

CONDITIONS GENERALES DE VENTES ITANCIA

ARTICLE 1 - GENERALITÉ

ITANCIA a pour activité la distribution d'équipements Télécoms et IT, la distribution de matériels Télécoms et d'infrastructures réseaux éco-recyclés ainsi que la réparation électronique et logistique desdits Matériels (ci-après dénommés « Produits»). Les ventes de Produits, ainsi que les prestations de réparation électronique et logistique d'ITANCIA sont soumises aux présentes conditions générales qui constituent le socle de la négociation. Ces conditions générales sont consultables sur notre site www.itancia.com et acceptées lors de l'ouverture du compte client.

Les conditions générales sont aussi consultables à tout moment sur le site d'ITANCIA. En passant commande le client d'ITANCIA (ci-après le « Client ») est réputé en avoir pris connaissance et, sauf stipulation contraire spécifiée par écrit par ITANCIA, le fait pour le Client de passer commande à ITANCIA implique son adhésion entière aux présentes conditions générales et l'exclusion expresse de toute autre condition du Client ou de tout document émanant de lui qui ne serait pas signé par ITANCIA. Elles constituent avec les conditions particulières les seuls documents contractuels entre les parties.

Le fait qu'ITANCIA ne se prévale pas à un moment donné d'une quelconque des conditions générales ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement desdites conditions générales.

Si l'une des conditions des présentes conditions générales se révélait non valide, les Parties s'engagent à négocier de bonne foi le remplacement de la condition invalide, l'ensemble des autres conditions demeurant en vigueur.

ARTICLE 2 - OUVERTURE DE COMPTE

Chaque nouveau Client qui souhaite avoir les délais de paiement définis au point 5.2., doit faire au préalable, une demande d'ouverture de compte. Cette demande sera faite avec le document : Demande d'ouverture de compte.

Cette demande devra être transmise à ITANCIA tamponnée et signée avec acceptation de conditions générales prévue à cet effet (sur simple demande écrite une version anglaise des conditions générales de vente d'ITANCIA peut être adressée pour information) accompagnée :

- d'un relevé d'identité bancaire
- d'un certificat d'authentification de la société mentionnant l'attribution de son numéro de TVA intra-communautaire
- d'un papier à en-tête de la société.
- Photocopie de la carte d'identité du dirigeant

Pour chaque demande d'ouverture, ITANCIA fait procéder à une étude financière. En fonction des renseignements qui lui sont communiqués, ITANCIA se réserve le droit de ne pas accepter l'ouverture d'un compte si ces renseignements ne sont pas satisfaisants au regard des critères objectifs arrêtés par ITANCIA. De plus, lors de cette ouverture, ITANCIA détermine, en fonction desdits critères objectifs, un en-cours au-delà duquel chaque commande ou partie de commande devra être payée comptant à la commande par virement. ITANCIA se réserve la possibilité de fermer et/ou de réduire l'encours, à tout moment, un compte en cas de retard de paiement ou de nouveaux renseignements financiers non conformes aux critères objectifs arrêtés par ITANCIA pour l'octroi ou le maintien d'un compte.

ARTICLE 3 - COMMANDE - CONTRAT

Toute offre de vente de Produits s'entend sous réserve des stocks disponibles. Sauf stipulation contraire dans la proposition, la durée de validité d'une offre ou proposition de Produits ou Prestations est d'une semaine à compter de la date de l'offre ou de la proposition.

Le contrat est définitivement conclu, selon les cas, dès l'envoi au Client de l'accusé de réception de la commande ou, dès acceptation sans réserve, quel que soit sa forme : fax, mail, EDI etc., de l'offre ou de la proposition d'ITANCIA ou, dès signature d'un contrat. Les commandes passées après la durée de validité ou à des conditions différentes de l'offre ou proposition ne seront définitives qu'après confirmation écrite d'ITANCIA et sous les réserves contenues dans la confirmation écrite.

Conformément à la loi, aucune commande, aucun contrat définitivement conclu ne pourra être annulé partiellement ou totalement par le Client.

Chaque commande doit contenir les informations suivantes :

- adresse de livraison et de facturation,
- les conditions financières accordées par ITANCIA,
- les références exactes, les désignations et quantités des matériels commandés,
- les prix nets,
- les modalités de livraison ainsi que les délais souhaités,
- le nom et les coordonnées de l'interlocuteur d'ITANCIA.

Compte tenu de l'activité, le montant minimum d'une commande ne pourra être inférieur à 150 € HT. A titre exceptionnel, ITANCIA pourra accepter une commande inférieure sous réserve du paiement des frais administratifs pour un montant de 30€ HT.

Les contrats ITANCIA seront rédigés en langue française ou anglaise, à la discrétion d'Itancia.

ARTICLE 4 - CHOIX DU PRODUIT OU DE LA PRESTATION

Les caractéristiques des Produits et des Prestations sont données dans le tarif général d'ITANCIA et présentées, le cas échéant, sur le site Internet d'ITANCIA. Le Client qui est un professionnel et qui est le seul à connaître les besoins de ses propres clients et de leur environnement, est le seul en mesure de réaliser les choix des Produits et/ou des Prestations à partir des caractéristiques données par ITANCIA. Sur simple demande, ITANCIA est en mesure d'exposer les caractéristiques du Produit ou de la Prestation concernée. Ce choix est donc fait sous la seule responsabilité et aux risques du Client. En cas d'inadéquation des Produits ou de la Prestation aux besoins du client final du Client d'ITANCIA, le Client reconnaît être le seul responsable du choix qu'il a fait et s'en porter garant vis-à-vis d'ITANCIA. Le Client s'engage à souscrire toute police d'assurance nécessaire pour permettre d'exonération de responsabilité totale d'ITANCIA.

ITANCIA met gratuitement à la disposition de ses Clients les données et informations relatives aux Produits ou Prestations comme notamment le niveau des stocks ainsi que le système de passation des commandes pas voies informatiques.

ARTICLE 5 - PRIX – PAIEMENT

5.1. Prix :

Les prix des Produits, des licences et des Prestations sont fixés par les tarifs d'ITANCIA en vigueur au jour de la commande ou pour les Produits ou Prestations spécifiques dans l'offre ou la proposition d'ITANCIA. ITANCIA se réserve le droit de modifier à tout moment ses tarifs, il revient en conséquence au Client de s'informer des tarifs en vigueur au moment de la commande. Par ailleurs, en cours d'exécution d'une commande, ces prix pourront être revus par ITANCIA en fonction des variations des prix : des constructeurs, des taux de change, des prix des matières premières composant le Produit ou du prix de la main d'œuvre ou du prix du transport, etc..., qui affectent le prix de revient du Produit, entre le jour de la commande et celui de la livraison ou de la date d'exécution de la Prestation. Les prix des Produits sont franco pour les commandes d'un montant supérieur à 500€ HT et une livraison en France métropolitaine à l'exclusion des produits hors format qui peuvent faire l'objet d'une facturation spécifique. Pour les commandes inférieures à 500€ HT dans ladite zone, des frais de transport de 25€ HT seront facturés en sus. Pour toute autre zone que la France métropolitaine, les prix s'entendent « EX WORKS » (conformément aux Incoterms de la CCI édition 2010).

5.2. Paiement :

Sauf ouverture d'un compte Client (ARTICLE 2 -), les paiements sont comptant à la commande par virement ou traite. En cas de paiement par traite, le Client devra retourner la traite acceptée dans les huit jours à compter de la date démission de la traite. A défaut d'acceptation et de retour de la traite dans ce délai, le paiement deviendra immédiatement exigible. En cas d'ouverture de compte et dans la limite des encours les délais de paiements sont de 45 jours fin de mois ou 60 jours nets. Les paiements doivent être faits au domicile d'ITANCIA de manière à ce qu'ITANCIA dispose du montant de la commande au jour de l'échéance.

En tout état de cause, Itancia se réserve le droit pour la première commande de demander un paiement avant livraison (en totalité ou partiel). ITANCIA se réserve le droit d'adresser les factures par voie électronique conformément à l'article 289 bis du Code Général des Impôts, ce que le Client accepte expressément et renonce de ce fait à recevoir une facture sur support papier. En aucun cas une quelconque réclamation n'autorise le Client à suspendre ou refuser tout ou partie d'une facture ni à retenir tout ou partie des sommes dues par lui, ni à opérer une compensation.

Conformément aux articles 1139 et 1153 alinéa 2 du Code Civil, l'arrivée de l'échéance d'une ou des factures vaudra mise en demeure automatique de payer du Client, sans aucune formalité.

En cas de non-paiement de tout ou partie d'une facture, ou d'une échéance, en cas de paiements échelonnés, ITANCIA se réserve le droit, jusqu'au complet paiement de la facture en cours, de suspendre toute livraison ou tout contrat en cours, de résilier tout contrat en cours, et ce, sans préjudice de tout dommage et intérêt. En outre, toute autre facture non arrivée à échéance deviendra immédiatement exigible et ITANCIA pourra dès lors, exiger le paiement immédiat de toutes les factures non échues, les montants des impayés seront majorés des frais consécutifs au retard de paiement. Les factures seront payables comptant à la commande en cas d'impayés.

A défaut de paiement à la date de règlement portée sur la ou les factures, le Client devra en sus du montant en principal, payer des frais de gestion de recouvrement s'élevant à 40€ par facture

Le client devra s'acquitter d'intérêt de retard égal au taux d'intérêt légal majoré de 5 points

Tout effet de commerce établi par le Client, en règlement des factures, revenu impayé pour le motif " défaut de provision ", après présentation à la banque d'ITANCIA, entraînera une indemnité forfaitaire de 40 Euros H.T. à titre de pénalité pour gestion du dossier.

En cas de recouvrement par voie d'huissier ou judiciaire, le Client devra en sus du montant principal, payer à titre de clause pénale un montant forfaitaire de 15% des sommes dues et ce sans préjudice des intérêts conventionnels, ainsi que tous les frais et honoraires de recouvrement.

En cas de règlement au-delà du délai de paiement stipulé ci-dessus, conformément à la loi des pénalités de retard, égales au taux d'intérêt légal majoré de 5 points, seront exigibles dès le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture

En outre, ITANCIA peut demander au Client de lui fournir des garanties de paiement, notamment par caution bancaire, même après la conclusion de la Vente ou du contrat de prestation. Le cas échéant, ITANCIA peut retenir la livraison des Produits concernés jusqu'à la présentation de la garantie. L'encours accordé est une faculté d'ITANCIA qui se réserve le droit de le modifier à tout moment en fonction des informations financières du Client.

5.3. En cas de litige, sur une facture, la réclamation doit se faire par écrit en recommandé avec A.R, adressé au service Litiges, dans les 7 jours à compter de la réception des Produits.

ARTICLE 6 - LIVRAISON – DELAIS – FORCE MAJEURE

6.1. Livraison.

6.1.1 Pour les livraisons en France métropolitaine

Les livraisons en France métropolitaine (hors Corse) sont réalisées en 24/48h à partir du départ de nos sites.

Les livraisons dans nos conditions de franco sont dites simples : pas de prise de rendez-vous, livraison à l'accueil et en journée.

Une livraison qui nécessiterait des conditions de livraisons particulières pourra faire l'objet d'une facturation additionnelle

La livraison des produits est réputée effectuée à l'arrivée de produits à l'adresse indiquée sur le bon de commande et selon les preuves de livraisons de nos transporteurs.

6.1.2 Pour les livraisons hors France métropolitaine

Pour les clients français : les livraisons seront départ usine et la livraison réputée effectuée à la mise à disposition des Produits, au Client dans les entrepôts désignés (49510 La Jubaudière – France ou 49670 Chemillé-en-Anjou – France)

Dans le cas où ITANCIA effectue ou fait effectuer le transport, celui-ci est effectué pour ordre et pour compte du Client. Dans ce dernier cas, le Client devra préciser le lieu de livraison. A défaut, la livraison sera effectuée à la mise à disposition des Produits dans les entrepôts d'ITANCIA.

Pour les clients étrangers, les livraisons seront soit « EX WORKS » soit « CIP » (conformément aux Incoterms CCI édition 2010).

Pour les livraisons « EX WORKS », la livraison des Produits s'opérera, à la date et au lieu de mise à disposition des Produits dans les entrepôts d'ITANCIA et pour les livraisons CIP à la date et au lieu de remise au premier transporteur.

6.1.3 ITANCIA est autorisé à procéder à des livraisons partielles. Toute livraison partielle acceptée par le Client est facturable dès livraison.

6.2. Délais

6.2.1 Les délais de livraison ou d'exécution des Prestations ne sont donnés qu'à titre indicatif et sous réserve des possibilités d'approvisionnement d'ITANCIA et des plannings d'ITANCIA pour les Prestations. En conséquence, leurs dépassements ne donnent pas lieu à l'annulation de la commande ou à des dommages et intérêts quelconques. En tout état de cause, ces délais estimatifs pourront être appréciés que lorsque toutes ces conditions seront remplies et seront suspendus en cas de force majeure (article 6.3).

6.2.2 En cas de délais fermes dûment acceptés par ITANCIA, ceux-ci ne commenceront à courir qu'à partir de la date de confirmation de la commande par ITANCIA et réception du paiement prévu, et en aucun cas avant l'établissement du dossier relatif à l'objet de la vente ou de la prestation et des modalités de son exécution. De plus, lorsque le Client doit présenter le Crédit Documentaire ou les attestations établies par les autorités administratives nationales ou étrangères, ou si le Client doit verser des acomptes, les délais de livraison seront prolongés en cas de retard du versement des acomptes. En tout état de cause, ces délais pourront commencer à courir que lorsque toutes ces conditions seront remplies et seront suspendus en cas de force majeure (article 6.3). Enfin, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si le Client est à jour de ses obligations envers ITANCIA.

6.3. Force Majeure

ITANCIA est libéré de son obligation de livrer les Produits ou d'exécuter ses Prestations, en cas de survenance d'un événement ne pouvant être surmonté malgré une diligence raisonnable tel que mais non limité à : lock-out, grève, arrêt de travail total ou partiel dans les sites d'ITANCIA ou chez ses fournisseurs et sous-traitants, blocus, épidémie, guerre, réquisition, incendie, inondation, arrêt et accidents des machines, difficulté d'approvisionnement, pénuries de matières ou de transport, insuffisance de courant électrique et d'énergie, accident affectant la production, délais anormaux de certification, force majeure des fournisseurs et/ou sous-traitants, interruption, mesures légales ou administratives empêchant, restreignant, retardant ou interdisant la fabrication ou l'importation du Produit ou l'exécution des prestations.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, ITANCIA devra en informer le Client dans les huit jours suivant la survenance de l'événement ou sa connaissance.

En cas de retard, les délais seront prolongés de la durée du retard entraîné par l'événement de force majeure.

Si, par suite d'un cas de force majeure tel que défini ci-dessus, il est impossible à ITANCIA d'exécuter la commande ou le contrat en tout ou partie ou si l'événement de force majeure se poursuit au-delà de 2 mois, chacune des Parties est en droit de renoncer à continuer l'exécution de la commande ou du contrat en tout ou en partie sans dommages-intérêts, pénalités, ou tout autre dédommagement ou participation au préjudice supporté par elle à cause de la force majeure, la partie de la commande ou du contrat déjà exécutée ne pouvant être résolue.

6.4. Pour tout enlèvement, les Produits sont mis à disposition du Client pour une durée de 48 heures, passé ce délai les Produits seront réintégrés dans le stock.

ARTICLE 7 - TRANSFERT DE RISQUES – RESERVE DE PROPRIETE

7.1. Le transfert des risques des Produits d'ITANCIA au Client pour les ventes Franco, à lieu à l'arrivée des Produits au lieu de livraison avant déchargement. Pour toutes les autres ventes, le transfert des risques a lieu à la mise à disposition de la commande dans les entrepôts d'ITANCIA et pour les ventes CIP à la remise au premier transporteur. A compter du transfert des risques, les risques de pertes, vols ou destructions sont à la charge du Client, conformément aux Incoterms pour les ventes « EX WORKS ».

7.2. Le transfert de propriété des Produits livrés au Client n'interviendra qu'après paiement intégral du prix en principal et accessoire. Le paiement ne sera réputé acquis qu'après encaissement des sommes dues. L'inexécution par le Client de ses obligations de paiement, pour quelque cause que ce soit, confère à ITANCIA le droit de revendiquer les Produits et d'exiger la restitution immédiate des Produits livrés aux frais, risques et périls du Client.

7.3. Le Client s'engage, pour le cas d'une procédure de redressement judiciaire affectant son entreprise, à participer activement à l'établissement d'un inventaire des Produits se trouvant dans ses stocks et dont ITANCIA revendique la propriété. A défaut, ITANCIA a la faculté de faire constater l'inventaire par huissier, aux frais du Client. Le Client s'interdit de revendre, de transformer ou d'incorporer les Produits livrés à compter de la date du jugement prononçant le redressement judiciaire ou la liquidation des biens de son Entreprise. ITANCIA pourra interdire au Client de procéder à la revente, la transformation ou l'incorporation des Produits en cas de retard de paiement. A compter du transfert des risques, le Client assure les Produits.

7.4. Le Client peut céder à ITANCIA en cas de revente, les créances nées à son profit de la revente à un tiers acquéreur, mais reste tenu envers ITANCIA, à titre principal, du bon règlement des factures concernant la vente initiale.

ARTICLE 8 - PROCEDURE D'ACHAT DE MATERIEL EN FRANCHISE DE TVA ET HORS TAXE

8.1. Pour l'achat de Produits en franchise de TVA pour un Client dont le siège social est situé en France métropolitaine, désirant exporter les Produits, le Client s'engage à formuler au préalable une **demande d'ouverture de compte Client (ARTICLE 2 -) hors taxe auprès du service.** Après obtention de compte Client, ce dernier s'engage à adresser préalablement à toute livraison, les documents suivants par courrier en recommandé avec accusé de réception uniquement.

- Une photocopie de la dispense annuelle de visa pour l'année en cours, délivrée par le centre des impôts du Client qui fait l'objet d'un contrôle de conformité.

ET

- Une attestation annuelle d'achat en franchise de TVA non chiffrée, établie en original sur papier à en-tête du Client.

De plus, le Client s'engage à mentionner la facturation en franchise de TVA lors de sa commande. Si l'une de ces conditions n'est pas remplie, la facturation en franchise de TVA ne pourra être effectuée et une facture avec TVA sera établie.

8.2. Pour l'achat de Produits en hors taxe effectué par un Client dont le siège social est situé hors de France mais dans l'Union Européenne, le Client s'engage à faire au préalable une demande d'ouverture de compte Client (ARTICLE 2 -) auprès d'ITANCIA et à accepter que le choix du transporteur soit fait par ITANCIA.

8.3. Procédure d'achat de Produit en hors taxe soumis à licence

Tout achat soumis à licence individuelle d'exportation délivrée par les autorités administratives françaises et européennes nécessite un délai préalable de 60 jours avant la validation de la commande. Le Client s'engage à obtenir de son client final le formulaire « sales obtain end user undertaking EUU form » dûment complété et de le remettre à ITANCIA.

A défaut, la commande est annulée. Par ailleurs, le Client qui souhaite exporter les Produits acquis auprès d'ITANCIA aux Etats-Unis s'engage à respecter la réglementation américaine en matière d'export et de re-export et notamment à ne pas revendre les Produits auprès de clients ou dans des pays faisant l'objet de restrictions.

ARTICLE 9 - CONTROLE A L'ARRIVÉE DES PRODUITS – CONTROLE DES PRESTATIONS

9.1. Toutes les opérations de transport de Produits étant à la charge et aux frais, risques et périls du Client, il appartient à celui-ci de vérifier les Produits à l'arrivée, et d'émettre s'il y a lieu des réserves complètes, motivées et aussi précises que possible et d'exercer, ses recours contre le transporteur, même en cas d'expédition franco, et bien que le transfert de propriété ne soit pas encore fait.

9.2. En conséquence, en cas de perte, substitution ou avarie, liée au transport, le Client doit les mentionner sur le bon de livraison qu'il fait contresigner par le représentant du transporteur et confirme ses réserves auprès du transporteur dans le délai légal de trois jours, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par acte extrajudiciaire, en application de l'article L. 133-3 du code de commerce.

Une copie de la lettre adressée au transporteur devra être adressée à ITANCIA, ainsi que les réserves mentionnées sur le bon de livraison du transporteur.

A défaut de procéder à ces réserves dans ces conditions, les Produits seront réputés en bon état et sans manquant.

ARTICLE 10 - RECLAMATION / CONFORMITÉ DES PRODUITS

10.1. Réclamation

10.1.1 A la réception des Produits, le Client doit immédiatement vérifier leur conformité par rapport à la commande ou au contrat.

10.1.2 Toutes les réclamations relatives à un défaut de conformité des Produits livrés, à une inexactitude dans les quantités ou à une référence erronée par rapport à l'offre de vente, à la commande ou à la confirmation de la commande par ITANCIA ou au contrat, doivent être formulées sur le site Internet d'ITANCIA dans un délai de deux jours à réception des Produits, sans négliger les recours contre le Transporteur.

10.1.3 Le Client devra permettre et faciliter à ITANCIA la vérification sur le site de toutes éventuelles réclamations.

10.1.4 Tout refus de réception des Produits par le Client non motivé, entraînera le paiement par le Client d'une indemnité à ITANCIA, à minima des frais administratifs de gestion de 40 euros en sus.

10.2. Demande de retour pour non-conformité des Produits livrés par rapport au bon de commande :

Aucun retour de Produits ne sera accepté à défaut d'accord express et préalable d'ITANCIA

Dès réception de la demande de retour formulée par le Client, ITANCIA donnera son accord pour le retour du Produit via un « bon de RMA » ou motivera son refus de reprise de ce Produit qui sera alors adressé au Client.

Lors du retour, le Client devra joindre le bon RMA aux Produits retournés et qui figurera en évidence à l'extérieur du colis retourné.

ARTICLE 11 - GARANTIE –RESPONSABILITE

11.1. Garantie Produits neufs : Sauf conditions particulières expresses, les Produits vendus par ITANCIA suivent les garanties des constructeurs à compter de la date de livraison telle que définie à l'ARTICLE 6 -.

ITANCIA rappelle qu'il dépend du constructeur pour appliquer les garanties au produit livré, ainsi qu'aux manquants. En aucun cas, ITANCIA ne pourra être tenu à une garantie si le défaut constaté n'est pas couvert par la garantie du constructeur.

Certains constructeurs appliquent des facturations en cas de retour Sous Garantie non justifiés (sans défaut, défaut d'utilisation...). Ces éventuelles facturations seront systématiquement reportées, par Itancia, sur le client concerné.

11.2. Conditions d'utilisation et garantie Prestations, services Cloud, et Licences Constructeurs / Editeurs:

Sauf conditions particulières expresses, les Prestations, services Cloud, et Licences des constructeurs vendus par ITANCIA suivent les conditions d'utilisation, et les garanties des constructeurs/ éditeurs.

ITANCIA rappelle qu'il dépend du constructeur pour appliquer les garanties au service délivré. En aucun cas, ITANCIA ne pourra être tenu à une garantie ou responsabilité si le défaut constaté n'est pas couvert par la garantie du constructeur.

11.3. Garantie Produits Eco-recyclés : la garantie est, d'un an sur les postes, DECT, cartes électroniques et équipements Data. La garantie débute à compter de la date de livraison telle que définie à l'ARTICLE 6 -, sauf information contraire précisée sur le Bordereau de Livraison. Les produits Eco recyclés sont vendus sans version ou licence spécifiques. En cas d'exigence particulière du client en ce sens, une demande de configuration doit être précisée par celui-ci, un devis lui sera alors soumis. S'il s'avérait cependant que la configuration du client ne soit pas compatible avec les versions et licences des produits fournis, Itancia ne serait seulement tenu que de reprendre les matériels.

Pendant la période de garantie, ITANCIA s'engage à réparer ou remplacer le produit reconnu fonctionnellement défectueux.

11.4. Garantie Produits SMARTPHONE : La garantie Itancia sur la gamme des Smartphone reconditionnés varie de 1 à 12 mois, selon les gammes. Cette période débute à la date de vente d'Itancia.

Des extensions de garanties supplémentaires peuvent être achetées. Elles sont régies par les mêmes conditions que la garantie initiale.

Les demandes de prises sous garantie doivent être déposées sur notre portail « RMAWeb », sur notre site institutionnel www.itancia.com, à l'aide des codes d'accès client.

Ces demandes, une fois validées, seront traitées :

- Par échange standard dans les 15 premiers jours suivant la vente d'Itancia.
- Par retour atelier pour réparation, au-delà des 15 jours.

Les utilisateurs peuvent aussi directement déposer leur demande de garantie sur le site <http://rma-smartphone.eco-recycle.eu>. Ce site, anonyme ou aux couleurs de notre client, ne permet cependant que des retours atelier pour réparation.

Les frais d'envoi du défectueux vers Itancia sont à la charge du client, sous sa responsabilité. L'emballage doit donc assurer la préservation du matériel pendant le transport.

Les frais d'envoi du matériel échangé ou réparé sont à la charge d'Itancia, selon les mêmes restrictions et conditions que lors de la vente originelle. La gratuité des frais d'envoi se limite à la France Métropolitaine.

En cas d'échange avancé, le client dispose de 30 jours pour nous retourner le défectueux (date de réception chez Itancia). Au-delà de cette période, une facture du montant de l'article échangé sera automatiquement produite.

Si un cas d'exclusion de garantie, décrite ci-après, est constaté, Itancia :

- proposera, dans le cadre d'un retour pour réparation, un devis de remise en état. L'établissement du devis donne lieu à une facturation pour diagnostic, déduit en cas d'acceptation du devis. En cas de refus du client, le matériel sera retourné en l'état, au frais du client, après paiement des frais de diagnostic.

- émettra, en cas d'échange avancé effectué, une facture correspondant aux frais de remise en état.

Tout Smartphone retourné devra impérativement avoir été délocalisé préalablement par l'utilisateur. Itancia se réserve le droit de facturer des frais de gestion de 40€ HT en cas de retour non justifié.

Les smartphones reconditionnés ne bénéficient pas de garantie d'étanchéité. Le reconditionnement peut en effet nécessiter d'ouvrir le smartphone, et de fait, l'étanchéité des joints n'est plus certifiée.

➤ Exclusions de garantie SMARTPHONE

Ne sont pas couverts par la garantie Itancia, les produits endommagés ou rendus défectueux suite :

- à une **utilisation non conforme** à l'usage pour lequel il a été conçu,
- **Infections par virus** ou l'utilisation du produit avec des logiciels non fournis ou incorrectement installés.
- à un **transport ou un emballage inapproprié** lors du retour du produit au distributeur ou à Itancia.
- à une **modification du produit**, notamment une utilisation de pièces non vendues par Itancia.
- à une **installation impropre** de produits tiers (ex : carte mémoire).
- à **négligence ou à accident** : Utilisation abusive, casse, chaleur excessive, foudre, corrosion, oxydation, manipulation brutale...

La garantie Itancia ne couvre pas :

- **Les dommages causés par une utilisation avec un autre produit : utilisation d'accessoires ou périphériques** dont le type l'état et les normes ne répondent pas aux prescriptions du fabricant.
- **Les matériels consommables** notamment les batteries, sauf si sa capacité devient inférieure à 50% de sa capacité initiale pendant la période de garantie, ainsi que les cordons accessoires.
- **Les défauts mineurs des écrans LCD** survenant sur des produits équipés de la technologie LCD, à la condition que le nombre de pixels défectueux n'excède pas 3 pixels
- **Les défauts esthétiques**, y compris les rayures, traces de chocs, ou défauts des plastiques de protection des ports de connexion, les fissures ou éraflures de l'écran LCD et coques.
- les remplacements de pièces par suite **d'usure normale**
- **les pertes ou dommages de logiciels, données ou supports de stockage amovibles**. Le client est responsable de la sauvegarde de tous programmes, données ou supports de stockage amovibles. **L'ensemble des données personnelles seront systématiquement effacées par Itancia lors des tests et réparation**. Par ailleurs, Itancia peut décider de remplacer le produit envoyé sous garantie par un produit reconditionné de qualité équivalente.
- Les **dysfonctionnements liés à l'Opérateur** (disponibilité, couverture, services, capacité du réseau)
- Les dommages liés à un défaut d'étanchéité.

La garantie Itancia ne s'applique pas si :

- **Si le smartphone n'a pas été délocalisé préalablement par l'utilisateur**
- **Si le numéro de série, le code de date de l'accessoire mobile ou le numéro IMEI a été effacé, retiré, dégradé, modifié ou rendu illisible d'une quelconque manière du produit.**
- Si le produit a été **ouvert, modifié ou réparé par une tierce personne**
- Si la **batterie a été court-circuitée**, que les joints d'étanchéité du compartiment de la batterie ou les cellules ont été endommagés ou montrent des **traces d'ouverture forcée**
- Si le détecteur d'humidité est passé au rouge

Dans le cadre de la garantie, la responsabilité d'Itancia **ne dépassera en aucun cas le prix payé** pour le produit.

Les matériels mis à disposition du client doivent être enlevés dans un délai de 30 jours. Des frais de stockage seront facturés le cas échéant. Après relance par lettre recommandée avec accusé de réception, Itancia procédera à la destruction des matériels non enlevés dans les 15 jours. Aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne pourra être réclamée par le Client à Itancia

11.5. Garantie Prestation de réparation :

Sont exclus de la garantie Réparation:

- les cas de mauvaise utilisation : casse, oxydation, surtension,...
- les sceaux de garantie violés
- Les pannes sans lien avec la réparation précédente et sans lien avec le défaut spécifié précédemment
- l'absence de défaut constaté (RAS)

Tout retour de produits au titre de la garantie présumée devra donc être accompagné d'un bon de commande valorisé, pour couvrir les éventuelles garanties refusées

11.6. Garantie Autres Prestations

La garantie d'ITANCIA est expressément limitée à la bonne exécution par ITANCIA de ses Prestations conformément aux règles de l'art et aux stipulations du contrat ou de la commande. Au titre de l'exécution de ses Prestations, ITANCIA s'engage à les exécuter avec toute la diligence d'un professionnel, ITANCIA étant uniquement soumis à une obligation de moyen. La garantie ne pourra être mise en œuvre que par le Client.

Pendant la période de garantie après l'exécution des Prestations, ITANCIA s'engage à ré-exécuter la Prestation reconnue défectueuse sous réserve d'une réclamation de la part du Client intervenant dans un délai de 48 heures après survenance du défaut.

11.6.1 Garantie Tous Produits :

Les garanties Constructeur et Itancia ne couvrent pas les pannes ou dommages résultant directement ou indirectement des cas suivants :

- tout entreposage sans protection ou prolongé,
- toute négligence, erreur de raccordement ou de manipulation, entretien et usage du Produit non conforme aux spécifications techniques des constructeurs ou, plus généralement, une utilisation défectueuse ou maladroite,
- tout ajout de dispositif complémentaire ou accessoire du Produit, ou utilisation de toutes pièces nécessaires pour l'exploitation du Produit non conforme aux spécifications techniques des constructeurs,
- toute modification ou transformation mécanique, électronique, électrique ou autres apportées au Produit ou à ses dispositifs de raccordement par toute tierce personne,
- tout usage anormal du Produit, les Produits étant seulement destinés à une utilisation commerciale normale, ils ne doivent pas faire l'objet d'application dans les systèmes critiques de sécurité, les applications de soutien de la vie, le domaine nucléaire et la production d'arme à moins d'avoir l'approbation écrite du constructeur des Produits.
- Pour bénéficier de la garantie, le Client devra accorder toute facilité aux Constructeurs ou à ITANCIA pour procéder à la constatation des défauts. Les travaux de remplacement ou de remise en état, décidés par les Constructeurs / ITANCIA, pourront être effectués, au choix d'ITANCIA, soit dans ses ateliers, soit sur le site du Client.

L'envoi des produits défectueux du client vers Itancia ou les Constructeurs est à la charge du client.

Le retour du produit fonctionnel d'Itancia vers le client suit les mêmes conditions d'Incoterm que lors de la vente initiale.

11.7. Limite de garantie :

Dans tous les cas, la responsabilité d'ITANCIA est limitée au prix du Produit ou de la prestation incriminée et ne couvre pas les éventuels dommages matériels et immatériels. En conséquence, ITANCIA ne sera notamment pas tenu à indemniser le Client pour des dommages matériels aux biens autres que les Produits fournis par ses soins ou pour les dommages immatériels tels que perte de production, perte d'exploitation, perte de chance, perte de données, préjudice financier ou commercial ou autres, qui seraient la conséquence directe ou indirecte des dommages subis suite à l'utilisation ou à la défaillance des Produits livrés ou à une prestation exécutée par ITANCIA, ou ses sous-traitants.

11.8. Demande de retour pour garantie Produits :

La demande de retour devra être effectuée sur le site Internet d'ITANCIA.

Dès réception de la demande de retour formulée par le Client, ITANCIA donnera son accord pour le retour du Produit via un « bon de RMA » ou motivera son refus de reprise de ce Produit qui sera alors adressé au Client.

Lors du retour, le Client devra joindre le bon RMA aux Produits retournés et qui figurera en évidence à l'extérieur du colis retourné. Aucun retour de Produits ne sera accepté à défaut d'accord express et préalable d'ITANCIA.

11.9. Demande de retour pour garantie Réparations :

Les produits concernés peuvent être envoyés sans distinction avec les autres produits hors garantie. L'analyse de la période de garantie se faisant automatiquement à partir des codes de traçabilité de réparation.

Il n'est pas nécessaire de faire une demande d'acceptation préalable.

Par contre, les articles sous délai de garantie doivent cependant être accompagnés d'un Bon de Commande, dans le cas où un refus de prise sous garantie serait opéré, pour les raisons évoquées au chapitre « Garantie Prestations de Réparation »

ARTICLE 12 - Retours des Produits

12.1. Retours acceptés

Aucun retour ne sera accepté après un délai d'un mois à compter de la date de l'accord exprès et préalable d'ITANCIA sur le bon RMA.

Les retours de produits acceptés par ITANCIA donneront lieu, selon les modalités SAV des constructeurs ou à la seule discrétion d'Itancia, à une réparation, un remplacement, ou à l'établissement d'un avoir, dont le montant sera égal au montant initialement facturé.

Dans le cas particulier d'une demande d'avoir acceptée, l'emballage primaire du matériel à retourner doit être non ouvert et :

- Sans aucun marquage ou étiquette, notamment de transport
- Suremballé soigneusement dans un carton secondaire approprié

Tout matériel retourné ne respectant pas ces exigences donnera systématiquement lieu à un refus d'avoir à réception.

Les frais et risques du retour seront à la charge du Client (ITANCIA conseille au Client de souscrire une assurance couvrant les risques inhérents au transport).

Tout retour accepté, pour lesquels les défauts ne seraient pas des motifs imputables au constructeur ou à ITANCIA seront considérés comme non-justifiés. Il donnera lieu soit, à la facturation au Client de la prestation de réparation effectuée, soit au retour du dit Produit en l'état au Client, et aux frais de ce dernier. Itancia se réserve le droit de facturer des frais administratifs de gestion de 40 euros en sus.

Le produit déclaré défectueux par le Client sera envoyé dans les ateliers du constructeur pour les produits des constructeurs sous contrat avec ITANCIA ou d'ITANCIA pour les produits éco-recyclés.

En cas de Produit reconnu défectueux au titre de la garantie, ITANCIA s'engage, selon les conditions Constructeur ou à sa discrétion, à le réparer, le remplacer ou à faire un avoir de son montant au Client.

12.2. Retours non acceptés

Lorsque des Produits sont retournés sans l'accord exprès et préalable d'ITANCIA, ils seront systématiquement refusés et renvoyés à l'expéditeur à ses frais. Dans cette hypothèse, la facture correspondante sera bien entendu payée à l'échéance. Les risques portant sur des Produits retournés sans accord exprès et préalable d'ITANCIA seront à la charge du Client. Le présent article 12.2 sera applicable dans les hypothèses de retours effectués hors délai ou de retours de Produits dont les emballages auront été ouverts ou de Produits installés ou testés.

L'expiration de la période de garantie met fin à toutes les obligations contractuelles d'ITANCIA.

ARTICLE 13 - RESILIATION

En cas de non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations, et après un délai de 48 heures suivant mise en demeure restée sans effet, la vente sera résiliée de plein droit aux torts et griefs du Client. Dans ce cas, les Produits vendus devront être restitués à ITANCIA si bon semble à ce dernier, et sans préjudice de tous dommages et intérêts qu'il pourrait revendiquer. En tout état de cause, le montant total de la commande ou du contrat en cours restera dû par le Client.

ARTICLE 14 - LOGICIEL / PROPRIETE INTELLECTUELLE

14.1. Pour tout logiciel faisant partie de la fourniture, d'ITANCIA concède au Client une licence ou une sous licence d'utilisation non exclusive et pour ses besoins propres sur ce logiciel, à l'exclusion de tout autre droit. En aucun cas cette licence n'est translatrice d'un droit de propriété.

14.2. Cette licence permet au Client d'utiliser le logiciel sur la ou les machines désignées à cet effet.

14.3. Le Client s'interdit de copier le dit logiciel, sauf à des fins de sauvegardes et d'utiliser celui-ci hors les cas prévus au présent article.

14.4. Tout acte du Client non couvert par les dispositions du présent article serait susceptible de constituer une contrefaçon.

14.5. Le Client reconnaît que toutes les données, images, photographies et textes incluant notamment les fiches produits rendus accessibles par ITANCIA sur le site web de celui-ci restent la propriété exclusive d'ITANCIA et sont exclusivement réservés aux rapports entre le Client et ITANCIA.

Le Client s'interdit en conséquence sans autorisation préalable et écrite d'ITANCIA :

- de dupliquer, copier, imprimer ou publier ces données, images photographies et textes et, plus généralement, de les utiliser à toute fin commerciale,
- de procéder à l'extraction des données, images, photographies et textes,
- d'utiliser ces données, images, photographies et textes comme base dans l'élaboration de catalogues ou autres outils marketing et commerciaux.

ARTICLE 15 - CONFIDENTIALITE

Le Client reconnaît que toutes les informations données, formules techniques ou concept dont il pourra avoir connaissance à l'occasion du présent contrat, sont strictement confidentiels et s'interdit en conséquence, de les divulguer ou de les utiliser. Pour l'application de la présente clause, le Client répond de ses salariés comme de lui-même. Le Client toutefois ne saurait être tenu pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public ou s'il en avait connaissance ou les obtenait d'une tierce personne par les moyens légitimes.

ARTICLE 16 - CLAUSE DE JURIDICTION

Tous différends relatifs à la formation, la conclusion, l'interprétation ou l'exécution du contrat conclu entre les parties, seront, à défaut de règlement amiable, soumis exclusivement à la juridiction du Tribunal d'Angers, dans le ressort duquel se trouve le siège d'ITANCIA, quelles que soient les conditions contractuelles et le mode de paiement accepté, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

ARTICLE 17 - TRAITEMENT DONNEES PERSONNELLES

Toutes les données personnelles communiquées à ITANCIA par le Client sont destinées exclusivement à ITANCIA. Elles sont utilisées par ITANCIA dans le but d'exercer et d'accomplir au mieux son activité de distributeur. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, toute personne dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent en nous adressant par courrier sa demande à l'adresse suivante : ITANCIA / 69 Rue thomas Lemaître / 92000 Nanterre / France

« Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales de la Société ITANCIA et les accepte comme faisant partie intégrante du Contrat de vente ».