

Conditions générales de vente et règles pour les projets d'installation Home Vidéo Cinéma Média et HiFi

Objet du contrat

Ce contrat régit les relations entre la société DB TEC (ci-après désignée « DBTEC-Mediatone ») et le Client dans le cadre d'une installation audio-vidéo résidentielle et délimite les responsabilités de chaque partie.

Ce contrat vise à vous protéger en tant que client, et vous garantir contractuellement le résultat final de votre projet d'installation. Nous vous garantissons des délais de livraison et une flexibilité dans le planning des travaux.

Vous êtes ainsi assuré d'une installation dans les temps et un résultat optimal en fin de chantier. Ce contrat cadre aussi le déroulement en cas de nécessité de maintenance sur votre installation.

De notre côté, ce contrat assure que l'organisation et les processus mis en œuvre soient respectés. Ceux-ci précisent l'organisation globale pour garantir le délai de livraison, le résultat final, le bien-être des intervenants sur le chantier et le règlement des acomptes ainsi que du solde final.

Devis - Pré-projet - Commandes - Prestations

Définitions, Conditions

Un devis recense et chiffre l'ensemble des équipements, matériaux et prestations qui seront fournis et facturés par DBTEC-Mediatone. Il peut aussi indiquer des options et recommandations d'équipements supplémentaires à envisager pour compléter et/ou améliorer l'installation souhaitée par le Client, sans obligation d'achat.

Un devis réalisé par DBTEC-Mediatone est facturable, le montant, forfaitaire, est précisé en Annexe 1 de ce contrat.

En cas de validation du projet par le Client, le montant du devis sera déduit du bon de commande et ne sera donc pas facturé.

Le devis réalisé par DBTEC-Mediatone est une sécurité pour le Client.

Le prix payé par le Client pour l'établissement du devis comprend le temps consacré par DBTEC-Mediatone aux rendez-vous physiques et téléphoniques avec le Client, les démonstrations en show-room et visites sur site, le temps nécessaire à la bonne réalisation du devis et à la production des éléments informatifs les plus précis possibles pour le Client.

Le client a ainsi en main tous les éléments lui permettant de comparer éventuellement la proposition de DBTEC-Mediatone avec des offres concurrentes. Il pourra alors sélectionner l'offre la plus adaptée à ses besoins, sans risquer une mauvaise surprise ou des dépenses supplémentaires par la suite.

Un pré-projet réalisé par DBTEC-Mediatone est un dossier complet et documenté proposé au Client. Selon les besoins du Client le pré-projet pourra contenir une étude d'implantation, une étude et des relevés acoustiques, des photos de produits, des images réalistes pour mise en situation, des vues en 2D ou 3D, des conseils d'un professionnel de décoration d'intérieur, des échantillons ou toutes autres prestations nécessaires pour sa réalisation. Le pré-projet fera l'objet d'un supplément tarifaire calculé sur le temps nécessaire à sa production, la rémunération d'éventuels sous traitants spécifiques et l'achat possible d'échantillons particuliers à la demande du Client.

Une commande émise par DBTEC-Mediatone confirme un devis après son acceptation par le Client. Elle est considérée comme valide lorsque le premier acompte réglé par le Client a été encaissé par DBTEC-Mediatone. Les acomptes sont précisés en Annexe 2 de ce contrat.

La commande reprend l'ensemble du devis réalisé initialement avec d'éventuelles modifications souhaitées par le Client. La commande indique les frais de déplacement, de matières premières, de fournitures diverses, consommables et prestations pour la réalisation de l'ensemble des travaux chez le Client.

Lorsqu'un devis est accepté par le Client, le montant forfaitaire demandé pour sa réalisation est soustrait bon de commande.

Les prestations d'installation sont l'ensemble des travaux réalisés par DBTEC-Mediatone permettant la livraison du projet au Client.

La durée pour l'ensemble des prestations est estimée en jours ou semaines.

Modification de commande

Après validation de la commande initiale, si le Client souhaite que des travaux ou matériels supplémentaires soient réalisés ou installés chez lui, il doit en faire la demande auprès de DBTEC-Mediatone qui lui établira un nouveau devis ou bon de commande.

Toute modification des plans, des équipements ou tout autre élément du projet initial, doit être confirmée entre DBTEC-Mediatone et le Client par écrit ou tout moyen archivable disponible (traces vidéo, mail avec photos, sms, whatsapp...)

Le montant total d'une commande validée ne peut pas baisser en cas de modification de commande.

Installation livrée & Installation finalisée

Cadre de réalisation des installations

Définitions

Une installation est réputée « livrée » si les équipements prévus au projet sont installés, en état de fonctionnement et utilisables par le client.

Une installation est dite « finalisée » lorsque les dernières retouches (si nécessaires), réglages, paramétrages, calibrages et la formation à l'utilisation globale de l'installation au client, sont réalisés.

Un délai maximum de 30 jours calendaires est accordé à DBTEC-Mediatone entre l'étape de livraison et de finalisation de l'installation.

Ce délai tient compte des disponibilités du client et des personnels de DBTEC-Mediatone pour se coordonner lors d'une journée entre la date de livraison et la date maximale de finalisation.

En cas de situation où le client ne serait pas disponible dans les 30 jours calendaires suivant la livraison, DBTEC-Mediatone réalisera la partie des réglages, paramétrages et calibrages avant la date future pour la formation du client.

Selon ses disponibilités et à sa demande, la formation du Client peut être réalisée au-delà des 30 jours après livraison. Le Client devra alors s'acquitter d'une prestation supplémentaire (déplacement d'un technicien) dont le montant sera communiqué à la prise de rendez-vous.

La facture d'installation est émise à la date de livraison de l'installation.

Sauf mention particulière inscrite au bon de commande, les garanties légales s'appliquent pour l'ensemble des matériels à partir de la date d'installation.

Délais d'installation

Lors de la validation ou dans les jours qui suivent la validation de la commande, DBTEC-Mediatone et le Client conviennent de la ou des dates d'intervention.

DBTEC-Mediatone s'engage ainsi sur une date de livraison de l'installation "au plus tard" chez le Client.

En cas de report de date par le Client (force majeure : retards de chantier, problème de conformité...) Le Client s'engage à régler les acomptes successifs dans les délais prévus selon le bon de commande initial afin d'éviter toute rupture d'approvisionnement des produits et matériaux de construction commandés par DBTEC-Mediatone auprès de ses fournisseurs et nécessaires à la réalisation du chantier. DBTEC-Mediatone stockera alors les produits et matériaux dans l'attente de programmation d'une date. Selon la nature des produits stockés, des frais pourront être appliqués. DBTEC-Mediatone en informera en ce cas le Client avec production d'une facture correspondante.

Le paiement du solde de la commande par le Client est à régler, lors de la livraison de l'installation.

Retard de livraison d'installation

En cas de retard de livraison dû à DBTEC-Mediatone de plus de 15 jours ouvrés, DBTEC-Mediatone s'engage à déduire des frais de retard de livraison de 2% du montant de la valeur du projet par jour de retard.

Ces frais de retard sont payables ou déductibles de la facture finale de la commande, si et seulement si, ce retard est directement et uniquement imputable à DBTEC-Mediatone.

DBTEC-Mediatone s'engage à finaliser l'installation du Client dans les 45 jours passés la date initialement prévue.

Si DBTEC-Mediatone ne parvenait pas à finaliser l'installation dans les 45 jours calendaires suivant la date initialement prévue, des frais de retard de 2% sur le montant total de la commande seront à nouveau appliqués au crédit du Client.

Ces frais de retard ne peuvent être appliqués que si, et seulement si, le retard est directement et uniquement imputable à DBTEC-Mediatone.

Cadre requis pour les installations

Dans le cas d'une intervention sur un chantier de construction ou de rénovation, DBTEC-Mediatone convient avec le Client de l'avancement nécessaire dudit chantier pour que l'intervention de DBTEC-Mediatone ou de ses prestataires puisse avoir lieu.

Le Client s'engage ainsi à ce que les lieux de l'installation soient accessibles, dans l'état convenu lors de la préparation du projet et à mettre les lieux d'installation à disposition selon les demandes formulées par DBTEC-Mediatone au préalable.

Le cadre requis pour l'intervention de DBTEC-Mediatone ou de ses prestataires intègre, sans s'y limiter, les critères d'accessibilités suivants :

- Un point d'eau et un point d'électricité
- Des toilettes fonctionnelles et accessibles
- Un passage permettant une circulation libre et sécurisée pour transférer les outils, équipements et matériaux dans la pièce de l'installation
- Un lieu d'installation supérieur à 10°C et inférieur à 30°C
- Un lieu d'installation accessible de 8h à 18h
- L'accessibilité du chantier pour les véhicules de livraison (plus de 3,5T)

En cas d'impossibilité de mise à disposition de l'un de ces critères, le Client doit en avvertir DBTEC-Mediatone au minimum 10 jours avant la date d'intervention.

Le manque d'accès à ces critères peut engendrer des frais supplémentaires facturés par DBTEC-Mediatone au Client.

Si les lieux d'intervention ne sont pas à l'état d'avancement convenus en phase de préparation, DBTEC-Mediatone se réserve le droit de reporter son intervention.

Des frais forfaitaires minimums pour annulation de déplacement sont alors facturés par DBTEC-Mediatone au Client.

Les montants associés sont précisés en Annexe de ce contrat.

Si un décalage d'intervention doit avoir lieu à la demande du client, les phases de livraison et de paiement d'acompte prévues dans ce contrat s'appliquent aux dates initialement déterminées.

Dans ce cas si la date de livraison d'installation se trouve également décalée, le règlement du solde du chantier reste toujours à verser selon la date de livraison d'installation prévue initialement par DBTEC-Mediatone.

DBTEC-Mediatone s'engage à tenir les délais entre la livraison et la finalisation de l'installation prévue dans selon les règles du présent contrat.

Conditions de Garantie et Maintenance

Conditions de Garantie

Les équipements installés sont couverts par les garanties constructeur.

Les garanties des constructeurs ne prévoient pas le démontage, l'enlèvement, ni le remontage des équipements. Ceux-ci sont donc à la charge du Client en cas d'intervention et feront l'objet d'une facturation de prestation par DBTEC-Mediatone.

Durée de Garantie

La garantie légale constructeur est généralement comprise entre 2 et 5 ans en fonction du type d'équipement.

La date de début de garantie qui fait foi est la date de facturation au Client (installation livrée).

Sur la période de 6 mois suivant la date de livraison, DBTEC-Mediatone offre un service de maintenance "tout compris" au client.

Durant cette période, DBTEC-Mediatone s'engage à intervenir pour toute cause de SAV sans aucun frais à la charge du client.

Passé 6 mois, un service de maintenance payant est proposé au client en cas de SAV pour un matériel défectueux.

Un service de garantie et de maintenance étendu optionnel, appelé "Garantie Étendue" est proposé au Client.

Les détails des prestations entre Garantie standard et Garantie étendue sont précisés en Annexe 3 : Prestations supplémentaires.

Le client est libre d'effectuer lui-même le montage et démontage d'équipements de son installation.

Dans ce cas, les équipements en question sont alors sous l'unique responsabilité du Client.

Les appareils d'intégration ne sont pas couverts par la garantie en cas de dégât provoqué à la suite du démontage ou remontage par le Client.

Échelonnement des paiements pour une installation

Règlement de validation de commande

Pour qu'une commande soit validée, un acompte minimum de 20% (vingt pour cent) doit être réglé par le client.

Cet acompte valide le projet prévu entre le Client et DBTEC-Mediatone.

Il protège le Client de toute augmentation tarifaire future et s'applique aux matériels et prestations prévus dans sa commande.

En versant 50% (cinquante pour cent), DBTEC-Mediatone approvisionne les équipements nécessaires au projet.

A partir de la date de réception du premier acompte par DBTEC-Mediatone, le client dispose des 24 (vingt-quatre) mois pour permettre la finalisation de son installation.

Plus de précisions sur les modalités d'acompte et de validation de commande en Annexe 1 et Annexe 2

Règlement de pré-installation, Approvisionnement des équipements et matériaux

Au plus tard 45 jours calendaires précédant la date de première intervention sur le chantier, le Client doit avoir réglé 50% de la commande pour garantir l'approvisionnement et la disponibilité des équipements par DBTEC-Mediatone.

Tout règlement ultérieur aux 60 jours avant la date de première intervention peut impliquer un retard de livraison sur la date initialement prévue.

Au plus tard 30 jours calendaires précédant la date de livraison de l'installation, le client s'engage à avoir versé à DBTEC-Mediatone au moins 70% du solde de la commande.

- Tout paiement ultérieur aux 21 jours précédant la date d'installation peut impliquer le report de la date d'intervention initialement prévue.

Dans ce cas, s'ils sont déjà engagés par DBTEC-Mediatone, les frais de déplacement et de logement seront à rembourser par le Client.

Paiement de l'installation livrée

Le client s'engage à verser le solde de la commande dans les 30 jours calendaires suivants la livraison de l'installation par DBTEC-Mediatone.

Retard de paiement

En cas de retard d'un paiement du Client, DBTEC-Mediatone sera dans l'incapacité d'apporter toute forme de maintenance auprès du Client tant que le solde n'aura pas été réglé.

Par ailleurs, des indemnités de retard de paiement seront appliquées. Le taux prévu est de 4 (quatre) fois le taux d'intérêt légal.

Clause de Réserve de Propriété

Les produits livrés demeurent la propriété de DBTEC-Mediatone jusqu'au paiement intégral du prix convenu, incluant les frais éventuels et les intérêts de retard.

En cas de non-paiement par le Client, DBTEC-Mediatone se réserve le droit de reprendre possession des produits livrés, sans préjudice des autres actions qu'elle pourrait entreprendre.

Maintenance en fin de chantier

Si un matériel livré et installé n'est pas opérationnel en raison d'une panne au moment de la mise en route de l'installation, DBTEC-Mediatone se charge de mettre l'appareil en réparation auprès du fournisseur concerné.

Un appareil en panne au moment de la livraison ne doit en aucun cas empêcher le règlement du solde de la commande.

DBTEC-Mediatone s'engage à résoudre les situations de matériel défectueux dans un délai maximum de 45 jours calendaires suivant la date de finalisation de l'installation initialement prévue.

Le client s'engage à régler le solde de la facture à la date prévue de livraison de l'installation.
Tant que l'installation reste globalement utilisable, un appareil en panne ou dysfonctionnel, ne doit sous aucun prétexte empêcher le règlement du solde de la commande.

En cas de panne d'un appareil rendant l'installation totalement inutilisable, le Client n'a pas à régler le solde de la facture.

DBTEC-Mediatone s'engage alors à fournir un matériel équivalent, de gamme supérieure ou inférieure, le temps de la réparation par le fabricant.

Le solde de la facture est à régler dès qu'une solution transitoire ou définitive a été mise en place par DBTEC-Mediatone chez le Client et que l'installation peut être utilisée dans la globalité ou en partie de ses performances.

En cas de solution d'appoint trouvée et en attendant qu'une solution définitive soit mise en œuvre, le délai pour DBTEC-Mediatone d'offrir une solution définitive mise en place est de 45 (quarante-cinq) jours consécutifs à la mise en place de la solution temporaire.

Au-delà de ce délai, DBTEC-Mediatone s'engage à verser les pénalités de retard de livraisons prévues dans ce contrat.

Exemple de panne rendant une installation totalement inutilisable :

Vidéo projecteur en panne totale, l'installation est inutilisable. DBTEC-Mediatone doit fournir un vidéo projecteur équivalent ou un modèle au-dessus ou en dessous de la référence commandée par Client.

Exemple de panne laissant une installation utilisable :

Un problème cosmétique sur un appareil, une enceinte non fonctionnelle sur un système multi canal ou un amplificateur ayant un problème de connexion réseau, sont des pannes qui permettent au Client de profiter de son installation.

Cas particulier

En cas de problème, panne ou non conformité d'infrastructures ne relevant pas du fait de DBTEC-Mediatone mais impactant la continuité des travaux et de fait, la date de finalisation d'installation (Exemple : absence de box internet, problème de routeur réseau, réseau domestique défaillant, problèmes d'alimentation électrique sur l'installation...) La responsabilité de DBTEC-Mediatone ne pourra être engagée. Le délai de livraison final devra être reporté à minima du nombre de jours nécessaires à la résolution desdits problèmes. Selon la durée d'attente, des frais pourront être facturés au client pour compenser les charges éventuelles supplémentaires qui pourraient être supportées par DBTEC-Mediatone et consécutives à ces retards.

Conditions Générales

Résiliation

En cas de manquement grave de l'une des parties, l'autre partie peut résilier ce contrat.

Loi applicable

Ce contrat est soumis à la législation française.

ANNEXES

Annexe 1 - Validations de projet d'après devis

Annexe 2 - Pourcentages d'acompte.

Annexe 3 - Prestations supplémentaires

Annexe 4 - Annulation de déplacement

Annexe 1 - Validations de projet d'après devis - Devis facturable

Après réception d'un devis initial, le Client à le choix de le valider ou non.

Devis refusé : le Client accepte de régler une facture pour réalisation de son devis de 240 €ttc hors frais de déplacement si nécessaire pour son établissement.

Devis validé : DBTEC-Mediatone établit un bon de commande récapitulatif reprenant l'intégralité du devis accepté par le Client moins le montant demandé pour sa réalisation. DBTEC-Mediatone émet également une facture d'acompte d'un montant égal ou supérieur à 20% (vingt pour cent) du montant total du bon de commande.

En validant le projet du devis, DBTEC-Mediatone garantit au Client de réaliser le travail du projet pour le montant validé.

Même si le projet à réaliser nécessite plus de matériaux et matières premières que prévu dans le devis validé, le Client n'aura à régler que le montant initialement prévu lors de la validation du projet.

Cette règle s'applique en cas de mauvaise estimation faite par DBTEC-Mediatone sur la quantité de matériaux nécessaires à la réalisation du projet.

Cette règle ne s'applique pas pour l'ajout d'équipements audio/vidéo ou de prestations complémentaires, comme la création de cloisons, de menuiseries ou tout autre aménagement ou dispositif non prévus sur le devis initial.

Si le Client souhaite d'abord recevoir un pré-projet complet, avec plans d'exécution et vues 2D-3D, incrustations photo réalistes, sans valider le projet, il peut régler et obtenir de la part de DBTEC-Mediatone cette prestation avant acceptation du devis.

Cette prestation n'implique pas d'autre engagement de la part du Client envers DBTEC-Mediatone. Il est libre d'accepter ou de refuser la réalisation d'un devis ou du projet suite à l'envoi du dossier de pré-projet.

Validation du projet suite à pré-projet

En passant par l'étape de pré-projet et avec, s'il y a lieu, l'intégration d'éléments nouveaux, DBTEC-Mediatone mettra à jour l'offre initialement transmise au Client. Le montant du nouveau devis pourra ainsi varier par rapport au projet chiffré en premier lieu. Le client pourra valider ou non le devis de projet corrigé.

Annexe 2 - Acompte pour validation de projet

Un projet est réputé validé lorsque le client verse un acompte de 20% au moins du montant total du projet.

L'acompte permet de verrouiller les prix et empêcher toute hausse tarifaire à venir.

En cas d'évolution de matériel durant la période d'installation, par exemple, le remplacement d'une référence par une plus récente par un fabricant :

Si le prix de la nouvelle référence est supérieur à l'ancienne : le Client règle la différence entre l'ancienne et la nouvelle génération de produit.

Si le prix est inférieur à l'ancienne génération : le Client peut demander à DBTEC-Mediatone de mettre à jour le montant de la commande.

Annexe 3 - Prestations supplémentaires

Formation à l'utilisation de l'installation du Client hors paramétrages de mise en service

Si le Client n'est pas disponible à la date pour la formation aux équipements préalablement déterminée ensemble, DBTEC-Mediatone peut convenir avec le Client d'une date de passage ultérieure.

Cette prestation peut être facturée.

Dans ce cas, les frais engagés pour le déplacement et le logement des personnes nécessaires à cette prestation seront à régler par le Client lors de l'annonce de la modification de calendrier, avec un forfait minimum de 360 €ttc.

Déplacement pour un complément ou une formation intégrale Client indépendamment de la formation initiale :

Tout déplacement spécifique pour une formation supplémentaire à l'utilisation du système Home Vidéo Cinéma, est facturé 360 €ttc hors frais de déplacement sur site.

Service de Garantie Étendue

DBTEC-Mediatone garantit ses installations pour une durée de 2 ans.

Durant cette période, le Client bénéficie d'un forfait d'entretien avantageux en cas d'intervention de la part de DBTEC-Mediatone sur son installation.

Des délais maximums et prix forfaitaires de déplacement sont mis en place par DBTEC-Mediatone pour permettre au Client de connaître clairement le coût consécutif à une intervention requise sur son système.

Pour les Clients qui souhaitent un délai de prise en charge plus rapide ou fréquent, DBTEC-Mediatone propose un service de garantie Étendue.

Celui-ci prend charge certains frais, en ne facturant essentiellement qu'un forfait d'intervention réduit et connu d'avance. Il offre aussi la possibilité de bénéficier directement un produit de remplacement pendant la réparation de celui qui est défectueux.

Garantie Standard et Garantie Étendue

	Période concernée	6 premiers mois après installation	6 à 12 mois après installation	12 mois à 36 mois après installation	
Garantie standard		La garantie propre à chaque marque et appareil s'applique. En cas de SAV, DBTEC-Mediatone vous met en contact avec le service après-vente du fabricant. Vous pouvez gérer vous-même le démontage/remontage de l'équipement défectueux, ou faire appel à DBTEC-Mediatone pour s'en charger.			
	Forfait déplacement visite	0 € ttc	240€ ttc	360 € ttc	
	Délai d'intervention	30 jours	45 jours	45 jours	
	Prestations couvertes	Déplacement de l'équipe sur site			
		Assistance téléphonique 20 minutes / mois			
		Réparation ou remplacement à neuf du matériel	1ère visite pour enlèvement du produit en SAV + 2ème visite pour installation du matériel réparé	1ere visite pour enlèvement du produit SAV + 2ème visite pour installation du matériel réparé	
	Si remplacement : produit identique neuf ou garanti comme neuf				
Limite de prise en charge	3 visite max (sur la période de 6 mois)	4 visites max (sur la période de 6 mois)	4 visites max (sur la période de 12 mois)		
Visite de maintenance	Non prévue au contrat standard				
Garantie étendue	Durée du contrat	3 ans			
	Période concernée	6 premiers mois après installation	de 6 mois à 36 mois après installation		
	Forfait déplacement visite	0 €	120 €		
	Délai d'intervention	15 jours	15 jours		
	Prestations couvertes	Déplacement sur site		Déplacement sur site	
		Assistance téléphonique 60 min / mois		Assistance téléphonique 30 min / mois	
		Réparation ou remplacement du matériel	Réparation ou remplacement du matériel, remplacement = prix forfaitaire et selon fabricants		
		Si remplacement : produit identique neuf ou garanti comme neuf	Si remplacement : produit identique neuf ou garanti comme neuf		
Limite de prise en charge	4 déplacements maximum (sur la période de 6 mois) + 1 remplacement produit maxi. sur cette période	4 déplacements maximum tous les 12 mois + 1 remplacement produit maximum tous les 16 mois			
Visite de maintenance	Une visite tous les 12 mois, tests et contrôles audio et vidéo, recalibrage si nécessaire, mise à jour et vérification de tous les équipements de l'installation, Reprogrammation en cas d'ajout ou modification d'un équipement contrôle par domotique type RTI / Lutron / ProControl				

Garantie étendue, conditions tarifaires

Une garantie étendue s'applique pour les 3 ans suivant la date de livraison, facturation de l'installation au Client.

Le montant facturé pour la garantie étendue dépend du montant de l'installation, il est réglé par le Client en un règlement unique lors de sa souscription au plus tard 60 jours après la date de livraison, facturation de l'installation.

Montant d'installation	contrat 36 mois correspondant
de 7 000 à 14999€	2 000 €
de 15 000 à 29 999 €	4 000 €
de 30 000 à 69 999 €	7 000 €
de 70 000 à 179 999 €	14 000 €
180 000 et plus	20 000 €

Annexe 4 - Forfaits pour annulation de déplacement

En cas d'annulation de déplacement prévu par DBTEC-Mediatone en raison du Client, voici le barème appliqué pour contribuer au frais supportés :

Annulation à moins de 30 jours calendaires avant la date d'intervention :

- Zone PACA : 360 € ttc
- Autres zones : France métropolitaine : 720 € ttc

Annulation à moins de 7 jours calendaires avant la date d'intervention :

- Région Parisienne 720 € ttc
- Autres zones : France métropolitaine : 1440 € ttc