

ANNEXES AUX CGV DE CIFEM VIDEO

ANNEXE 1 – BARÈME DES INTERVENTIONS, MAJORATIONS ET PRESTATIONS HORS HORAIRE

1. OBJET

La présente annexe définit les conditions tarifaires applicables aux interventions réalisées par CIFEM VIDÉO en dehors des conditions normales d'exécution prévues au contrat.

Sauf mention contraire figurant dans un devis ou contrat spécifique, ces majorations s'appliquent aux prestations :

- d'intégration audiovisuelle ;
- de maintenance ;
- de SAV ;
- de support technique ;
- d'assistance événementielle ;
- de dépannage ;
- de location avec technicien.

Les majorations sont cumulables sauf disposition contraire expressément prévue.

2. HORAIRES NORMAUX D'INTERVENTION

Les horaires normaux d'intervention sont définis comme suit :

Jours ouvrés

Du lundi au vendredi

De 08h00 à 18h00

Hors jours fériés.

Aucune majoration n'est appliquée durant cette période.

3. INTERVENTIONS EN SOIRÉE

Toute intervention réalisée :

- entre 18h00 et 22h00 ;
- du lundi au vendredi ;

donne lieu à une majoration de :

+ 25 %

sur les taux horaires en vigueur.

4. INTERVENTIONS DE NUIT

Toute intervention réalisée :

- entre 22h00 et 06h00 ;

donne lieu à une majoration de :

+ 50 %

sur les taux horaires en vigueur.

Lorsque l'intervention se déroule majoritairement de nuit, l'intégralité de l'intervention pourra être facturée au tarif nuit.

5. INTERVENTIONS LE SAMEDI

Toute intervention réalisée le samedi donne lieu à une majoration de :

+ 25 %

sur les taux horaires ou forfaits applicables.

6. INTERVENTIONS LE DIMANCHE

Toute intervention réalisée le dimanche donne lieu à une majoration de :

+ 50 %

sur les taux horaires ou forfaits applicables.

7. INTERVENTIONS LES JOURS FÉRIÉS

Toute intervention réalisée un jour férié légal donne lieu à une majoration de :

+ 100 %

sur les taux horaires ou forfaits applicables.

8. INTERVENTIONS D'URGENCE

Est considérée comme urgente toute demande nécessitant une mobilisation exceptionnelle des équipes de CIFEM VIDÉO.

Peuvent notamment être considérées comme urgentes :

- panne bloquante ;
- panne avant événement ;
- panne avant diffusion ;
- panne avant exploitation publique ;
- intervention demandée sous 24 heures.

Une majoration de :

+ 50 %

est appliquée sur les prestations concernées.

9. INTERVENTIONS TRÈS URGENTES

Toute intervention nécessitant une mobilisation :

- le jour même ;
- dans les 4 heures ;
- en dehors du planning normal ;

peut donner lieu à une majoration de :

+ 100 %

sur les prestations concernées.

CIFEM VIDÉO demeure libre d'accepter ou de refuser ce type de demande.

10. DÉPLACEMENTS

Les déplacements sont facturés selon le barème en vigueur au jour de l'intervention.

Peuvent notamment être facturés :

- indemnités kilométriques ;
- temps de trajet ;
- péages ;
- stationnements ;

- transports publics ;
- hébergements ;
- repas.

11. MOYENS D'ACCÈS SPÉCIFIQUES

Les prestations nécessitant :

- nacelle ;
- échafaudage ;
- grue ;
- plateforme élévatrice ;
- matériel de levage ;

font l'objet d'une facturation complémentaire.

12. INTERVENTIONS SUR ÉCRANS LED

Les interventions sur écrans LED pouvant nécessiter :

- démontage ;
- levage ;
- accès sécurisé ;
- intervention en hauteur ;

peuvent faire l'objet d'une tarification spécifique.

Un devis préalable pourra être établi.

13. ASSISTANCE ÉVÉNEMENTIELLE

Les prestations d'assistance technique réalisées pendant :

- compétitions sportives ;
- spectacles ;
- salons ;
- congrès ;
- événements institutionnels ;

peuvent être soumises à des forfaits spécifiques définis au devis.

14. TÉLÉMAINTENANCE

Les interventions réalisées à distance peuvent être facturées :

- au temps passé ;
- au forfait ;
- selon les conditions du contrat de maintenance applicable.

Toute heure commencée peut être facturée.

15. MINIMUM DE FACTURATION

Sauf contrat spécifique :

Télémaintenance

Minimum facturable : 30 minutes

Intervention sur site

Minimum facturable : 2 heures

Toute heure commencée est due.

16. CUMUL DES MAJORATIONS

Les majorations suivantes sont cumulables :

- urgence ;
- nuit ;
- dimanche ;
- jour férié.

Exemple :

Une intervention urgente réalisée un dimanche soir pourra cumuler les majorations applicables.

17. RÉVISION DU BARÈME

Le présent barème est donné à titre indicatif.

CIFEM VIDÉO se réserve le droit de le modifier à tout moment.

Le barème applicable est celui en vigueur à la date de la commande ou de l'intervention concernée.

18. ACCEPTATION

Toute demande d'intervention implique l'acceptation du présent barème lorsque celui-ci est applicable.

En cas d'intervention d'urgence sollicitée par le Client, la demande vaut acceptation des majorations correspondantes.

ANNEXE 2 – CONTRAT DE MAINTENANCE AUDIOVISUELLE

ENTRE LES SOUSSIGNÉS

CIFEM VIDÉO

Raison sociale :

Adresse :

SIRET :

Représentée par :

Ci-après dénommée :

« Le Prestataire »

LE CLIENT

Société / Collectivité / Association :

.....

Adresse :

.....

Représentée par :

.....

Fonction :

.....

Ci-après dénommé :

« Le Client »

ARTICLE 1 – OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles CIFEM VIDÉO assure la maintenance des équipements audiovisuels du Client.

La maintenance peut comprendre selon la formule souscrite :

- assistance technique ;
- télémaintenance ;
- maintenance préventive ;
- maintenance corrective ;
- visites de contrôle ;
- support utilisateur ;
- suivi des installations.

ARTICLE 2 – ÉQUIPEMENTS COUVERTS

Le présent contrat couvre exclusivement les équipements listés ci-dessous :

Désignation Quantité Localisation

Tout équipement non mentionné est exclu du présent contrat.

ARTICLE 3 – DURÉE

Le présent contrat est conclu pour une durée de :

☐ 12 mois

☐ 24 mois

☐ 36 mois

à compter du :

..... / /

Il est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de douze (12) mois sauf dénonciation.

ARTICLE 4 – FORMULE SOUSCRITE

☐ **FORMULE BRONZE**

Comprend :

- assistance téléphonique ;
- assistance par email ;
- télémaintenance lorsque possible ;
- diagnostic à distance.

Les interventions sur site sont facturées selon le tarif en vigueur.

☐ FORMULE ARGENT

Comprend :

- prestations Bronze ;
- 1 visite préventive annuelle ;
- assistance prioritaire ;
- tarif préférentiel sur les interventions.

Les pièces détachées restent facturables.

☐ FORMULE OR

Comprend :

- prestations Bronze ;
- prestations Argent ;
- 2 visites préventives annuelles ;
- assistance prioritaire renforcée ;
- délai d'intervention prioritaire ;
- prêt de matériel selon disponibilité.

Les pièces détachées restent facturables sauf accord particulier.

ARTICLE 5 – HORAIRES DE SUPPORT

Le support est assuré :

Du lundi au vendredi

De 08h00 à 18h00

Hors jours fériés.

Toute intervention en dehors de ces horaires pourra faire l'objet des majorations prévues à l'Annexe 1.

ARTICLE 6 – TÉLÉMAINTENANCE

Le Client autorise CIFEM VIDÉO à accéder à distance aux équipements lorsque cela est techniquement possible.

Le Client s'engage à fournir :

- les accès nécessaires ;
 - les autorisations requises ;
 - une connexion internet fonctionnelle.
-

ARTICLE 7 – MAINTENANCE PRÉVENTIVE

La maintenance préventive peut comprendre :

- contrôle visuel ;
- contrôle des raccordements ;
- vérification des alimentations ;
- vérification des équipements ;
- sauvegarde des configurations ;
- contrôle des mises à jour ;
- nettoyage des équipements accessibles.

Un rapport pourra être remis au Client à l'issue de la visite.

ARTICLE 8 – MAINTENANCE CORRECTIVE

La maintenance corrective comprend :

- diagnostic ;
- assistance ;
- reconfiguration ;
- dépannage.

Les réparations matérielles sont soumises à disponibilité des pièces.

ARTICLE 9 – EXCLUSIONS

Sont exclus du présent contrat :

- consommables ;
- batteries ;
- piles ;
- lampes ;
- câbles détériorés par l'utilisateur ;
- dégradations volontaires ;
- vandalisme ;
- sinistres ;
- dégâts des eaux ;
- incendies ;
- surtensions ;
- cyberattaques ;

- interventions de tiers ;
 - modifications non autorisées.
-

ARTICLE 10 – PIÈCES DÉTACHÉES

Sauf mention contraire, les pièces détachées :

- ne sont pas incluses ;
 - sont facturées en sus ;
 - sont soumises aux conditions des fabricants.
-

ARTICLE 11 – INTERVENTIONS SUR SITE

Les interventions sur site sont réalisées :

- selon les disponibilités ;
- sur rendez-vous ;
- selon le niveau de priorité prévu à la formule souscrite.

Les frais de déplacement peuvent être facturés selon les conditions convenues.

ARTICLE 12 – DÉLAIS D'INTERVENTION

Objectifs indicatifs :

Bronze

Délai non garanti

Argent

Prise en charge sous 48 heures ouvrées

Or

Prise en charge sous 24 heures ouvrées

Ces délais constituent des objectifs de service et non des engagements de résultat.

ARTICLE 13 – MATÉRIEL DE PRÊT

La mise à disposition d'un matériel de remplacement :

- n'est jamais automatique ;
- dépend des disponibilités ;
- reste à l'appréciation de CIFEM VIDÉO.

ARTICLE 14 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- utiliser les équipements conformément à leur destination ;
- signaler rapidement les anomalies ;
- permettre l'accès aux installations ;
- maintenir les infrastructures nécessaires au bon fonctionnement du système.

ARTICLE 15 – RAPPORT D'INTERVENTION

Chaque intervention pourra faire l'objet :

- d'un compte-rendu ;
- d'un rapport technique ;
- d'un rapport de maintenance.

À défaut de contestation sous cinq (5) jours ouvrés, le rapport est réputé accepté.

ARTICLE 16 – TARIFICATION

Montant annuel du contrat :

HT : €

TVA : €

TTC : €

Modalités de facturation :

☐ Mensuelle

☐ Trimestrielle

☐ Annuelle

ARTICLE 17 – RÉSILIATION

Le contrat peut être résilié :

- à son échéance ;
- par accord entre les Parties ;
- en cas de manquement grave de l'une des Parties.

Toute résiliation doit être notifiée par écrit.

ARTICLE 18 – RÉFÉRENCE AUX CGV

Le présent contrat est régi par :

- les présentes conditions particulières ;
- les Conditions Générales de Vente CIFEM VIDÉO ;
- les éventuels avenants signés entre les Parties.

En cas de contradiction, les dispositions du présent contrat prévalent.

SIGNATURES

Fait à :

.....

Le :

..... / /

CIFEM VIDÉO

Nom :

.....

Fonction :

.....

Signature :

.....

Cachet :

.....

LE CLIENT

Nom :

.....

Fonction :

.....

Signature précédée de la mention :

« Lu et approuvé »

.....

Cachet :

.....

ANNEXE 3 – PROCÈS-VERBAUX DE RÉCEPTION ET DE LEVÉE DES RÉSERVES

ARTICLE 1 – OBJET

La présente annexe définit les modalités applicables à la réception des prestations réalisées par CIFEM VIDÉO ainsi qu'à la gestion des éventuelles réserves formulées par le Client.

Elle complète les dispositions prévues au **Titre VIII – Réception des installations, recette technique et levée des réserves** des présentes Conditions Générales de Vente.

PARTIE A – PROCÈS-VERBAL DE RÉCEPTION SANS RÉSERVE

Identification du projet

Client :

.....

Site concerné :

.....

Référence du contrat / devis :

.....

Date de réception :

..... / /

Déclaration de réception

Après vérification contradictoire des prestations réalisées, le Client déclare :

- ☐ Que les prestations ont été exécutées conformément aux documents contractuels ;
- ☐ Que les équipements sont installés et fonctionnels ;
- ☐ Que les essais de fonctionnement sont satisfaisants ;
- ☐ Qu'aucune anomalie ou non-conformité n'est constatée ;
- ☐ Qu'aucune réserve n'est formulée.

Réception

Le Client prononce la réception définitive sans réserve des prestations réalisées par CIFEM VIDÉO.

Cette réception entraîne notamment :

- le transfert de la responsabilité d'exploitation ;
- le point de départ des garanties contractuelles ;
- le point de départ des garanties constructeurs ;
- l'exigibilité du solde restant dû ;
- la clôture du chantier.

Signatures

CIFEM VIDÉO

Nom :

.....

Signature :

.....

CLIENT

Nom :

.....

Signature précédée de la mention :

« **Bon pour réception sans réserve** »

.....

Date :

..... / /

PARTIE B – PROCÈS-VERBAL DE RÉCEPTION AVEC RÉSERVES

Identification du projet

Client :

.....
Site concerné :

.....
Référence du contrat / devis :

.....
Date de réception :

..... / /

Déclaration de réception

Le Client reconnaît que l'installation est globalement conforme à sa destination et exploitable dans des conditions normales d'utilisation.

La réception est prononcée sous réserve des éléments listés ci-dessous.

Réserves formulées

Réserve n°1

Description :

.....

Action corrective prévue :

.....

Réserve n°2

Description :

.....

Action corrective prévue :

.....

Réserve n°3

Description :

.....

Action corrective prévue :

.....

Effets de la réception

Le Client reconnaît que :

- les réserves n'empêchent pas l'exploitation normale de l'installation ;
- les garanties contractuelles prennent effet ;
- les garanties constructeurs prennent effet ;
- le solde du contrat devient exigible ;
- seules les réserves listées ci-dessus demeurent à traiter.

Toute demande complémentaire non mentionnée au présent procès-verbal constitue une prestation nouvelle susceptible de faire l'objet d'un devis distinct.

Signatures

CIFEM VIDÉO

Nom :

.....

Signature :

.....

CLIENT

Nom :

.....

Signature précédée de la mention :

« Bon pour réception avec réserves »

.....

Date :

..... / /

PARTIE C – PROCÈS-VERBAL DE LEVÉE DES RÉSERVES

Identification du projet

Client :

.....

Site concerné :

.....

Référence du procès-verbal de réception :

.....

Date de réception initiale :

..... / /

Date de levée des réserves :

..... / /

Réserves concernées

Réserve	Levée	Maintenue
Réserve n°1	☐	☐
Réserve n°2	☐	☐
Réserve n°3	☐	☐

Déclaration de conformité

Après vérification contradictoire des actions correctives réalisées par CIFEM VIDÉO, le Client déclare :

- ☐ Que l'ensemble des réserves est levé ;
- ☐ Que les prestations correctives sont conformes ;
- ☐ Qu'aucune réserve complémentaire n'est formulée.

Clôture définitive

La signature du présent procès-verbal entraîne :

- la clôture définitive des réserves ;
- la validation des travaux correctifs ;
- la confirmation définitive de la réception de l'installation ;
- l'extinction des réserves mentionnées au procès-verbal initial.

Les garanties continuent à courir à compter de la date de réception initiale.

Levée tacite des réserves

À défaut de contestation écrite motivée du Client dans un délai de quinze (15) jours calendaires suivant la notification de réalisation des actions correctives, les réserves seront réputées levées de plein droit.

Cette levée tacite produira les mêmes effets qu'une levée formelle signée entre les Parties.

Signatures

CIFEM VIDÉO

Nom :

.....

Signature :

.....

CLIENT

Nom :

.....

Signature précédée de la mention :

« Bon pour levée des réserves »

.....

Date :

..... / /

ANNEXE 4 – CONDITIONS PARTICULIÈRES DE LOCATION DE MATÉRIEL AUDIOVISUEL

ARTICLE 1 – OBJET

La présente annexe définit les conditions particulières applicables à toute location de matériel audiovisuel consentie par CIFEM VIDÉO, avec ou sans opérateur, technicien ou prestation associée.

Elle complète les dispositions du **Titre VII – Location de matériel audiovisuel** des Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 2 – MATÉRIEL LOUÉ

Le matériel loué est décrit dans le devis, le bon de commande, le bon de livraison ou tout document contractuel associé.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des caractéristiques techniques du matériel loué et déclare celui-ci adapté à ses besoins.

ARTICLE 3 – PRISE D'EFFET DE LA LOCATION

La location prend effet :

- à la date de mise à disposition du matériel ;
- ou à la date de livraison sur site ;
- ou à la date d'installation lorsque celle-ci est réalisée par CIFEM VIDÉO.

Le matériel est réputé remis en parfait état apparent de fonctionnement sauf réserve écrite immédiatement formulée.

ARTICLE 4 – DURÉE DE LOCATION

La durée de location est précisée au devis ou au contrat.

Toute journée commencée est due.

Toute prolongation doit faire l'objet d'un accord préalable écrit de CIFEM VIDÉO.

ARTICLE 5 – RETRAIT ET RESTITUTION

Sauf disposition contraire :

Retrait

Du lundi au vendredi :

08h00 – 12h00

14h00 – 18h00

Restitution

Aux mêmes horaires.

Le Client demeure responsable du matériel jusqu'à sa restitution effective et contradictoire.

ARTICLE 6 – CONTRÔLE DU MATÉRIEL

Lors de la restitution, CIFEM VIDÉO procède à :

- un contrôle visuel ;
- un contrôle fonctionnel ;
- une vérification des accessoires ;
- un inventaire contradictoire.

Toute anomalie peut donner lieu à facturation.

ARTICLE 7 – UTILISATION DU MATÉRIEL

Le Client s'engage à :

- utiliser le matériel conformément à sa destination ;
 - respecter les notices d'utilisation ;
 - ne pas modifier les réglages internes ;
 - ne pas démonter les équipements ;
 - ne pas intervenir sur les éléments électriques ou électroniques ;
 - utiliser le matériel dans des conditions normales de sécurité.
-

ARTICLE 8 – SOUS-LOCATION ET CESSION

Toute sous-location, prêt, transfert ou mise à disposition à un tiers est strictement interdit sans accord préalable écrit de CIFEM VIDÉO.

ARTICLE 9 – RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client assume la garde juridique et matérielle du matériel pendant toute la durée de la location.

Il répond notamment :

- des pertes ;
- des vols ;
- des dégradations ;
- des détériorations ;
- des utilisations anormales ;
- des dommages causés par des tiers.

ARTICLE 10 – ASSURANCE

Le Client est réputé assurer le matériel loué pendant toute la durée de la location.

Sur simple demande de CIFEM VIDÉO, le Client devra produire une attestation d'assurance couvrant :

- le vol ;
- l'incendie ;
- les dégâts des eaux ;
- les dommages accidentels ;
- les risques liés au transport.

À défaut, CIFEM VIDÉO pourra refuser la mise à disposition du matériel.

ARTICLE 11 – VOL OU DISPARITION

Toute disparition, perte ou vol doit être signalé à CIFEM VIDÉO immédiatement.

Le Client s'engage à :

- déposer plainte dans les 24 heures ;
- transmettre le récépissé de plainte ;
- communiquer tout élément utile.

Le matériel sera facturé sur la base de sa valeur de remplacement à neuf.

ARTICLE 12 – CASSE ET DÉTÉRIORATION

Toute casse ou détérioration constatée pendant la location est à la charge du Client.

Les réparations seront facturées sur présentation d'un devis ou d'une facture de réparation.

Lorsque la réparation est impossible ou économiquement injustifiée, le matériel sera facturé à sa valeur de remplacement.

ARTICLE 13 – IMMOBILISATION DU MATÉRIEL

En cas de détérioration nécessitant une immobilisation du matériel, CIFEM VIDÉO pourra facturer :

- les frais de réparation ;
 - les frais administratifs ;
 - la perte d'exploitation résultant de l'indisponibilité du matériel.
-

ARTICLE 14 – CONSOMMABLES

Les consommables demeurent à la charge du Client.

Sont notamment concernés :

- piles ;
 - batteries consommables ;
 - rubans ;
 - supports d'enregistrement ;
 - consommables d'impression ;
 - carburants éventuels.
-

ARTICLE 15 – TRANSPORT

Sauf accord contraire :

- le transport est assuré aux frais du Client ;
- le matériel voyage aux risques du Client.

Lorsque CIFEM VIDÉO organise le transport, sa responsabilité demeure limitée aux dispositions prévues aux CGV.

ARTICLE 16 – CONDITIONS D'UTILISATION EXTÉRIEURE

Toute utilisation :

- en extérieur ;
- sous pluie ;
- en milieu humide ;
- en bord de mer ;
- en environnement poussiéreux ;

- en environnement industriel ;

doit être signalée avant la location.

CIFEM VIDÉO se réserve le droit d'imposer des protections spécifiques ou de refuser certaines utilisations.

ARTICLE 17 – DRONES

Lorsque la location concerne un drone :

- le Client déclare disposer des autorisations nécessaires ;
 - le Client est seul responsable du respect de la réglementation applicable ;
 - CIFEM VIDÉO ne pourra être tenue responsable d'une utilisation non conforme.
-

ARTICLE 18 – LOCATION AVEC TECHNICIEN

Lorsque la location comprend un technicien, opérateur ou régisseur :

- le matériel reste sous la supervision de CIFEM VIDÉO ;
 - le Client s'engage à respecter les consignes de sécurité ;
 - aucune intervention du Client sur les équipements ne pourra être imposée au personnel de CIFEM VIDÉO en dehors de sa mission.
-

ARTICLE 19 – PANNES ET INCIDENTS

Toute panne doit être signalée immédiatement.

Le Client ne doit en aucun cas :

- ouvrir les équipements ;
- tenter une réparation ;
- solliciter un tiers sans accord préalable.

La garantie ne couvre pas les dommages résultant d'une intervention non autorisée.

ARTICLE 20 – RETARD DE RESTITUTION

Tout retard de restitution entraîne automatiquement la facturation :

- d'une journée supplémentaire de location par jour commencé ;
 - des éventuels préjudices subis du fait de l'indisponibilité du matériel.
-

ARTICLE 21 – MATÉRIEL NON RESTITUÉ

Tout matériel non restitué dans un délai de trente (30) jours suivant une mise en demeure pourra être considéré comme perdu.

Il sera alors facturé à sa valeur de remplacement à neuf.

ARTICLE 22 – INVENTAIRE ET ACCESSOIRES

Le Client est responsable de l'ensemble des éléments remis :

- flight-cases ;
- alimentations ;
- câbles ;
- télécommandes ;
- adaptateurs ;
- batteries ;
- accessoires divers.

Tout élément manquant sera facturé.

ARTICLE 23 – CAUTION

CIFEM VIDÉO peut exiger le versement d'une caution avant toute mise à disposition du matériel.

Cette caution pourra être utilisée pour couvrir :

- les dégradations ;
- les pertes ;
- les accessoires manquants ;
- les retards de restitution.

Le versement de la caution ne limite pas la responsabilité financière du Client.

ARTICLE 24 – RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Le matériel loué demeure la propriété exclusive de CIFEM VIDÉO.

Aucun droit de propriété n'est transféré au Client du fait de la location.

ARTICLE 25 – ACCEPTATION

La signature du devis, du contrat ou du bon de livraison emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions particulières de location.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des obligations mises à sa charge et s'engage à les respecter pendant toute la durée de la location.

ANNEXE 5 – FORMULAIRE DE DÉCLARATION SAV

SERVICE APRÈS-VENTE – CIFEM VIDÉO

Ce formulaire permet au Client de déclarer un incident, un dysfonctionnement ou une panne affectant un équipement ou une installation réalisée par CIFEM VIDÉO.

Afin de permettre un traitement rapide de la demande, l'ensemble des informations ci-dessous doit être renseigné avec précision.

1. IDENTIFICATION DU CLIENT

Société :

.....

Nom du déclarant :

.....

Fonction :

.....

Téléphone :

.....

Email :

.....

Adresse du site concerné :

.....

.....

2. RÉFÉRENCE DE L'INSTALLATION

Numéro de devis ou de facture :

.....

Date d'installation :

..... / /

Technicien ou chef de projet CIFEM VIDÉO (si connu) :

.....

Nom du projet ou de l'installation :

.....

3. NIVEAU D'URGENCE

Veillez sélectionner le niveau correspondant à votre situation :

☐ Niveau 1 – Critique

Installation totalement inutilisable.

Arrêt complet de l'activité ou impossibilité d'exploitation.

☐ Niveau 2 – Majeur

Fonction essentielle indisponible.

Exploitation fortement dégradée.

☐ Niveau 3 – Modéré

Dysfonctionnement partiel.

Solution de contournement possible.

☐ Niveau 4 – Mineur

Demande d'assistance, réglage ou information.

4. ÉQUIPEMENT CONCERNÉ

☐ Écran LED

☐ Affichage dynamique

☐ Vidéoprojecteur

☐ Écran de projection

☐ Système audio

☐ Micros

☐ Caméra

☐ Régie vidéo

☐ Streaming

☐ Visioconférence

☐ Réseau audiovisuel

☐ Automatisation

☐ Contrôle centralisé

☐ Éclairage

☐ Autre :

.....

Marque

.....

Modèle

.....

Numéro de série (si connu)

.....

5. DESCRIPTION DU PROBLÈME

Décrivez précisément le dysfonctionnement constaté :

.....

.....

.....
.....
.....
.....

6. DATE D'APPARITION DU PROBLÈME

Le problème est apparu :

- ☐ Aujourd'hui
- ☐ Depuis moins de 48 heures
- ☐ Depuis moins d'une semaine
- ☐ Depuis plus d'une semaine

Date estimée :

..... / /

7. FRÉQUENCE DU PROBLÈME

- ☐ Permanent
- ☐ Aléatoire
- ☐ Occasionnel
- ☐ Une seule fois
- ☐ Non déterminé
-

8. MESSAGES D'ERREUR

Un message d'erreur est-il affiché ?

☐ Oui

☐ Non

Si oui, recopier exactement le message :

.....
.....
.....

9. ACTIONS DÉJÀ EFFECTUÉES

Merci d'indiquer les vérifications déjà réalisées :

☐ Redémarrage de l'équipement

☐ Redémarrage électrique

☐ Vérification des câbles

☐ Vérification du réseau

☐ Test avec un autre équipement

☐ Mise à jour logicielle

☐ Réinitialisation

☐ Aucune action effectuée

☐ Autre :

.....

10. PHOTOS ET PIÈCES JOINTES

Le Client est invité à transmettre :

☐ Photos de l'installation

☐ Photos du défaut

☐ Vidéo du dysfonctionnement

- ☐ Capture d'écran
 - ☐ Rapport d'erreur
 - ☐ Journal système
 - ☐ Autres documents utiles
-

11. DISPONIBILITÉ DU SITE

Le site est accessible :

- ☐ Oui
 - ☐ Non
-

Horaires d'accès :

.....
.....

Présence obligatoire d'un représentant du Client :

- ☐ Oui
 - ☐ Non
-

12. DEMANDE D'INTERVENTION

- ☐ Diagnostic à distance
- ☐ Télémaintenance
- ☐ Intervention sur site
- ☐ Demande de devis
- ☐ Expertise technique
- ☐ Contrôle préventif

☐ Autre :

.....

13. RAPPEL IMPORTANT

Le Client s'engage à :

- ne pas démonter les équipements ;
- ne pas tenter de réparation non autorisée ;
- ne pas faire intervenir un tiers sans accord préalable de CIFEM VIDÉO ;
- fournir toutes les informations nécessaires au diagnostic.

Toute intervention rendue nécessaire par une mauvaise utilisation, une modification non autorisée ou une cause exclue des garanties pourra être facturée conformément aux Conditions Générales de Vente.

14. VALIDATION DE LA DEMANDE

Je certifie que les informations communiquées dans le présent formulaire sont exactes.

Nom du déclarant :

.....

Fonction :

.....

Date :

..... / /

Signature :

.....

CADRE RÉSERVÉ À CIFEM VIDÉO

Numéro de dossier SAV

.....

Date de réception de la demande

..... / /

Technicien affecté

.....

Niveau de priorité retenu

☐ Critique

☐ Majeur

☐ Modéré

☐ Mineur

Mode de traitement

☐ Télémaintenance

☐ Intervention sur site

☐ Retour atelier

☐ Garantie constructeur

☐ Devis complémentaire

Date de clôture

..... / /

ANNEXE 6 – POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

1. OBJET

La présente politique de confidentialité a pour objet d'informer les clients, prospects, partenaires, fournisseurs, utilisateurs et toute personne concernée sur les modalités de collecte, d'utilisation, de conservation et de protection des données personnelles traitées par CIFEM VIDÉO.

Elle est établie conformément :

- au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) ;
- à la Loi Informatique et Libertés modifiée ;
- aux recommandations de la CNIL.

2. RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Le responsable du traitement est :

CIFEM VIDÉO

Adresse :

.....

Téléphone :

.....

Email :

.....

SIRET :

.....

Pour toute question relative aux données personnelles :

Email de contact RGPD :

.....

3. DONNÉES COLLECTÉES

Dans le cadre de ses activités, CIFEM VIDÉO peut être amenée à collecter notamment :

Données d'identification

- nom ;
 - prénom ;
 - fonction ;
 - société ;
 - adresse postale ;
 - adresse électronique ;
 - numéro de téléphone.
-

Données contractuelles

- devis ;
 - commandes ;
 - factures ;
 - contrats ;
 - historiques d'interventions ;
 - historiques SAV ;
 - correspondances professionnelles.
-

Données techniques

- adresses IP ;
 - journaux de connexion ;
 - identifiants réseau ;
 - configurations audiovisuelles ;
 - accès distants nécessaires à la maintenance.
-

Données audiovisuelles

- photographies ;
 - captations vidéo ;
 - captations audio ;
 - interviews ;
 - images d'événements ;
 - contenus diffusés en streaming.
-

4. FINALITÉS DU TRAITEMENT

Les données personnelles sont collectées pour les finalités suivantes :

- gestion des demandes commerciales ;
 - établissement des devis ;
 - exécution des contrats ;
 - gestion des installations audiovisuelles ;
 - maintenance et support technique ;
 - facturation ;
 - gestion des paiements ;
 - suivi des interventions ;
 - gestion des garanties ;
 - gestion du SAV ;
 - gestion de la relation client ;
 - respect des obligations légales et réglementaires ;
 - prospection commerciale lorsque celle-ci est autorisée.
-

5. BASES JURIDIQUES DU TRAITEMENT

Les traitements réalisés reposent notamment sur :

Exécution d'un contrat

Lorsque les données sont nécessaires à l'exécution d'une commande ou d'un contrat.

Intérêt légitime

Pour :

- la gestion de la relation commerciale ;
 - la sécurisation des installations ;
 - l'amélioration des services ;
 - la prévention des fraudes.
-

Obligation légale

Pour :

- la comptabilité ;
 - la facturation ;
 - les obligations fiscales ;
 - les obligations réglementaires.
-

Consentement

Lorsque la réglementation l'exige, notamment pour certaines actions de prospection ou de communication.

6. DESTINATAIRES DES DONNÉES

Les données peuvent être communiquées uniquement aux personnes habilitées :

- collaborateurs de CIFEM VIDÉO ;
- sous-traitants techniques ;
- prestataires informatiques ;
- hébergeurs ;
- fournisseurs de services cloud ;
- experts-comptables ;
- assureurs ;
- organismes administratifs ou judiciaires lorsque la loi l'impose.

Les données ne sont jamais vendues à des tiers.

7. SOUS-TRAITANTS ET PRESTATAIRES

Dans le cadre de son activité, CIFEM VIDÉO peut faire appel à des prestataires spécialisés pour :

- l'hébergement ;
- la maintenance informatique ;
- les services cloud ;
- les outils de streaming ;
- les solutions collaboratives ;
- les plateformes de diffusion vidéo ;
- les logiciels de gestion.

Ces prestataires s'engagent à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données.

8. TRANSFERTS HORS UNION EUROPÉENNE

Certains outils utilisés par CIFEM VIDÉO peuvent entraîner un transfert de données en dehors de l'Union Européenne.

Lorsque de tels transferts existent, CIFEM VIDÉO veille à ce qu'ils reposent sur :

- une décision d'adéquation ;
 - des clauses contractuelles types ;
 - ou tout autre mécanisme reconnu par la réglementation applicable.
-

9. DURÉE DE CONSERVATION

Les données sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire aux finalités poursuivies.

À titre indicatif :

Type de données	Durée de conservation
Prospects	3 ans après le dernier contact
Clients	Durée de la relation contractuelle
Facturation	10 ans
Contrats	10 ans
SAV et maintenance	10 ans
Données techniques	Selon nécessité opérationnelle
Captations audiovisuelles	Selon contrat ou autorisation applicable

10. DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES

Toute personne concernée dispose des droits suivants :

- droit d'accès ;
- droit de rectification ;
- droit à l'effacement ;
- droit à la limitation du traitement ;
- droit d'opposition ;
- droit à la portabilité ;
- droit de retirer son consentement lorsque le traitement repose sur celui-ci.

Ces droits peuvent être exercés à tout moment auprès de CIFEM VIDÉO.

11. EXERCICE DES DROITS

Toute demande peut être adressée à :

CIFEM VIDÉO

Email :

.....

Adresse :

.....

Afin de protéger les données concernées, CIFEM VIDÉO peut demander un justificatif d'identité avant de répondre à certaines demandes.

12. CAPTATIONS AUDIOVISUELLES ET DROIT À L'IMAGE

Dans le cadre de ses activités de production audiovisuelle, de captation vidéo, de streaming ou de photographie, CIFEM VIDÉO peut être amenée à traiter des données à caractère personnel sous forme d'images ou d'enregistrements.

Selon les cas :

- le Client demeure responsable des autorisations nécessaires ;
- CIFEM VIDÉO agit comme sous-traitant ou prestataire technique ;
- les autorisations de droit à l'image doivent être obtenues par l'organisateur lorsque la réglementation l'exige.

13. STREAMING ET DIFFUSION EN LIGNE

Les événements diffusés en direct ou en différé peuvent entraîner la collecte et le traitement de données personnelles telles que :

- image ;
- voix ;
- pseudonymes ;
- commentaires ;
- informations de connexion.

Le Client est responsable de l'information des participants lorsqu'il organise l'événement concerné.

14. COOKIES ET TRACEURS

Les sites internet exploités par CIFEM VIDÉO peuvent utiliser :

- cookies techniques ;
- cookies de mesure d'audience ;
- cookies fonctionnels ;
- traceurs nécessaires au bon fonctionnement des services.

Lorsque la réglementation l'exige, le consentement des utilisateurs est recueilli préalablement.

15. SÉCURITÉ DES DONNÉES

CIFEM VIDÉO met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées afin de protéger les données personnelles contre :

- la perte ;
- la destruction ;
- l'altération ;
- l'accès non autorisé ;

- la divulgation accidentelle ou illicite.

Toutefois, aucun système informatique ne peut garantir une sécurité absolue.

16. VIOLATION DE DONNÉES

En cas de violation de données susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes concernées, CIFEM VIDÉO appliquera les procédures prévues par le RGPD et notifiera les autorités compétentes lorsque cela est requis.

17. RÉCLAMATION AUPRÈS DE LA CNIL

Toute personne concernée dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de :

[Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés \(CNIL\)](#)

si elle estime que ses droits ne sont pas respectés.

18. MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

La présente politique peut être modifiée à tout moment afin de tenir compte :

- des évolutions légales ;
- des évolutions réglementaires ;
- des évolutions techniques ;
- des évolutions des activités de CIFEM VIDÉO.

La version applicable est celle en vigueur à la date du traitement concerné.

19. ACCEPTATION

Toute personne entrant en relation avec CIFEM VIDÉO reconnaît avoir pris connaissance de la présente politique de confidentialité et accepter les modalités de traitement des données qui y sont décrites dans le respect de la réglementation applicable.

ANNEXE 7 – CHARTE D'UTILISATION ET D'EXPLOITATION DES ÉQUIPEMENTS AUDIOVISUELS

ARTICLE 1 – OBJET

La présente charte a pour objet de définir les règles d'utilisation, d'exploitation, de sécurité et de maintenance de premier niveau applicables aux équipements audiovisuels fournis, installés ou configurés par CIFEM VIDÉO.

Elle vise à garantir :

- la pérennité des installations ;
- la sécurité des utilisateurs ;
- le maintien des performances du système ;
- la préservation des garanties contractuelles et constructeurs.

La présente charte s'applique à tout utilisateur, exploitant, salarié, bénévole, technicien ou prestataire tiers intervenant sur les équipements concernés.

ARTICLE 2 – UTILISATEURS AUTORISÉS

L'exploitation des équipements doit être réalisée exclusivement par :

- les personnes formées par CIFEM VIDÉO ;
- les personnes désignées par le Client ;
- les utilisateurs disposant des habilitations nécessaires.

Le Client s'engage à limiter l'accès aux équipements aux seules personnes autorisées.

ARTICLE 3 – UTILISATION CONFORME DES ÉQUIPEMENTS

Les équipements doivent être utilisés conformément :

- à leur destination ;
- aux notices constructeurs ;
- aux consignes d'exploitation remises lors de la mise en service ;
- aux formations dispensées par CIFEM VIDÉO.

Toute utilisation non conforme engage la responsabilité exclusive du Client.

ARTICLE 4 – INTERDICTION DE MODIFICATION DES CONFIGURATIONS

Sauf accord écrit préalable de CIFEM VIDÉO, il est interdit :

- de modifier les paramétrages DSP ;
- de modifier les configurations réseau ;
- de modifier les adresses IP ;
- de modifier les programmations de contrôle ;
- de modifier les configurations vidéo ;
- de modifier les configurations audio ;
- de modifier les automatismes ;
- de modifier les accès utilisateurs.

Toute modification non autorisée pourra entraîner la perte des garanties applicables.

ARTICLE 5 – MOTS DE PASSE ET ACCÈS ADMINISTRATEURS

Les accès administrateurs, mots de passe de programmation, fichiers sources et configurations avancées demeurent la propriété intellectuelle de CIFEM VIDÉO sauf accord contraire écrit.

Le Client s'engage à :

- préserver la confidentialité des identifiants communiqués ;
 - ne pas les transmettre à des tiers ;
 - signaler immédiatement toute compromission ou perte.
-

ARTICLE 6 – INTERVENTION DE TIERS

Aucun tiers ne peut intervenir sur les équipements installés sans information préalable de CIFEM VIDÉO lorsque les équipements sont encore couverts par une garantie ou un contrat de maintenance.

Toute intervention non autorisée pourra entraîner :

- l'exclusion de garantie ;
 - la facturation des remises en état ;
 - l'annulation des engagements de maintenance sur les équipements concernés.
-

ARTICLE 7 – PROTECTION DES ÉQUIPEMENTS

Le Client s'engage à protéger les équipements contre :

- les chocs ;
- les vibrations excessives ;
- les surtensions électriques ;
- l'humidité ;
- les infiltrations d'eau ;

- les températures extrêmes ;
- la poussière excessive ;
- les actes de vandalisme.

Toute dégradation résultant de ces causes demeure à la charge du Client.

ARTICLE 8 – ALIMENTATION ÉLECTRIQUE

Le Client s'engage à maintenir une alimentation électrique conforme aux prescriptions applicables.

Il est notamment recommandé :

- d'utiliser des protections adaptées ;
- de maintenir les dispositifs différentiels en état ;
- d'utiliser des onduleurs lorsque cela est préconisé ;
- de signaler immédiatement toute anomalie électrique.

Les dommages résultant d'une surtension ou d'une installation électrique défectueuse ne sont pas couverts par les garanties.

ARTICLE 9 – UTILISATION DES ÉQUIPEMENTS AUDIO

Les utilisateurs s'engagent à :

- respecter les niveaux sonores préconisés ;
 - éviter toute saturation prolongée ;
 - ne pas modifier les limiteurs ;
 - ne pas débrancher les équipements en fonctionnement ;
 - respecter les procédures de mise sous tension et d'arrêt.
-

ARTICLE 10 – UTILISATION DES ÉQUIPEMENTS VIDÉO

Les utilisateurs s'engagent à :

- utiliser les écrans conformément aux préconisations constructeurs ;
 - respecter les temps de fonctionnement recommandés ;
 - signaler tout défaut d'affichage ;
 - éviter les contenus susceptibles d'endommager les équipements.
-

ARTICLE 11 – UTILISATION DES ÉCRANS LED

Les écrans LED nécessitent une attention particulière.

Le Client s'engage à :

- éviter les chocs sur les modules ;
 - ne jamais démonter un module sans autorisation ;
 - maintenir les systèmes de ventilation dégagés ;
 - signaler immédiatement tout pixel défectueux ou anomalie d'affichage.
-

ARTICLE 12 – RÉSEAUX ET INFRASTRUCTURES INFORMATIQUES

Lorsque l'installation repose sur une infrastructure réseau :

- toute modification du réseau doit être signalée ;
- les équipements audiovisuels ne doivent pas être déplacés sans validation ;
- les règles de cybersécurité doivent être respectées.

CIFEM VIDÉO ne pourra être tenue responsable des dysfonctionnements causés par des modifications réseau réalisées par le Client ou un tiers.

ARTICLE 13 – SAUVEGARDE DES CONFIGURATIONS

Le Client est invité à conserver :

- les notices utilisateurs ;
- les procédures d'exploitation ;
- les sauvegardes remises ;
- les documents techniques transmis.

Toute restauration rendue nécessaire par la perte de ces éléments pourra être facturée.

ARTICLE 14 – MAINTENANCE DE PREMIER NIVEAU

Le Client peut effectuer uniquement les opérations suivantes :

- nettoyage extérieur des équipements ;
- vérification visuelle des câbles ;
- redémarrage des équipements ;
- vérification des alimentations ;
- remplacement des consommables prévus à cet effet.

Toute autre intervention doit être confiée à CIFEM VIDÉO ou à un prestataire autorisé.

ARTICLE 15 – SIGNALEMENT DES ANOMALIES

Toute anomalie doit être signalée dès sa découverte.

Le signalement doit comporter dans la mesure du possible :

- la date d'apparition ;
- la description du défaut ;
- les messages d'erreur ;
- les photographies ou vidéos utiles ;
- les circonstances d'apparition.

Le formulaire SAV figurant à l'Annexe 5 peut être utilisé à cet effet.

ARTICLE 16 – MISES À JOUR

Les mises à jour logicielles ou micrologicielles doivent être réalisées uniquement :

- conformément aux recommandations constructeurs ;
- par CIFEM VIDÉO ;
- ou par une personne expressément autorisée.

Le Client s'interdit toute mise à jour susceptible d'altérer le fonctionnement du système sans validation préalable.

ARTICLE 17 – OBLIGATION DE COOPÉRATION

Le Client s'engage à collaborer avec CIFEM VIDÉO lors :

- des opérations de maintenance ;
- des diagnostics ;
- des télémaintenances ;
- des interventions sur site ;
- des opérations de garantie.

Le refus d'accès ou l'absence de coopération peut entraîner un allongement des délais d'intervention.

ARTICLE 18 – RESPONSABILITÉ DE L'EXPLOITANT

L'exploitant demeure responsable :

- de l'utilisation quotidienne ;
- de l'accès aux équipements ;
- de la sécurité des locaux ;
- de la surveillance des matériels ;
- de l'information des utilisateurs.

ARTICLE 19 – CONSÉQUENCES DU NON-RESPECT DE LA CHARTE

Le non-respect des dispositions de la présente charte peut entraîner :

- la perte du bénéfice de certaines garanties ;
- la facturation des interventions correctives ;
- la suspension des engagements de maintenance ;
- la facturation des remises en état nécessaires.

ARTICLE 20 – ACCEPTATION

La mise en service, l'exploitation ou l'utilisation des équipements vaut acceptation de la présente charte.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des bonnes pratiques d'exploitation définies par CIFEM VIDÉO et s'engage à les faire respecter par l'ensemble des utilisateurs concernés.

ÉMARGEMENT DES UTILISATEURS (OPTIONNEL)

Nom Fonction Date Signature

Ce registre peut être utilisé pour identifier les personnes ayant reçu les consignes d'utilisation et de sécurité des équipements.

ANNEXE 8 – CONTRAT DE TÉLÉMAINTENANCE AUDIOVISUELLE

ENTRE LES SOUSSIGNÉS

CIFEM VIDÉO

Raison sociale :

Adresse :

SIRET :

Représentée par :

Ci-après dénommée :

« Le Prestataire »

LE CLIENT

Société / Collectivité / Association :

.....

Adresse :

.....

Représentée par :

.....

Fonction :

.....

Ci-après dénommé :

« Le Client »

ARTICLE 1 – OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles CIFEM VIDÉO assure la surveillance, l'assistance, le diagnostic et la maintenance à distance des équipements audiovisuels du Client.

La télémaintenance vise notamment à :

- réduire les délais d'intervention ;
- limiter les déplacements sur site ;
- optimiser la disponibilité des équipements ;
- assurer une assistance rapide aux utilisateurs ;
- permettre un diagnostic préalable avant intervention physique.

ARTICLE 2 – ÉQUIPEMENTS CONCERNÉS

Le présent contrat couvre exclusivement les équipements suivants :

Désignation Quantité Localisation

Tout équipement non mentionné est exclu du périmètre du présent contrat.

ARTICLE 3 – SERVICES INCLUS

Selon la formule souscrite, la télémaintenance peut comprendre :

- assistance téléphonique ;
- assistance par courrier électronique ;
- prise en main à distance ;
- diagnostic logiciel ;
- diagnostic réseau audiovisuel ;
- assistance utilisateur ;
- reconfiguration à distance ;
- réinitialisation de services ;
- sauvegarde de configurations ;
- mise à jour logicielle ;
- accompagnement à l'exploitation ;
- suivi préventif des équipements compatibles.

ARTICLE 4 – PRÉREQUIS TECHNIQUES

Le Client s'engage à fournir :

- une connexion internet fonctionnelle ;
- les accès réseau nécessaires ;
- les autorisations de connexion à distance ;
- les équipements compatibles avec la télémaintenance ;
- un interlocuteur habilité si nécessaire.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des impossibilités d'intervention résultant d'un défaut de connexion ou d'infrastructure du Client.

ARTICLE 5 – MODES D'ACCÈS DISTANTS

La télémaintenance peut être réalisée au moyen de :

- VPN sécurisé ;
- logiciel de prise en main à distance ;
- accès constructeur ;
- plateforme cloud ;
- solution de supervision ;
- tout autre moyen sécurisé accepté par les Parties.

Les modalités techniques sont définies lors de la mise en place du service.

ARTICLE 6 – HORAIRES DE SUPPORT

Support standard

Du lundi au vendredi

08h00 à 18h00

Hors jours fériés.

Option support étendu

☐ Oui

☐ Non

Si souscrite :

- soirées ;
- week-ends ;
- jours fériés ;
- événements spécifiques.

Les conditions financières applicables sont définies au devis ou à l'Annexe 1.

ARTICLE 7 – NIVEAUX DE PRIORITÉ

Priorité 1 – Critique

Installation totalement indisponible.

Objectif de prise en charge :

4 heures ouvrées

Priorité 2 – Majeure

Fonction essentielle indisponible.

Objectif de prise en charge :

8 heures ouvrées

Priorité 3 – Standard

Dégradation partielle du service.

Objectif de prise en charge :

24 heures ouvrées

Priorité 4 – Assistance

Demande d'information ou de réglage.

Objectif de prise en charge :

48 heures ouvrées

Ces délais constituent des objectifs de service et non une obligation de résultat.

ARTICLE 8 – EXCLUSIONS

Sont exclus du présent contrat :

- les réparations matérielles ;
- les pièces détachées ;
- les déplacements sur site ;
- les interventions sur équipements non couverts ;
- les modifications fonctionnelles ;
- les développements spécifiques ;
- les dommages causés par un tiers ;
- les cyberattaques ;

- les défaillances d'infrastructures internet ;
 - les coupures d'alimentation électrique ;
 - les sinistres.
-

ARTICLE 9 – INTERVENTIONS SUR SITE

Lorsque le diagnostic à distance révèle la nécessité d'une intervention physique, celle-ci fera l'objet :

- d'un devis spécifique ;
- ou des conditions prévues au contrat de maintenance applicable.

Les déplacements restent facturables sauf disposition contraire.

ARTICLE 10 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- maintenir les équipements sous tension lorsque cela est nécessaire ;
 - conserver les accès distants actifs ;
 - signaler rapidement les anomalies ;
 - ne pas modifier les paramètres réseau sans information préalable ;
 - coopérer aux opérations de diagnostic.
-

ARTICLE 11 – SÉCURITÉ DES ACCÈS

CIFEM VIDÉO met en œuvre des moyens raisonnables de sécurisation des accès distants.

Le Client demeure responsable :

- de la sécurité de son réseau ;
 - de la gestion de ses identifiants ;
 - des accès accordés à ses collaborateurs ;
 - des équipements tiers connectés à son infrastructure.
-

ARTICLE 12 – CONFIDENTIALITÉ

Les informations consultées dans le cadre des opérations de télémaintenance sont considérées comme confidentielles.

CIFEM VIDÉO s'engage à :

- ne consulter que les informations nécessaires à l'exécution de sa mission ;
- respecter la confidentialité des données ;
- appliquer les dispositions prévues par les CGV et l'Annexe RGPD.

ARTICLE 13 – RAPPORT D'INTERVENTION

Chaque opération de télémaintenance peut donner lieu à :

- un ticket d'assistance ;
- un compte-rendu ;
- un rapport technique ;
- une notification de clôture.

À défaut de contestation dans un délai de cinq (5) jours ouvrés, le rapport est réputé accepté.

ARTICLE 14 – TARIFICATION

Formule souscrite

☐ Télémaintenance Essentielle

☐ Télémaintenance Avancée

☐ Télémaintenance Premium

Montant :

HT : €

TVA : €

TTC : €

Facturation :

☐ Mensuelle

☐ Trimestrielle

☐ Annuelle

ARTICLE 15 – DURÉE

Le présent contrat est conclu pour une durée de :

☐ 12 mois

☐ 24 mois

☐ 36 mois

À compter du :

..... / /

Il est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de douze (12) mois sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception au moins deux (2) mois avant son échéance.

ARTICLE 16 – SUSPENSION DU SERVICE

Le Prestataire pourra suspendre l'accès au service en cas :

- d'impayé ;
- d'atteinte à la sécurité du système ;
- d'utilisation abusive ;
- de refus de coopération du Client ;
- d'impossibilité technique persistante.

Cette suspension n'ouvre droit à aucune indemnisation.

ARTICLE 17 – RESPONSABILITÉ

La télémaintenance constitue une obligation de moyens.

CIFEM VIDÉO ne garantit pas :

- la résolution immédiate des incidents ;
- la disponibilité permanente des infrastructures du Client ;
- le maintien des services tiers ;
- le fonctionnement des réseaux internet ou cloud.

La responsabilité du Prestataire demeure limitée dans les conditions prévues aux Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 18 – RÉSILIATION

Le contrat peut être résilié :

- à son échéance ;
- d'un commun accord ;
- en cas de manquement grave de l'une des Parties ;
- en cas d'impossibilité technique définitive.

Toute résiliation doit être notifiée par écrit.

ARTICLE 19 – RÉFÉRENCE AUX CGV

Le présent contrat est soumis :

- aux présentes conditions particulières ;
- aux Conditions Générales de Vente CIFEM VIDÉO ;
- aux éventuels avenants conclus entre les Parties.

En cas de contradiction, les dispositions du présent contrat prévalent.

SIGNATURES

Fait à :

.....

Le :

..... / /

CIFEM VIDÉO

Nom :

.....

Fonction :

.....

Signature :

.....

Cachet :

.....

LE CLIENT

Nom :

.....

Fonction :

.....

Signature précédée de la mention :

« Lu et approuvé »

.....

ANNEXE 9 – BON D'INTERVENTION TECHNIQUE

CIFEM VIDÉO

Adresse :

Téléphone :

Email :

SIRET :

1. IDENTIFICATION DU CLIENT

Société / Collectivité / Association :

.....

Adresse :

.....

.....

Interlocuteur sur site :

.....

Fonction :

.....

Téléphone :

.....

Email :

.....

2. RÉFÉRENCE DE L'INTERVENTION

Numéro d'intervention :

.....

Date :

..... / /

Heure d'arrivée :

..... h

Heure de départ :

..... h

Durée totale :

.....

3. TYPE D'INTERVENTION

☐ Installation

☐ Mise en service

☐ Maintenance préventive

☐ Maintenance corrective

☐ SAV

☐ Télémaintenance complétée par intervention sur site

☐ Diagnostic

☐ Formation utilisateur

☐ Assistance événementielle

☐ Contrôle périodique

☐ Garantie constructeur

☐ Garantie CIFEM VIDÉO

☐ Hors garantie

☐ Autre :

.....

4. ÉQUIPEMENT(S) CONCERNÉ(S)

Désignation Marque Modèle N° Série

5. MOTIF DE L'INTERVENTION

Description de la demande initiale :

.....
.....
.....
.....

6. CONSTAT TECHNIQUE

Constat réalisé par le technicien :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

7. TRAVAUX RÉALISÉS

- ☐ Contrôle visuel
- ☐ Diagnostic
- ☐ Vérification câblage
- ☐ Vérification alimentation
- ☐ Vérification réseau

- ☐ Reconfiguration
- ☐ Reprogrammation
- ☐ Mise à jour logicielle
- ☐ Remplacement matériel
- ☐ Réparation
- ☐ Nettoyage
- ☐ Formation utilisateur
- ☐ Essais fonctionnels
- ☐ Autre :

.....

Détail des opérations réalisées :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8. PIÈCES OU FOURNITURES UTILISÉES

Désignation Quantité

9. ÉTAT DE L'INTERVENTION

- ☐ Incident résolu
- ☐ Incident partiellement résolu

- ☐ Incident non résolu
 - ☐ Surveillance recommandée
 - ☐ Devis complémentaire nécessaire
 - ☐ Retour atelier nécessaire
 - ☐ Expertise constructeur nécessaire
 - ☐ Pièce en attente
 - ☐ Intervention complémentaire à prévoir
-

Commentaires :

.....
.....
.....

10. RECOMMANDATIONS DU TECHNICIEN

.....
.....
.....
.....

11. OBSERVATIONS DU CLIENT

.....
.....
.....
.....

12. VALIDATION DE L'INTERVENTION

Le Client reconnaît :

- ☐ la présence du technicien sur site ;
 - ☐ la réalisation des opérations décrites ci-dessus ;
 - ☐ avoir reçu les explications nécessaires ;
 - ☐ avoir pu formuler ses observations ;
 - ☐ avoir reçu les recommandations éventuelles.
-

IMPORTANT

La signature du présent document :

- atteste uniquement de la réalisation de l'intervention décrite ;
- ne vaut pas nécessairement réception définitive d'une installation ;
- ne vaut pas reconnaissance d'une garantie applicable ;
- ne constitue pas un abandon de créance ou de facturation.

Toute intervention hors garantie, prestation complémentaire, fourniture de matériel ou déplacement pourra faire l'objet d'une facturation conformément aux Conditions Générales de Vente CIFEM VIDÉO.

13. TEMPS D'INTERVENTION

Temps sur site :

..... heures

Temps de trajet :

..... heures

Temps total facturable :

..... heures

14. SIGNATURES

TECHNICIEN CIFEM VIDÉO

Nom :

.....

Signature :

.....

Date :

..... / /

CLIENT

Nom :

.....

Fonction :

.....

Signature précédée de la mention :

« Intervention réalisée et constatée »

Signature :

.....

Date :

..... / /

CADRE ADMINISTRATIF CIFEM VIDÉO

Référence contrat :

.....

Référence devis :

.....

Référence facture :

.....

☐ Intervention sous contrat de maintenance

☐ Intervention hors contrat

☐ Intervention facturable

☐ Intervention garantie

☐ Intervention à refacturer constructeur

☐ Clôture du dossier

☐ Dossier en attente

Observations administratives :

.....

.....

.....

ANNEXE A – PROCÈS-VERBAL DE RECETTE TECHNIQUE

1. IDENTIFICATION DU PROJET

Client :

Site concerné :

Adresse :

Référence devis / contrat :

Date de recette : / /

Technicien(s) CIFEM VIDÉO :

Représentant du Client :

2. OBJET DE LA RECETTE

La présente recette technique a pour objet de vérifier le bon fonctionnement des équipements et prestations réalisés par CIFEM VIDÉO conformément au devis, contrat ou cahier des charges applicable.

La recette technique constitue une étape préalable à la réception de l'installation.

3. ÉQUIPEMENTS CONCERNÉS

Audio

- ☐ Sonorisation
- ☐ Micros HF
- ☐ Micros filaires
- ☐ DSP
- ☐ Amplificateurs
- ☐ Console audio
- ☐ Boucle magnétique

☐ Autres :

.....

Vidéo

☐ Écrans

☐ Mur LED

☐ Vidéoprojecteurs

☐ Matrices vidéo

☐ Distribution HDMI

☐ SDI

☐ NDI

☐ Autres :

.....

Contrôle

☐ Tablette tactile

☐ Écran tactile

☐ Automatisation

☐ Pilotage centralisé

☐ Contrôle IP

☐ Contrôle série

☐ Autres :

.....

Réseau

☐ Switchs

☐ VLAN

☐ Fibre optique

☐ Réseau audiovisuel

☐ Wi-Fi

☐ Autres :

.....

Visioconférence

☐ Caméra

☐ Micros

☐ Système Teams

☐ Système Zoom

☐ Système BYOD

☐ Autres :

.....

4. CONTRÔLES EFFECTUÉS

Vérification	Conforme	Non conforme	Observation
Installation physique	☐	☐	
Alimentation électrique	☐	☐	
Câblage	☐	☐	
Équipements audio	☐	☐	
Équipements vidéo	☐	☐	
Contrôle centralisé	☐	☐	
Réseau audiovisuel	☐	☐	
Automatisation	☐	☐	
Streaming	☐	☐	
Visioconférence	☐	☐	
Formation utilisateur	☐	☐	
Documentation remise	☐	☐	

5. ESSAIS FONCTIONNELS

AUDIO

☐ Diffusion correcte

☐ Réglages DSP validés

☐ Couverture homogène

☐ Micros fonctionnels

☐ Priorités audio fonctionnelles

Observations :

.....

.....

VIDÉO

☐ Affichage correct

☐ Résolution conforme

☐ Commutation des sources

☐ Diffusion des contenus

☐ Contrôle des équipements

Observations :

.....

.....

CONTRÔLE ET AUTOMATISATION

☐ Scénarios fonctionnels

☐ Interfaces utilisateur validées

☐ Commandes opérationnelles

☐ Automatisations fonctionnelles

Observations :

VISIOCONFÉRENCE

- ☐ Caméra fonctionnelle
- ☐ Audio bidirectionnel
- ☐ Partage de contenu
- ☐ Connexion plateforme
- ☐ Test Teams / Zoom effectué

Observations :

6. RÉSERVES TECHNIQUES ÉVENTUELLES

Néant ☐

Ou :

1.
2.
3.
4.
5.

7. CONCLUSION DE LA RECETTE

- ☐ Recette technique validée
- ☐ Recette validée avec réserves
- ☐ Recette non validée

Commentaires :

.....
.....
.....

8. SIGNATURES

Le Client reconnaît avoir participé aux essais techniques réalisés ce jour.

La présente recette technique ne constitue pas à elle seule la réception définitive de l'installation sauf mention contraire prévue contractuellement.

CIFEM VIDÉO

Nom :

.....

Fonction :

.....

Signature :

.....

Date :

..... / /

CLIENT

Nom :

.....

Fonction :

.....

Signature :

.....

Cachet :

.....
Date :

..... / /

ANNEXE B – PROCÈS-VERBAL DE RÉCEPTION SANS RÉSERVE

1. IDENTIFICATION DU PROJET

Client :

Site concerné :

Adresse :

Référence devis / contrat :

Date de réception : / /

Technicien(s) CIFEM VIDÉO :

Représentant du Client :

2. OBJET DE LA RÉCEPTION

La présente réception a pour objet de constater l'achèvement des prestations réalisées par CIFEM VIDÉO conformément :

- au devis accepté ;
- aux éventuels avenants ;
- au cahier des charges applicable ;
- aux spécifications techniques validées entre les Parties.

3. PRESTATIONS CONCERNÉES

☐ Installation audiovisuelle

☐ Sonorisation

☐ Visioconférence

☐ Affichage dynamique

☐ Mur LED

☐ Vidéoprojection

☐ Réseau audiovisuel

☐ Système de contrôle

☐ Automatisation

☐ Streaming

☐ Autres :

.....
.....

4. RAPPEL DE LA RECETTE TECHNIQUE

La recette technique a été réalisée le :

..... / /

☐ Recette validée

☐ Recette validée avec levée complète des réserves

☐ Sans observation particulière

Référence éventuelle du procès-verbal de recette :

.....

5. CONSTAT DE RÉCEPTION

Après vérification contradictoire des prestations réalisées, le Client déclare :

☒ Que les prestations prévues au contrat ont été exécutées ;

☒ Que les équipements installés sont opérationnels ;

☒ Que les essais de fonctionnement réalisés sont satisfaisants ;

☒ Que les documents prévus au contrat ont été remis (le cas échéant) ;

☒ Que les formations prévues ont été réalisées ou proposées ;

☒ Qu'aucune réserve n'est formulée à la date de signature du présent document.

6. DÉCLARATION DE RÉCEPTION SANS RÉSERVE

Le Client prononce la réception sans réserve de l'installation et des prestations réalisées par CIFEM VIDÉO.

La réception prend effet à compter de la date de signature du présent procès-verbal.

7. CONSÉQUENCES DE LA RÉCEPTION

Le Client reconnaît que la présente réception entraîne notamment :

- le transfert de la responsabilité d'exploitation de l'installation ;
- le point de départ des garanties contractuelles ;
- le point de départ des garanties constructeurs applicables ;
- la clôture des travaux ;
- l'exigibilité immédiate du solde des sommes restant dues ;
- l'ouverture éventuelle de la période de maintenance prévue contractuellement.

8. REMISE DES DOCUMENTS

Le Client reconnaît avoir reçu, selon le périmètre du projet :

- ☐ Documentation utilisateur
- ☐ Notices constructeurs
- ☐ Plans de câblage
- ☐ Synoptiques
- ☐ Schémas techniques
- ☐ Sauvegardes de configuration prévues au contrat
- ☐ Rapport de recette
- ☐ Autres :

.....

9. OBSERVATIONS COMPLÉMENTAIRES

.....

.....

.....
.....

10. SIGNATURES

Le présent procès-verbal vaut réception définitive sans réserve des prestations réalisées par CIFEM VIDÉO.

CIFEM VIDÉO

Nom :

.....

Fonction :

.....

Signature :

.....

Date :

..... / /

CLIENT

Nom :

.....

Fonction :

.....

Société :

.....

Cachet :

.....

Signature précédée de la mention :

« Bon pour réception sans réserve »

.....

Date :

..... / /

ANNEXE C – PROCÈS-VERBAL DE RÉCEPTION AVEC RÉSERVES

1. IDENTIFICATION DU PROJET

Client :

Site concerné :

Adresse :

Référence devis / contrat :

Date de réception : / /

Technicien(s) CIFEM VIDÉO :

Représentant du Client :

2. OBJET DE LA RÉCEPTION

Le présent procès-verbal a pour objet de constater l'achèvement des prestations réalisées par CIFEM VIDÉO conformément aux documents contractuels applicables.

La présente réception est prononcée avec réserves conformément aux dispositions des Conditions Générales de Vente.

3. PRESTATIONS CONCERNÉES

☐ Installation audiovisuelle

☐ Sonorisation

☐ Visioconférence

☐ Affichage dynamique

☐ Mur LED

☐ Vidéoprojection

☐ Réseau audiovisuel

☐ Système de contrôle

☐ Automatisation

☐ Streaming

☐ Autres :

.....

.....

4. CONSTAT DE RÉCEPTION

Après vérification contradictoire des prestations réalisées, le Client reconnaît que :

☒ Les prestations principales ont été exécutées ;

☒ Les équipements installés sont opérationnels ;

☒ L'installation est exploitable conformément à sa destination ;

☒ Les essais fonctionnels ont été réalisés ;

☒ Les éventuelles anomalies constatées n'empêchent pas l'exploitation normale de l'installation ;

☒ Les réserves mentionnées ci-après sont considérées comme mineures.

Le Client prononce en conséquence la réception de l'installation avec réserves.

5. LISTE DES RÉSERVES

Réserve n°1

Description :

.....

.....

Action corrective prévue :

.....

Réserve n°2

Description :

.....
.....
Action corrective prévue :
.....

Réserve n°3

Description :

.....
.....

Action corrective prévue :

.....

Réserve n°4

Description :

.....
.....

Action corrective prévue :

.....

Réserve n°5

Description :

.....
.....

Action corrective prévue :

.....

6. DÉLAI DE LEVÉE DES RÉSERVES

Sous réserve :

- de l'accès au site ;
- de la disponibilité des équipements ;
- des contraintes d'exploitation du Client ;
- des délais fournisseurs éventuels ;

CIFEM VIDÉO s'engage à procéder à la levée des réserves dans un délai raisonnable.

Les Parties conviennent que la nature des réserves ne justifie pas le refus de réception de l'installation.

7. EFFETS DE LA RÉCEPTION

Le Client reconnaît expressément que la présente réception produit les mêmes effets qu'une réception sans réserve concernant notamment :

- le transfert de la responsabilité d'exploitation ;
- le point de départ des garanties contractuelles ;
- le point de départ des garanties constructeurs ;
- la clôture du chantier ;
- l'exigibilité du solde du contrat.

Les réserves mentionnées au présent document n'ont pas pour effet de suspendre le paiement des sommes dues, sauf accord écrit contraire des Parties.

8. DOCUMENTS REMIS

Le Client reconnaît avoir reçu, selon le périmètre du projet :

- ☐ Documentation utilisateur
- ☐ Notices constructeurs
- ☐ Synoptiques
- ☐ Plans de câblage
- ☐ Rapport de recette
- ☐ Sauvegardes prévues au contrat
- ☐ Procédures d'exploitation
- ☐ Autres :

9. OBSERVATIONS COMPLÉMENTAIRES

.....
.....
.....
.....

10. ACCEPTATION DES RÉSERVES

Les Parties reconnaissent que les réserves listées ci-dessus :

- sont précisément identifiées ;
- ne remettent pas en cause la conformité générale de l'installation ;
- ne rendent pas impossible son exploitation normale ;
- ne constituent pas des non-conformités majeures.

Toute demande complémentaire non mentionnée dans le présent procès-verbal sera considérée comme une demande nouvelle pouvant faire l'objet d'un devis complémentaire.

11. SIGNATURES

Le présent document vaut réception de l'installation avec réserves.

CIFEM VIDÉO

Nom :

.....

Fonction :

.....

Signature :

.....

Date :

..... / /

CLIENT

Nom :

.....

Fonction :

.....

Société :

.....

Cachet :

.....

Signature précédée de la mention :

« Bon pour réception avec réserves »

.....

Date :

..... / /

ANNEXE D – PROCÈS-VERBAL DE LEVÉE DES RÉSERVES

1. IDENTIFICATION DU PROJET

Client :

Site concerné :

Adresse :

Référence devis / contrat :

Référence du procès-verbal de réception avec réserves :

Date de réception initiale : / /

Date de levée des réserves : / /

Technicien(s) CIFEM VIDÉO :

Représentant du Client :

2. RAPPEL DE LA RÉCEPTION INITIALE

Par procès-verbal en date du :

..... / /

Le Client a prononcé la réception de l'installation avec réserves.

Les réserves concernées étaient les suivantes :

1.
2.
3.
4.
5.

3. INTERVENTIONS RÉALISÉES

CIFEM VIDÉO déclare avoir réalisé les actions correctives suivantes :

Réserve n°1

Travaux effectués :

.....

.....
Date d'intervention :

..... / /

Réserve n°2

Travaux effectués :

.....

.....

Date d'intervention :

..... / /

Réserve n°3

Travaux effectués :

.....

.....

Date d'intervention :

..... / /

Réserve n°4

Travaux effectués :

.....

.....

Date d'intervention :

..... / /

Réserve n°5

Travaux effectués :

.....

.....

Date d'intervention :

..... / /

4. CONTRÔLE DES RÉSERVES

Après vérification contradictoire des travaux correctifs réalisés :

Réserve Levée Maintenu

Réserve n°1 ☐ ☐

Réserve n°2 ☐ ☐

Réserve n°3 ☐ ☐

Réserve n°4 ☐ ☐

Réserve n°5 ☐ ☐

5. CONSTAT DE LEVÉE DES RÉSERVES

☐ L'ensemble des réserves est levé.

☐ Une partie des réserves demeure en cours de traitement.

Observations éventuelles :

.....

.....

.....

.....

6. CLÔTURE DÉFINITIVE DU DOSSIER

Lorsque l'ensemble des réserves est levé, le Client reconnaît que :

- les prestations ont été exécutées conformément aux engagements contractuels ;
- les réserves formulées lors de la réception ont été traitées ;
- aucune réserve complémentaire n'est formulée ;

- le projet est définitivement réceptionné.

La présente levée des réserves clôt définitivement le dossier technique concerné.

7. EFFETS DE LA LEVÉE DES RÉSERVES

La signature du présent document entraîne :

- la reconnaissance de la conformité des travaux correctifs réalisés ;
- la clôture des réserves mentionnées au procès-verbal initial ;
- la confirmation définitive de la réception de l'installation ;
- l'absence de réserve complémentaire au titre des travaux concernés.

Les garanties contractuelles et constructeurs continuent à courir à compter de la date de réception initiale et non à compter de la date de levée des réserves.

8. ABSENCE DE DEMANDE COMPLÉMENTAIRE

Le Client reconnaît que toute demande non mentionnée dans le procès-verbal de réception initial constitue :

- une évolution ;
- une modification ;
- une prestation complémentaire ;

susceptible de faire l'objet d'un devis distinct.

Ces demandes ne peuvent être assimilées à des réserves.

9. OBSERVATIONS COMPLÉMENTAIRES

.....
.....
.....
.....

10. SIGNATURES

Le présent procès-verbal constate la levée des réserves mentionnées lors de la réception de l'installation.

CIFEM VIDÉO

Nom :

.....

Fonction :

.....

Signature :

.....

Date :

..... / /

CLIENT

Nom :

.....

Fonction :

.....

Société :

.....

Cachet :

.....

Signature précédée de la mention :

« **Bon pour levée des réserves** »

.....

Date :

..... / /

CAS PARTICULIER : LEVÉE TACITE DES RÉSERVES

À défaut de contestation écrite motivée du Client dans un délai de quinze (15) jours calendaires suivant la notification de réalisation des actions correctives par CIFEM VIDÉO, les réserves seront réputées levées de plein droit.

Cette levée tacite produira les mêmes effets qu'une levée formelle signée par les Parties.