

ARTICLE 1 - GENERALITÉ .....	2
ARTICLE 2 - OUVERTURE DE COMPTE .....	2
ARTICLE 3 - COMMANDE .....	3
ARTICLE 4 - CHOIX DU PRODUIT OU DU SERVICE .....	3
ARTICLE 5 - PRIX – PAIEMENT .....	4
ARTICLE 6 - LIVRAISON - DELAIS - FORCE MAJEURE .....	5
ARTICLE 7 - TRANSFERT DE RISQUES - RESERVE DE PROPRIETE .....	7
ARTICLE 8 - PROCEDURE D'ACHAT DE MATERIEL EN FRANCHISE DE TVA ET HORS TAXE.....	7
ARTICLE 9 - CONTROLE A L'ARRIVÉE DES PRODUITS - CONTROLE DES PRESTATIONS .....	8
ARTICLE 10 - RESPONSABILITE D'ITANCIA .....	8
ARTICLE 11 - OBLIGATIONS DU CLIENT .....	9
ARTICLE 12 - RECLAMATION / CONFORMITÉ DES PRODUITS .....	9
ARTICLE 13 - GARANTIE.....	10
ARTICLE 14 - RETOURS DES PRODUITS.....	13
ARTICLE 15 - RESILIATION DE CONTRAT.....	14
ARTICLE 16 - PROPRIETE INTELLECTUELLE.....	14
ARTICLE 17 - CONFIDENTIALITE .....	14
ARTICLE 18 - TRAITEMENT DONNEES PERSONNELLES.....	14
ARTICLE 19 - CESSION DE CONTRAT .....	15
ARTICLE 20 - NON SOLLICITATION DU PERSONNEL.....	15
ARTICLE 21 - DROIT APPLICABLE ET REGLEMENTS DES LITIGES .....	15

## ARTICLE 1 - GENERALITÉ

ITANCIA a pour activité la distribution d'équipements, d'infrastructures réseaux et de matériels et logiciels Télécoms et IT neufs ou éco-recyclés (ci-après dénommés les « Produits ») ainsi que la fourniture de différents services associés, tels la réparation, la pré-configuration, le support technique, ... de toute ou partie de ces Produits (ci-après dénommés les « Services »).

Les ventes de Produits, ainsi que Services proposés par ITANCIA sont soumises aux présentes conditions générales (ci-après « Conditions Générales ») qui constituent le socle de la négociation. Toutes autres prestations fournies par ITANCIA en dehors de ce périmètre, à savoir notamment la vente d'abonnements à des services Cloud ou de la location de matériels sont régies par des conditions générales de vente distinctes.

Les présentes Conditions Générales sont consultables et téléchargeables sur notre site [www.itancia.com](http://www.itancia.com). Dans l'hypothèse où une traduction en langue étrangère (ex : langue anglaise) serait mise à disposition du Client par ITANCIA, les termes de la version française prévaudront.

Les clauses contraires de conditions particulières prévalent sur les présentes Conditions Générales dès lors qu'elles sont validées par ITANCIA et le Client.

En passant commande le client d'ITANCIA (ci-après le « Client ») est réputé avoir pris connaissance des présentes.

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 d'éventuelles conditions particulières signées par les parties 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.

Le cas échéant, toute nouvelle version des présentes communiquée par ITANCIA au Client s'appliquera à toute nouvelle commande quelle que soit l'antériorité des relations entre ITANCIA et le Client.

## 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 dédié envoyé sur demande : Demande d'ouverture de compte.

Cette demande devra être transmise à ITANCIA tamponnée et signée avec acceptation de conditions générales prévues 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**

Toute offre de vente de Produits/Services s'entend sous réserve des stocks/capacités/équipes disponibles. Sauf stipulation contraire dans la proposition, la durée de validité d'une offre ou proposition de Produits ou Services est d'une semaine.

Le contrat est définitivement conclu dès l'envoi par ITANCIA au Client de l'accusé de réception de la commande. 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 références exactes, les désignations et quantités des Produits/Services commandés,
- les prix nets si déterminables au moment de la commande (ex : en cas d'envoi pour réparation, le Client sera réputé avoir pris connaissance de la grille tarifaire d'intervention d'ITANCIA,

Compte tenu de l'activité, le montant minimum d'une commande ne pourra être inférieur à 130000 CFA HT. A titre exceptionnel, ITANCIA pourra accepter une commande inférieure sous réserve du paiement des frais administratifs pour un montant de 20000 CFA HT.

### **ARTICLE 4 - CHOIX DU PRODUIT OU DU SERVICE**

Les caractéristiques des Produits et des Services sont données dans la tarification d'ITANCIA à disposition du Client avant la passation de commande et notamment sur le site Internet dédié 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 Services à partir des caractéristiques données par ITANCIA. Sur simple demande, ITANCIA est en mesure de répondre à toutes interrogations sur les caractéristiques du Produit ou du Service.

Ce choix est donc fait sous la seule responsabilité et aux risques du Client. En cas d'inadéquation des Produits ou du Service aux besoins du Client ou de son client final, 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 en cas de litiges avec ses propres clients.

ITANCIA met gratuitement à la disposition de ses Clients les données et informations relatives aux Produits ou Services comme notamment le niveau des stocks des Produits ainsi que le système de passation des commandes par voie informatique.

## **ARTICLE 5 - PRIX – PAIEMENT**

### **5.1. Prix**

Les prix des Produits et des Services sont fixés, selon le cas, par les tarifs standards d'ITANCIA en vigueur au jour de la commande ou dans le cadre d'une offre spécifique d'ITANCIA.

ITANCIA se réserve le droit de modifier à tout moment ses tarifs (hors offre spécifique pendant la période de validité). Il revient en conséquence au Client de s'informer des tarifs en vigueur au moment de la commande.

Pour toute autre zone que la France métropolitaine, les prix s'entendent « EX WORKS » (conformément aux Incoterms CCI Edition 2020).

ITANCIA appliquera, selon le régime applicable, automatiquement toute nouvelle taxe ou toute augmentation des taux des taxes existantes.

### **5.2. Paiement**

Sauf ouverture d'un compte Client dans les conditions prévues à ARTICLE 2 - des présentes, les paiements sont comptant à la commande par virement selon coordonnées bancaires précisées sur la facture ou traite. En cas de paiement par traite, le Client devra retourner la traite acceptée dans les huit (8) jours à compter de la date d'émission 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 Client dans les conditions prévues à ARTICLE 2 - des présentes, et dans la limite des encours prévus, des délais de paiements sont définis par Itancia, sans pouvoir excéder 45 jours fin de mois ou 60 jours nets à compter de l'émission de la facture. Les paiements doivent être faits sur le compte bancaire de paiement communiqué par ITANCIA.

En tout état de cause, même en cas d'ouverture de compte Client, 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 VI 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 1344 et 1231-6 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 pouvant être réclamé par ITANCIA et sans droit à réclamation de la part du Client. 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 l'échéance convenu, le Client devra en sus du montant en principal, payer :

- des pénalités de retard applicables par jour de retard et calculées à compter de l'échéance de la facture en cause au taux de refinancement de la banque centrale européenne en vigueur au premier jour de chaque semestre civil, majoré de 10 points de pourcentage, ce taux ne pouvant être inférieur à 3 fois le taux de l'intérêt légal applicable et ce, conformément à l'article L. 441-10.-I du Code de commerce,
- l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement (actuellement fixée à 25000 CFA) par facture,
- et des éventuels dommages et intérêts que pourrait solliciter ITANCIA.

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 outre, ITANCIA peut demander au Client de lui fournir des garanties de paiement, notamment par caution bancaire. Le cas échéant, ITANCIA peut retenir la livraison des Produits et réalisation des Services 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. En cas de désaccord sur le montant facturé, le Client dispose d'un délai de sept (7) jours à compter de la date de la facture pour notifier par courrier recommandé avec accusé de réception à ITANCIA, services Litiges, son désaccord accompagné de tous les justificatifs correspondants. A défaut la facture est réputée irrévocablement acceptée par le Client. En cas de contestation le Client s'oblige à payer sans délai les sommes non contestées. ITANCIA informera le Client des suites qu'elle entend donner à cette contestation. Le rejet de la contestation par ITANCIA rendra immédiatement exigibles les sommes restant dues.

## 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 en principe réalisées sous 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 livraison 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 et en Corse*

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.

Les livraisons seront soit « EX WORKS » soit « DAP » (conformément aux Incoterms CCI édition 2020) selon ce qui a été prévu lors de la création la fiche Client lors de la première commande et sauf autre accord écrit entre les Parties.

Pour les livraisons « EX WORKS », la livraison des Produits s'opèrera, 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 des Produits dans les entrepôts d'ITANCIA. Dans les deux cas, les coordonnées de l'entrepôt correspondant sont communiquées par ITANCIA au préalable.

**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 des Produits ou d'exécution des Services ne sont donnés qu'à titre indicatif et sous réserve des possibilités d'approvisionnement d'ITANCIA et des plannings d'ITANCIA. En conséquence, leurs dépassements ne donnent pas lieu à l'annulation de la commande ou à des dommages et intérêts quelconques.

**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 en cas de demande paiement à la commande prévu à l'article 5.2, et en aucun cas avant.

**6.2.3** Lorsque le Client doit présenter le Crédit Documentaire ou les attestations établies par les autorités administratives nationales ou étrangères, les délais de livraison seront prolongés d'autant.

**6.2.4** la livraison dans les délais ne peut intervenir que si le Client est à jour de ses obligations envers ITANCIA.

## **6.3. Force Majeure**

Outre les événements habituellement retenus par la jurisprudence française en cas de force majeure, les obligations des Parties seront automatiquement suspendues dans les hypothèses d'événements échappant au contrôle de l'une des Parties, qui ne pouvaient raisonnablement être prévus lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et qui empêchent l'exécution de son obligation par la Partie concernée. La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter son obligation et s'en justifier auprès de celle-ci.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du Contrat.

Si l'empêchement est définitif, le Contrat est résolu de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-

exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard. Cependant, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles.

## **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 après 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.

Le Client s'engage en conséquence à apporter tous ses soins à la garde des Produits et à souscrire une police d'assurance couvrant tous dommages et sinistres susceptibles d'être causés aux Produits ou par ceux-ci dès leur livraison ou enlèvement. A compter du transfert des risques, les risques de pertes, vols, dégradations ou destructions sont à la charge du Client.

**7.2.** Le transfert de propriété des Produits livrés au Client n'interviendra qu'après paiement intégral du prix en principal, intérêts et accessoires. 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 livrées 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.

**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 dans les conditions de l'ARTICLE 2 - des présentes hors taxe auprès d'ITANCIA. Après obtention de ce 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

**Siège Social** – 69 rue Thomas Lemaître – 92 000 Nanterre – Tél. 02 41 71 3000 – Fax 0 820 201 400  
**Siège Administratif** – La Chapelle – 49 510 La Jubaudière – Tél. 02 41 71 3000 – Fax 0 820 201 400

[www.itancia.com](http://www.itancia.com)



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 également au préalable une demande d'ouverture de compte Client 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.

**8.4.** A défaut, la commande est annulée. Par ailleurs, le Client s'engage, sous sa seule responsabilité, à respecter la réglementation en matière d'export et de re-export dans le pays de destination 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.** Dans le cas de transport sous la responsabilité du Client (voir article « ARTICLE 7 - TRANSFERT DE RISQUES - RESERVE DE PROPRIETE »), toutes les opérations de transport de Produits sont 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.

**9.2.** En cas de transport sous la responsabilité d'ITANCIA, 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.

**9.3.** 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 - RESPONSABILITE D'ITANCIA**

ITANCIA s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour offrir au Client la meilleure qualité de service et de sécurité dans le respect des normes professionnelles applicables. Au titre de l'ensemble de ses obligations vis-à-vis du Client, ITANCIA est débitrice d'une obligation de moyens.

Aucune responsabilité de ITANCIA ne peut être engagée lorsque l'inexécution, mauvaise exécution, retard dans l'exécution ou suspension du contrat provient d'une cause étrangère, cas fortuit ou de force majeure, fait d'un tiers ou fait du Client lui-même.

Dans l'hypothèse où la responsabilité contractuelle d'ITANCIA devrait être reconnue, les réparations auxquelles le Client pourrait prétendre se limiteront aux seuls préjudices légitimes, directs, certains et personnels soufferts par le Client et qui sont entrés dans le champ contractuel à l'exclusion de tout



préjudice qualifiable d'indirect tel que la perte de chiffre d'affaire, la perte de clients, l'atteinte à l'image de marque du Client, perte de production, perte d'exploitation, perte de chance, perte de données, préjudice financier ou commercial ou autres, etc...

En tout état de cause la réparation à laquelle le Client pourra prétendre sera limitée dans son quantum au total des sommes que le Client a versé à ITANCIA pour l'exécution de la prestation qui s'est avérée défectueuse (ex : dans le cas d'un seul Produit défectueux, le quantum de la réparation sera limité aux sommes engagées pour ce Produit).

## **ARTICLE 11 - OBLIGATIONS DU CLIENT**

Outre le paiement du prix du (des) Produit(s)/Service(s) et de toutes autres obligations mise à sa charge au titre des présentes, le Client s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques, humains et matériels nécessaires au bon fonctionnement et à l'exécution du contrat.

Il s'engage notamment à fournir promptement à ITANCIA toutes les informations qui lui seront demandées dans le cadre de l'exécution du contrat, à apporter sa collaboration active à l'exécution du contrat.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et en particulier celles relatives à l'informatique, aux fichiers, aux libertés et à la propriété intellectuelle, ainsi que les droits des tiers.

## **ARTICLE 12 - RECLAMATION / CONFORMITÉ DES PRODUITS**

### **12.1. Réclamation**

**12.1.1** A la réception des Produits, le Client doit immédiatement vérifier leur conformité par rapport à la commande. Ainsi toutes les réclamations relatives à une inexactitude dans les quantités ou à une référence erronée par rapport à la commande doivent être formulées à ITANCIA dans un délai de deux jours à réception des Produits, sans négliger les recours contre le Transporteur dans les conditions de l'article 9 des présentes. Passé ce délai, plus aucune réclamation de ce type ne sera possible.

Si la réclamation s'avère bien fondée et a été formée dans le délai précité, ITANCIA s'efforcera de régulariser la situation dans les meilleurs délais en lien, le cas échéant, avec constructeurs concernés.

**12.1.2** S'agissant d'une non-conformité proprement dite des Produits (à savoir Produits défectueux) la garantie de l'ARTICLE 13 - s'appliquera selon le processus prévu à ce même article et aux articles 12.2 et ARTICLE 14 - des présentes

**12.1.3** Dans le cadre de toutes réclamations, le Client devra accorder toute facilité aux Constructeurs ou à ITANCIA pour procéder, le cas échéant, à la constatation des réclamations, et leur communiquer toutes informations/documents utiles à première demande.

**12.1.4** 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, nonobstant toute demande de dommages et intérêts complémentaires.

### **12.2. Demande de retour pour non-conformité des Produits**

**Siège Social** – 69 rue Thomas Lemaître – 92 000 Nanterre – Tél. 02 41 71 3000 – Fax 0 820 201 400  
**Siège Administratif** – La Chapelle – 49 510 La Jubaudière – Tél. 02 41 71 3000 – Fax 0 820 201 400

[www.itancia.com](http://www.itancia.com)

Aucun retour de Produits, dans le cadre d'une garantie Produits prévue à l'ARTICLE 13 -, ne sera accepté à défaut d'accord exprès et préalable d'ITANCIA. 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. Les Produits retournés seront aux frais et risques du Client.

## **ARTICLE 13 - GARANTIE**

L'ensemble des produits vendus bénéficient de la garantie légale des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code Civil), et de la garantie légale de conformité (articles L2174 à L217 14 du Code de la consommation).

En sus, nous appliquons notre garantie commerciale (articles L217-15 à L217-16-1 du Code de la consommation), selon les modalités ci-dessous :

### **13.1. Garantie Produits neufs**

Sauf conditions particulières expresses, les Produits vendus par ITANCIA suivent les seules garanties fournies par les constructeurs à compter de la date de livraison telle que définie aux présentes. Il appartient au Client de prendre connaissance des garanties constructeurs applicables avant tout achat. Le Client est réputé en avoir pris connaissance au moment de la commande.

ITANCIA rappelle qu'il dépend du constructeur pour appliquer les garanties au produit livré, ainsi qu'aux éléments 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.

### **13.2. Garantie Produits Eco-recyclés et Reconditionnés marque AGAIN (Smartphones, tablettes,...)**

Un produit reconditionné est un produit d'origine du constructeur sur lequel des réparations mineures ont pu être réalisées avec des pièces d'origine ou des pièces détachées génériques, certifiées conformes.

La garantie est variable selon les gammes de Produits, et est précisée sur le bon de livraison.

Cette période débute à la date de livraison d'Itancia telles que définie aux présentes pour les clients utilisateurs, et date de vente au consommateur pour les clients revendeurs aux consommateurs grand public.

Les smartphones reconditionnés ne bénéficient pas de garantie d'étanchéité.

Les produits 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.

### **13.3. Garantie Services de réparation :**

Cette garantie ne concerne que la réparation effectuée par ITANCIA, c'est-à-dire pour un même symptôme. Un article de nouveau en panne pour un symptôme différent n'est pas couvert par la garantie de la réparation précédente, sauf à démontrer un lien de cause à effet.

Sauf accord spécifique, la garantie de réparation est de 3 mois pour les interventions réalisées par ITANCIA.

A l'inverse des garanties Produits décrites ci-avant, les produits concernés peuvent être envoyés sans distinction avec les autres Produits hors garantie. Il n'est pas nécessaire de faire une demande d'acceptation préalable. L'analyse de la période de garantie se fait automatiquement à partir des codes de traçabilité de réparation. A défaut de garantie, la réparation est facturée sur la base des frais de réparation applicables au moment du retour, le Client étant réputé en avoir pris connaissance avant retour du Produit concerné. Les frais d'envoi du défectueux sont à la charge du Client, sous sa responsabilité.

### **13.4. Garantie Autres Services ITANCIA (hors réparation)**

La garantie d'ITANCIA est expressément limitée à la bonne exécution par ITANCIA de ses Services conformément aux règles de l'art et aux stipulations du contrat ou de la commande. Au titre de l'exécution des Services, 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.

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 15 jours après la livraison du produit concerné par la prestation.

### **13.5. Garanties Tous Produits/Services :**

#### ***13.5.1 Exclusions de garantie***

**13.5.1.1** Aucune garantie Constructeur ou ITANCIA n'est, quoiqu'il en soit, donnée au Client dans les cas suivants :

Ne sont pas couverts 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 par le Client,
- à une modification du Produit,
- à une installation impropre de produits tiers (ex : carte mémoire),
- à un entreposage sans protection ou prolongé,

- à une négligence, erreur de raccordement ou de manipulation, entretien et usage du Produit non conforme aux spécifications techniques des constructeurs/ITANCIA ou, plus généralement, une utilisation défectueuse ou maladroite (ex : utilisation abusive, casse, chaleur excessive, corrosion, oxydation, manipulation brutale, etc.)
- à un 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/ITANCIA,
- 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.

La garantie 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
- les batteries des ordinateurs portables reconditionnés
- les batteries des smartphones reconditionnés, sauf si sa capacité devient inférieure à 50% de sa capacité initiale pendant la première période de garantie (limitée à 12 mois)
- 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 du Client seront systématiquement effacées lors des tests et réparation,
- les dysfonctionnements liés à l'opérateur (disponibilité, couverture, services, capacité du réseau),
- les dommages liés à un défaut d'étanchéité.

La garantie ne s'applique pas :

- si le Produit a été ouvert, modifié ou réparé par une tierce personne,
- si pour un smartphone, il n'a pas été délocalisé préalablement par le Client, ou reste affilié à un compte utilisateur ou entreprise,
- si le numéro de série ou le numéro IMEI a été effacé, retiré, dégradé, modifié ou rendu illisible d'une quelconque manière du produit,
- si la batterie du Produit 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 du Produit est passé au rouge,

La garantie ne couvre pas les pannes ou dommages résultant directement ou indirectement des conditions d'envoi (ex : emballage inadapté, avarie pendant le transport, etc.) des Produits du Client vers ITANCIA ou les Constructeurs

**13.5.1.2** Si un cas d'exclusion de garantie, décrit ci-avant, est constaté et hors cas prévu à l'article 13.5, ITANCIA pourra à sa discrétion :

- Proposer 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 aux frais avancés du Client et après paiement des frais de diagnostic.
- Emettre, en cas d'échange avancé effectué (envoi d'un nouveau Produit par ITANCIA avant retour), une facture correspondant aux frais de remise en état.

ITANCIA se réserve le droit de facturer des frais de gestion de 400 MAD HT en cas de retour non justifié.

### **13.5.2 Expiration de la période de garantie**

L'expiration de la période de garantie met fin à toutes les obligations contractuelles d'ITANCIA. A cet égard, les garanties précisées au présent ARTICLE 13 - sont les seules données au Client, à l'exclusion de toute autre garantie de nature notamment légale.

## **ARTICLE 14 - RETOURS DES PRODUITS**

### **14.1. Retours acceptés**

Aucun retour ne sera accepté après un délai d'un (1) 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,
- sur-emballé soigneusement dans un carton secondaire approprié.

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

En cas d'échange avancé (avant retour du Produit défectueux), le Client doit retourner le Produit défectueux dans le délai précité. Au-delà de cette période, une facture du montant de l'article échangé sera automatiquement produite.

Les frais de retour du Produit défectueux sont à la charge du Client, sous sa responsabilité. L'emballage doit donc assurer la préservation du matériel pendant le transport (ITANCIA conseille au Client de souscrire une assurance couvrant les risques inhérents au transport).

Le renvoi d'un produit fonctionnel vers le Client suit les conditions Incoterms de la commande initiale, quant à sa prise en charge financière et assurantielle.

### **14.2. 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 14.2 sera applicable

dans les hypothèses de retours effectués hors délai.

Faute de paiement dans un délai de 30 jours des frais prévus à l'article 13.5.1.2 par le Client en cas d'exclusion de garantie, des frais de stockage seront facturés le cas échéant. Après relance par lettre recommandée avec accusé de réception, ITANCIA pourra procéder à la destruction des matériels non enlevés dans un délai d'un mois. Aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne pourra être réclamée par le Client à ITANCIA.

## **ARTICLE 15 - RESILIATION DE CONTRAT**

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 adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet, la commande correspondante sera résiliée de plein droit aux torts et griefs du Client. En tout état de cause, le montant total de la commande ou du contrat en cours restera dû par le Client.

## **ARTICLE 16 - PROPRIETE INTELLECTUELLE**

**16.1.** Les Produits livrés par ITANCIA sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et reste la propriété exclusive de leur titulaire. Ainsi notamment tout acte de copie sera susceptible de constituer une contrefaçon.

**16.2.** 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 17 - 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 18 - TRAITEMENT DONNEES PERSONNELLES**

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, les Parties sont, en qualité de responsable de traitement, amenée à traiter pour leur propre compte, des données personnelles de préposés, dirigeants, sous-traitants, agents et/ou prestataires de l'autre Partie (ex : nom, prénom, email, téléphone, etc.).

A ce titre, chacune des Parties s'engage, dans ce cadre, à respecter la confidentialité et la sécurité de ces données personnelles, conformément aux dispositions issues de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978

ainsi qu'aux dispositions du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016. Les préposés, dirigeants, sous-traitants, agents et/ou prestataires de chacune des Parties dont les données ont été collectées et traitées par l'autre disposent à tout moment de la possibilité d'exercer ses droits sur leurs données personnelles (droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité des données personnelles et de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée), en adressant leur demande à [dpo@itancia.com](mailto:dpo@itancia.com). Ces derniers disposent de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)). Ces données personnelles sont conservées pendant une durée de trois (3) ans à compter du dernier contact avec la personne concernée, sauf durée plus longue conformément à une obligation légale de conservation.

## **ARTICLE 19 - CESSION DE CONTRAT**

ITANCIA est autorisée à céder ses droits et obligations au titre du présent contrat à toute entité détenue ou contrôlée directement ou indirectement par ITANCIA. Elle est également autorisée à céder tout ou partie de ses droits dans le cadre d'une fusion, acquisition ou réorganisation de ITANCIA, à toute entité à laquelle ITANCIA cède une partie substantielle des actifs intéressants le présent contrat, ou à une de ses filiales.

## **ARTICLE 20 - NON SOLLICITATION DU PERSONNEL**

Le Client s'interdit d'engager, ou de faire travailler d'aucune manière, tout collaborateur présent ou futur d'ITANCIA. Cette obligation vaut, quelle que soit la spécialisation du collaborateur en cause, et même dans l'hypothèse où la sollicitation serait à l'initiative dudit collaborateur. Cette obligation développera ses effets pendant toute l'exécution du Contrat, et pendant deux ans à compter de sa cessation.

En cas de non-respect des obligations nées du présent Article par le Client, celui-ci versera à ITANCIA une pénalité égale au minimum de deux (2) ans de salaire bruts de la (ou des) personne(s) concernée(s).

## **ARTICLE 21 - DROIT APPLICABLE ET REGLEMENTS DES LITIGES**

Les présentes Conditions générales ainsi que, le cas échéant, les conditions particulières et annexes sont soumises au seul droit marocain.

Sous réserve de la qualité de commerçant du Client, à défaut de règlement amiable, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales de vente et des conditions particulières et annexes seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Dakar (Sénégal), même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.