

Conditions générales de vente, de travaux et d'intervention

Nos ventes, travaux et prestations de service sont soumis aux présentes conditions générales qui prévalent sur toute condition d'achat, sauf dérogation écrite de notre part, précisée dans notre offre

1 — OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales régissent l'ensemble des ventes, fournitures, installations, intégrations, prestations de paramétrage, programmation, maintenance et suivi domotique réalisés par SWEETCHON.

Elles s'appliquent à tout devis, commande, prestation ou intervention réalisée par SWEETCHON et prévalent sur toute condition d'achat du client, sauf dérogation écrite expresse.

La signature d'un devis ou de tout document contractuel vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

2 — FORMATION DU CONTRAT

Le contrat est réputé formé à la date de signature du devis par le client.

Les études, plans, solutions techniques, programmations, scénarios, devis et documents transmis par SWEETCHON demeurent sa propriété exclusive.

3 — CONFIDENTIALITÉ

Les études, plans, avant-projets, schémas, programmations, scénarios, devis et documents techniques transmis par SWEETCHON restent sa propriété exclusive.

Ils ne peuvent être reproduits, communiqués ou transmis à des tiers sans autorisation écrite préalable.

4 — CONDITIONS DE RÈGLEMENT

Les paiements sont répartis comme suit :

- 50% à la signature du devis,
- 40% répartis comme suit :
 - 20% à trente (30) jours après signature,
 - 20% à soixante (60) jours après signature,
- 10% à la mise en service du système.

En cas de démarrage du chantier avant ces échéances, les montants deviennent immédiatement exigibles.

Les paiements restent dus indépendamment :

- de l'avancement du chantier,
- des retards d'autres intervenants,
- des délais de construction,
- de l'intervention d'un électricien,
- de l'accessibilité du chantier.

Tout retard de paiement pourra entraîner :

- suspension des prestations,
- report des interventions,
- suspension du support technique,
- suspension des accès techniques, sans indemnité ni responsabilité pour SWEETCHON.

5 — RÉVISION DES PRIX

SWEETCHON se réserve le droit d'ajuster ses prix en cas :

- d'évolution tarifaire fournisseur,
- de variation des taux de change,
- d'augmentation des coûts logistiques,
- de modification technique du projet,
- de demande complémentaire du client.

Toute prestation non prévue au devis initial fera l'objet d'un devis complémentaire.

6 — DÉLAIS ET EXÉCUTION DU CHANTIER

Les délais sont donnés à titre indicatif sauf mention contraire écrite.

Les délais sont suspendus notamment en cas :

- de retard chantier,
- d'indisponibilité du chantier,
- d'absence d'électricité,
- d'absence d'Internet,
- de retard d'autres intervenants,
- de modification du projet,
- de force majeure,
- de rupture fournisseur,
- de guerre,
- de situation sécuritaire,
- de grève,
- d'intempéries.

Le chantier devra être accessible et prêt à recevoir les équipements.

7 — FOURNITURE DU MATÉRIEL

SWEETCHON fournit les équipements mentionnés au devis.

Les matériels restent la propriété de SWEETCHON jusqu'au paiement complet des sommes dues.

Les risques de perte, vol ou détérioration sont transférés au client dès livraison sur le chantier.

8 — INSTALLATION ÉLECTRIQUE

SWEETCHON n'effectue pas les travaux électriques sauf mention contraire explicite.

L'installation électrique est réalisée sous la responsabilité exclusive de l'électricien intervenant sur le chantier.

L'électricien demeure seul responsable :

- du câblage,
- des protections électriques,
- des alimentations,
- des neutres,
- des sections de câbles,
- de la conformité réglementaire,
- de la sécurité de l'installation.

SWEETCHON ne pourra être tenu responsable :

- d'un câblage incorrect,
- d'une surcharge électrique,
- d'un défaut de terre,
- d'une absence de neutre,
- d'une installation non conforme,
- d'un défaut réseau ou électrique.

9 — PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION

SWEETCHON intervient exclusivement pour :

- la fourniture des équipements,
- la pose des plaques frontales,
- l'intégration domotique,
- le paramétrage,

- la programmation,
- la mise en service,
- la formation utilisateur.

Les travaux électriques, adaptations murales, saignées, reprises de câblage ou mises aux normes ne sont pas inclus sauf mention contraire.

10 — STRUCTURE DES ÉQUIPEMENTS

Les équipements peuvent être composés :

- d'un module électronique,
- d'un support technique,
- d'une plaque frontale décorative.

Les modules sont installés par l'électricien.

Les plaques frontales sont installées exclusivement par SWEETCHON après la fin du chantier.

11 — CONDITIONS TECHNIQUES DU CHANTIER

Le client doit s'assurer que :

- les murs soient droits,
- les boîtiers soient adaptés,
- les profondeurs d'encastrement soient suffisantes,
- les alimentations soient conformes,
- le réseau Internet soit fonctionnel,
- le Wi-Fi soit opérationnel,
- le chantier soit propre et accessible.

Toute non-conformité peut entraîner :

- un report d'intervention,
- une facturation complémentaire,
- des dysfonctionnements hors responsabilité de SWEETCHON.

Si les murs ou boîtiers empêchent le bon contact mécanique ou électronique des équipements, SWEETCHON ne pourra être tenu responsable des dysfonctionnements résultants.

12 — CONDITIONS RÉSEAU ET INTERNET

SWEETCHON peut procéder à l'installation, au paramétrage et à une mise en

service provisoire du système même en l'absence d'une connexion Internet définitive du client, notamment au moyen d'un routeur ou d'une connexion temporaire fournie par SWEETCHON.

Le client reconnaît toutefois que certaines fonctionnalités peuvent nécessiter :

- une connexion Internet permanente,
- un routeur personnel du client,
- un réseau Wi-Fi définitif et stable,
- une configuration réseau finale du logement.

Certains équipements, scénarios, accès distants, assistants vocaux, notifications, synchronisations cloud ou services tiers peuvent ne pas fonctionner totalement ou correctement tant que le réseau définitif du client n'est pas opérationnel.

Le client reconnaît également que certains équipements peuvent nécessiter qu'un routeur personnel du client soit connecté au routeur intelligent ou à l'infrastructure réseau mise en place par SWEETCHON afin d'assurer le fonctionnement définitif du système.

SWEETCHON ne pourra être tenu responsable :

- de l'absence d'Internet,
- d'une mauvaise couverture Wi-Fi,
- d'un routeur inadapté,
- d'une mauvaise configuration réseau,
- d'un changement ultérieur de fournisseur Internet,
- d'un changement de mot de passe Wi-Fi,
- d'une modification du réseau par le client ou un tiers.

Toute reconfiguration réseau ultérieure pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire.

13 — PROTECTION DES ÉQUIPEMENTS

Les équipements installés doivent être protégés pendant toute la durée du chantier.

Toute détérioration, rayure, casse, projection, peinture, infiltration ou dégradation après livraison sera à la charge du client.

14 — PARAMÉTRAGE ET PROGRAMMATION

La prestation comprend :

- la configuration du système,
- la programmation,
- la création des scénarios,

- la mise en service,
- la formation utilisateur.

Sauf mention contraire :

- un maximum de vingt (20) scénarios est inclus,
- jusqu'à deux (2) heures de formation sont incluses.

Toute demande complémentaire fera l'objet d'une facturation additionnelle.

15 — GESTION DES ACCÈS ET DES RÔLES

Afin de garantir la stabilité et la sécurité du système :

Pendant les six (6) premiers mois suivant la mise en service :

- SWEETCHON peut conserver les droits administrateur ou propriétaire du système,
- le client peut être configuré comme membre ou administrateur limité.

Cette organisation vise notamment à :

- éviter les suppressions accidentelles,
- protéger les scénarios,
- sécuriser les automatisations,
- limiter les erreurs de configuration.

Au terme de cette période, les accès peuvent être transférés au client sur demande.

Toute modification réalisée sans intervention de SWEETCHON peut entraîner :

- des dysfonctionnements,
- l'annulation des garanties,
- une facturation corrective.

16 — PÉRIODE D'AJUSTEMENT

Une période de trente (30) jours après mise en service est prévue pour les ajustements raisonnables liés au paramétrage initial.

Au-delà, toute modification est facturable.

17 — VALIDATION ET RÉCEPTION

À l'issue de la mise en service, un procès-verbal de validation peut être signé.

En l'absence de réserve écrite dans un délai de sept (7) jours après

mise en service, l'installation sera réputée acceptée.

Toute modification ultérieure demandée par le client sera facturée.

18 — GARANTIES

Garantie matériel

Le matériel fourni bénéficie d'une garantie d'un (1) an.

Garantie paramétrage

Le paramétrage et la programmation bénéficient d'une garantie de six (6) mois.

Sont exclus notamment :

- casse,
- rayures,
- surtensions,
- court-circuit,
- défaut électrique,
- foudre,
- dégâts des eaux,
- suppression d'appareils,
- réinitialisation,
- intervention d'un tiers,
- mauvaise utilisation,
- changement réseau,
- changement routeur,
- modification des scénarios,
- modification des accès utilisateurs.

Toute modification externe annule la garantie de paramétrage.

19 — PLATEFORMES TIERCES ET SERVICES CLOUD

Les systèmes domotiques peuvent dépendre :

- de services cloud,
- de plateformes tierces,
- d'applications mobiles,
- de serveurs externes,
- d'Internet,
- du Wi-Fi,
- de mises à jour logicielles.

SWEETCHON ne pourra être tenu responsable :

- d'une indisponibilité serveur,
- d'une panne Internet,
- d'un changement de politique fournisseur,
- d'une incompatibilité future,
- d'une mise à jour logicielle,
- d'un dysfonctionnement d'une plateforme tierce.

Cela inclut notamment :

- Tuya,
- Smart Life,
- Home Assistant,
- Apple HomeKit,
- Google Home,
- Amazon Alexa,
- Zigbee,
- Z-Wave,
- Matter,
- Thread, sans que cette liste soit limitative.

20 — CYBERSÉCURITÉ ET ACCÈS DISTANT

Le client reconnaît que tout système connecté comporte un risque informatique ou réseau.

SWEETCHON ne garantit pas l'absence totale :

- d'intrusion,
- de piratage,
- de perte de connexion,
- de faille logicielle,
- d'interruption des services cloud.

Le client demeure responsable :

- de son réseau Internet,
- de ses mots de passe,
- de la sécurité de son routeur,
- de ses accès utilisateurs.

21 — INTERVENTIONS ET SAV

Les demandes d'intervention peuvent être adressées :

- par WhatsApp : 053-439-2301
- par email : service@sweetchon.com

Les prestations hors garantie ou hors devis initial sont facturées selon l'annexe tarifaire en vigueur.

Sauf mention contraire :

- assistance à distance : 200 NIS HT / heure entamée,
- intervention sur site : 400 NIS HT / heure entamée.

Les frais de déplacement peuvent être facturés en supplément.

22 — LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité totale de SWEETCHON est strictement limitée au montant effectivement payé par le client au titre de la prestation concernée.

SWEETCHON ne pourra être tenu responsable :

- des pertes indirectes,
- pertes financières,
- pertes de données,
- pertes d'exploitation,
- pertes de confort,
- indisponibilité temporaire du système.

23 — FORCE MAJEURE

SWEETCHON ne pourra être tenu responsable en cas de force majeure ou d'événement indépendant de sa volonté empêchant l'exécution normale des prestations.

24 — ANNEXE TARIFAIRE

Une annexe tarifaire peut être remise avec le devis.

Elle constitue la référence applicable concernant :

- interventions,
- déplacements,
- maintenance,
- prestations complémentaires,
- programmation supplémentaire,
- scénarios additionnels.

25 — TVA

Les prix sont exprimés hors taxes sauf mention contraire.

La TVA applicable est celle en vigueur au jour de facturation.

26 — VALIDITÉ DU DEVIS

Sauf mention contraire :

- matériel : validité 30 jours,
- prestations : validité 6 mois.

27 — DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions sont soumises au droit israélien.

Tout litige relève de la compétence des juridictions israéliennes compétentes.

28 — ACCEPTATION

Nom du client : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Email : _____

Date : _____

Signature précédée de la mention
“Lu et approuvé” :