel il convient d'ajouter la TVA, par 115 fr. 20, soit au montant total de 1'555 fr. 20.

d) Vu l'issue du litige, l'intimée H._____ versera à l'appelante la somme de 2'500 fr. (art. 7 al. 1 TDC [tarif des dépens en matière civile du 23 novembre 2010, RSV 270.11.6] à titre de dépens de deuxième instance. Les intimés G._____, qui ont été invités à se déterminer, obtenant gain de cause sur la question de la quotité des dépens de première instance, l'appelante leur versera la somme de 1'500 fr. à titre de dépens de deuxième instance.

Par ces motifs,
la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal,
statuant à huis clos,
p r o n o n c e :

I. L'appel est admis.

II. Le jugement est réformé comme il suit aux chiffres II et V de son dispositif:

II. supprimé;

V. la défenderesse H._____ versera à l'appelée en cause Z._____ SA la somme de 2'500 fr. (deux mille cinq cents francs) à titre de dépens;

le jugement est confirmé pour le surplus.

III. Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 1'565 fr. (mille cinq cent soixante-cinq francs), sont mis à la charge de l'intimée H._____, par 1'252 fr. (mille deux cent cinquante-deux francs), et à la charge de l'appelante Z._____ SA, par 313 fr. (trois cent treize francs).

IV. L'indemnité d'office de Me Yvan Guichard, conseil de l'intimée H._____, est arrêtée à 1'555 fr. 20 (mille cinq cent cinquante-cinq francs et vingt centimes), TVA comprise.

V. La bénéficiaire de l'assistance judiciaire est, dans la mesure de l'art. 123 CPC, tenue au remboursement des frais judiciaires et de l'indemnité au conseil d'office mis à la charge de l'Etat.

VI. L'intimée H._____ doit verser à l'appelante Z._____ SA la somme de 2'500 fr. (deux mille cinq cents francs) à titre de dépens de deuxième instance.

VII. L'appelante Z. _____ SA doit verser aux intimés A.G. _____ et B.G. _____ la somme de 1'500 fr. (mille cinq cents francs) à titre de dépens de deuxième instance.

VIII. L'arrêt est exécutoire.

Le président :

La greffière :

Du

L'arrêt qui précède, dont la rédaction a été approuvée à huis clos, est notifié à :

- Me Didier Elsig (pour Z. _____ SA),
- Me Yvan Guichard (pour H. _____),
- Me Philippe Nordmann (pour A.G. _____ et B.G. _____).

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est supérieure 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), 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).

Cet arrêt est communiqué, par l'envoi de photocopies, à :

- Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne.

La greffière :