

ARTÍCULO 1 - GENERALIDADES.....	2
ARTÍCULO 2 - ABERTURA DE CONTA .....	2
ARTÍCULO 3 - ENCOMENDA - COMPROMISSO .....	3
ARTÍCULO 4 - ESCOLHA DO PRODUTO OU SERVIÇO .....	3
ARTÍCULO 5 - PREÇO – PAGAMENTO .....	4
ARTÍCULO 6 - CONDIÇÕES DE INTERVENÇÃO - ENTREGA – PRAZOS – FORÇA MAIOR.....	5
ARTÍCULO 7 - TRANSFERÊNCIA DE RISCOS – RESERVA DE PROPRIEDADE .....	6
ARTÍCULO 8 - PROCEDIMENTO DE COMPRA DE MATERIAL EM ISENÇÃO DE IVA E OUTRAS TAXAS.....	7
ARTÍCULO 9 - CONTROLO À CHEGADA DOS PRODUTOS – CONTROLO DAS PRESTAÇÕES.....	8
ARTÍCULO 10 - RESPONSABILIDADE DA ITANCIA.....	8
ARTÍCULO 11 - OBRIGAÇÕES DO CLIENTE.....	8
ARTÍCULO 12 - RECLAMAÇÃO / CONFORMIDADE DOS PRODUTOS .....	9
ARTÍCULO 13 - GARANTIAS .....	9
ARTÍCULO 14 - DEVOLUÇÃO DOS PRODUTOS .....	13
ARTÍCULO 15 - RESCISÃO DO CONTRATO .....	14
ARTÍCULO 16 - PROPRIEDADE INTELECTUAL .....	14
ARTÍCULO 17 - CONFIDENCIALIDADE .....	14
ARTÍCULO 18 - TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS .....	14
ARTÍCULO 19 - RESCISÃO DO CONTRATO .....	15
ARTÍCULO 20 - NÃO SOLICITAÇÃO DO PESSOAL.....	15
ARTÍCULO 21 - LEI APLICÁVEL E RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS .....	15

## ARTÍCULO 1 - GENERALIDADES

A ITANCIA tem como atividade a distribuição de equipamentos, infraestruturas de rede e materiais e software de telecomunicação e informático novos ou eco-reciclados (doravante designados por "Produtos"), bem como na prestação de diversos serviços associados, tais como reparação, pré-configuração, assistência técnica, etc., da totalidade ou parte destes Produtos (doravante designados por "Serviços").

A venda de Produtos, bem como os serviços propostos pela ITANCIA, encontram-se sujeitas às presentes condições gerais (doravante designadas "Condições Gerais") que constituem a base da negociação. Todas as restantes prestações fornecidas pela ITANCIA fora deste âmbito, como por exemplo a venda de subscrições de serviços Cloud ou o aluguer de materiais, são regidas por condições gerais de venda separadas.

Pode consultar e descarregar as presentes Condições Gerais no nosso website [www.itancia.com](http://www.itancia.com). No caso de uma tradução para uma língua estrangeira (por exemplo, o inglês) ser disponibilizada ao Cliente pela ITANCIA, os termos da versão francesa prevalecerão.

Quaisquer cláusulas contrárias de condições particulares prevalecerão sobre as presentes Condições Gerais desde que validadas pela ITANCIA e pelo Cliente.

Ao efetuar uma encomenda, o cliente da ITANCIA (doravante designado por "Cliente") é considerado como tendo tomado conhecimento das presentes.

O facto de o Cliente fazer uma encomenda à ITANCIA implica a sua adesão total às presentes Condições Gerais e a exclusão expressa de qualquer outra condição do Cliente ou de qualquer documento que dele emane e que não seja assinado pela ITANCIA. Juntamente com eventuais condições específicas assinadas pelas partes, constituem os únicos documentos contratuais entre as partes.

O facto de a ITANCIA não se prevalecer, em dado momento, de qualquer de uma das Condições Gerais não pode ser interpretado como sendo uma renúncia das referidas condições gerais.

Se uma das condições das presentes Condições Gerais se revelar inválida, as Partes comprometem-se a negociar de boa fé a substituição da condição inválida, permanecendo as restantes condições em vigor. Se aplicável, qualquer nova versão das presentes comunicada pela ITANCIA ao Cliente será aplicável a qualquer nova encomenda, independentemente da relação anterior entre a ITANCIA e o Cliente.

## ARTÍCULO 2 - ABERTURA DE CONTA

Cada novo Cliente que pretenda obter os prazos de pagamento definidos no ponto 5.2 deve fazer um pedido prévio de abertura de conta. Esse pedido será feito utilizando o documento dedicado enviado mediante pedido: Pedido de abertura de conta.

Esse pedido deverá ser enviado à ITANCIA, com a ficha de cliente assinada e carimbada e com a aceitação das condições gerais de venda. (para solicitar a versão inglesa das Condições Gerais de venda da ITANCIA, basta fazer o pedido por escrito). Informação a acompanhar:

- NIB
- Documento autêntico da empresa, mencionando a atribuição do número de IVA intracomunitário
- Papel timbrado da empresa.
- Fotocópia do documento de identificação do administrador

Para cada pedido de abertura, a ITANCIA procede a uma análise financeira. Em função das informações que lhe forem comunicadas, a ITANCIA reserva-se o direito de não aceitar a abertura de uma conta se essas

informações não forem satisfatórias relativamente aos critérios objetivos estipulados pela ITANCIA. Além disso, aquando dessa abertura, a ITANCIA determina, em função dos referidos critérios objetivos, um crédito em curso além do qual cada encomenda ou parte da encomenda deverá ser paga a pronto por transferência. A ITANCIA reserva-se a possibilidade de fechar e/ou de reduzir o crédito em curso a qualquer momento, em caso de atraso de pagamento ou de novas informações financeiras não conformes aos critérios objetivos estipulados pela ITANCIA para a concessão ou a manutenção de uma conta.

## ARTÍCULO 3 - ENCOMENDA - COMPROMISSO

Toda e qualquer oferta de venda de Produtos/Serviços é feita até ao limite dos stocks/capacidades/equipas disponíveis. Salvo estipulação em contrário na proposta, a duração da validade de uma oferta ou proposta de Produtos ou Serviços é de uma semana.

O contrato considera-se definitivamente celebrado a contar do envio ao Cliente por parte da ITANCIA do aviso de receção da encomenda. Em conformidade com a lei, nenhuma encomenda e nenhum contrato definitivamente celebrado poderão ser anulados parcial ou totalmente pelo Cliente, excepto no caso de o prazo de entrega exceder um período razoável, e o atraso for causado por um elemento fora do controlo da ITANCIA. O cancelamento continua a ser possível, no entanto, em caso de acordo escrito entre as Partes.

Cada encomenda deve conter as seguintes informações:

- Endereço de entrega e de faturação;
- As referências exatas, as designações e quantidades de Produtos/Serviços encomendados;
- Os preços líquidos, se forem determináveis no momento da encomenda (por exemplo, em caso de expedição para reparação), o Cliente será considerado como tendo tomado conhecimento da lista de preços de intervenção da ITANCIA;

Tendo em conta a atividade, o montante mínimo de uma encomenda não poderá ser inferior a 150 € s/ IVA. A título excecional, a ITANCIA poderá aceitar uma encomenda inferior sob reserva do pagamento de despesas administrativas no montante de 30 € s/ IVA.

## ARTÍCULO 4 - ESCOLHA DO PRODUTO OU SERVIÇO

As características dos Produtos e Serviços são indicadas na lista de preços ITANCIA, disponível para o Cliente antes da realização da encomenda e, em particular, no website ITANCIA dedicado. O Cliente profissional, o único que conhece as necessidades dos seus próprios clientes e do seu ambiente respetivo, é o único que está em medida de realizar as escolhas de Produtos e/ou de Serviços a partir das características dadas pela ITANCIA. Com base num pedido simples, a ITANCIA pode responder a todas as perguntas relativas a características do Produto ou do Serviço.

Essa escolha é, portanto, feita à responsabilidade exclusiva do Cliente que dela assume os riscos. Em caso de não adequação dos Produtos ou do Serviço às necessidades do Cliente ou do seu cliente final, o Cliente reconhece ser o único responsável pela escolha feita e assumi-la relativamente à ITANCIA. O Cliente compromete-se a subscrever toda e qualquer apólice de seguro necessária para isentar a ITANCIA de qualquer responsabilidade, na eventualidade de litígios com os seus próprios clientes.

A ITANCIA coloca gratuitamente à disposição dos seus Clientes os dados e informações relativas aos Produtos ou Serviços como, designadamente, o nível dos stocks dos Produtos e o sistema de encomendas por vias informáticas.

## ARTÍCULO 5 - PREÇO – PAGAMENTO

### 5.1. Preço

Os preços dos Produtos e dos Serviços são fixados, conforme o caso, pelas tarifas padrão da ITANCIA em vigor no dia da encomenda ou no âmbito de uma oferta específica da ITANCIA.

A ITANCIA reserva-se o direito de modificar as suas tarifas (excluindo ofertas específicas durante o período de validade). Cabe no entanto à Itancia informar o seu Cliente.

Os preços dos Produtos estão isentos para encomendas superiores a 750€ sem IVA e (apenas materiais) (375 € para encomendas pela Web) e para entregas em França metropolitana, com exclusão dos produtos de maiores dimensões (tamanho e ou peso fora do padrão e/ou Produtos que exijam um modo de transporte específico) que possam ser objeto de uma faturação específica. Para encomendas inferiores a 750€ sem IVA na referida zona (375 € para encomendas pela Web), despesas logísticas de 21 € sem IVA serão acrescidas à fatura, onde necessário. Para qualquer outra zona fora de França metropolitana, os preços consideram-se "Free Carrier fabrica" (de acordo com os Incoterms da CCI, edição de 2020), comum preço fixo de 50 euros provenientes das fábricas de Jubaudière e Valanjou.

A ITANCIA aplicará automaticamente, de acordo com o regime aplicável, qualquer novo imposto ou qualquer aumento das taxas de impostos existentes.

### 5.2. Pagamento

Salvo em caso de abertura de uma conta de Cliente de acordo com as condições previstas no ARTÍCULO 2 - das presentes, os pagamentos são efetuados no ato da encomenda por transferência para as informações bancárias indicadas na fatura ou por letra. Em caso de pagamento por letra, o Cliente deverá devolver a letra aceite no prazo de oito dias a contar da data de emissão da letra. Na falta de aceitação e de devolução da letra nesse prazo, o pagamento tornar-se-á imediatamente exigível.

Em caso de abertura de conta de Cliente de acordo com as condições previstas no ARTÍCULO 2 - das presentes, e no limite dos créditos em curso, os prazos de pagamento são definidas pela Itancia, sem poder exceder 45 dias, final do mês ou 60 dias consecutivos a contar da data da emissão da fatura. Os pagamentos devem ser efetuados para a conta bancária de pagamento comunicada pela ITANCIA.

Em qualquer circunstância, mesmo em caso de abertura de conta Cliente, a ITANCIA reserva o direito do recebimento do pagamento antes da entrega (total ou parcial). A ITANCIA reserva-se ao direito de enviar as faturas por via eletrónica em conformidade com o artigo 289.º VI do Código Geral dos Impostos, facto que o Cliente aceita expressamente, renunciando assim à receção de uma fatura em suporte papel. Em nenhuma circunstância pode uma reclamação autorizar o Cliente a suspender ou a recusar a totalidade ou uma parte de uma fatura, a reter totalmente ou em parte somas em dívida, ou a operar uma compensação.

Em conformidade com os artigos 1344.º e 1231-6.º, alínea 2 do Código Civil [francês], a chegada da data de vencimento de uma ou mais faturas tem o valor de intimação automática de pagamento para o Cliente, sem qualquer formalidade.

Em caso de não pagamento da totalidade ou de parte de uma fatura, ou de um vencimento, em caso de pagamentos escalonados, a ITANCIA reserva-se o direito, até ao integral pagamento da fatura em curso, de suspender toda e qualquer entrega ou contrato em curso, de rescindir todo e qualquer contrato em curso, sem prejuízo de perdas e danos pode ser reclamada pela ITANCIA, sem direito a reclamação por parte do Cliente. Adicionalmente, qualquer outra fatura que ainda não tenha vencido tornar-se-á imediatamente exigível e a ITANCIA poderá exigir de imediato o pagamento de todas as faturas não vencidas; os montantes das dívidas serão acrescidos das despesas resultantes do atraso de pagamento. Em caso de dívidas, as faturas deverão ser

pagas a pronto no ato de encomenda.

Na falta de pagamento na data de vencimento acordada, o Cliente deverá pagar, além do montante principal:

- sanções de mora aplicáveis por dia de atraso e calculadas a partir da data de vencimento da fatura em causa à taxa de refinanciamento do Banco Central Europeu em vigor no primeiro dia de cada semestre civil, acrescida de 10 pontos percentuais, que não podem ser inferiores a três vezes a taxa de juro legal aplicável, em conformidade com o artigo L. 441-10-I do Código Comercial [francês],
- a taxa de indemnização pelos custos de recuperação (atualmente fixada em 40 euros) por fatura,
- e quaisquer danos e juros que a ITANCIA possa reclamar.

Em caso de cobrança judicial ou através de oficial de justiça, além do montante principal, o Cliente deverá pagar a título de cláusula penal o montante de 15% das somas em dívida, sem prejuízo dos juros convencionais, bem como todas as despesas e honorários de cobrança.

Adicionalmente, a ITANCIA pode solicitar ao Cliente o fornecimento de garantias de pagamento, nomeadamente por caução bancária. Se for o caso, a ITANCIA pode reter a entrega dos Produtos e a realização de Serviços até à apresentação da garantia. O crédito em curso concedido é uma faculdade da ITANCIA que se reserva o direito de modificar a qualquer momento em função das informações financeiras do Cliente. Em caso de desacordo sobre o montante faturado, o Cliente dispõe de um prazo de sete (7) dias a contar da data da fatura para notificar a ITANCIA, serviços de litígio, por carta registada com aviso de receção, do seu desacordo, incluindo todos os documentos comprovativos correspondentes. Caso contrário, a fatura é considerada irrevogavelmente aceite pelo Cliente. Em caso de contestação, o Cliente compromete-se a pagar as quantias não contestadas sem demora. A ITANCIA informará o Cliente por carta registada com aviso de receção do seguimento que pretende dar a esta contestação. A recusa da contestação por parte da ITANCIA implicará o pagamento imediato dos valores restantes devidos.

Em caso de litígio, as Partes darão preferência a uma resolução amigável. Caso contrário, cada Parte terá o direito de recorrer ao Tribunal para resolver o litígio.

## **ARTÍCULO 6 - CONDIÇÕES DE INTERVENÇÃO - ENTREGA – PRAZOS – FORÇA MAIOR**

### **6.1. Entrega.**

#### **6.1.1 Para entregas na França metropolitana**

As entregas na França metropolitana (exceto Córsega) são realizadas em 24/48h a partir das nossas localizações.

As entregas sob as nossas condições de portes gratuitos são simples: sem marcação, entrega à porta e durante o dia. Entregas que exijam condições de entrega particulares poderão estar sujeitas a faturação adicional. A entrega dos produtos é considerada realizada aquando da chegada dos Produtos ao endereço indicado na nota de encomenda e conforme comprovativos de entrega dos nossos transportadores.

#### **6.1.2 Para entregas fora da França metropolitana e na Córsega**

No caso em que a ITANCIA efetua ou manda efetuar o transporte, este último é efetuado em nome e por conta do Cliente. Nesse último caso, o Cliente deverá indicar o local de entrega. Na falta deste último, a entrega será efetuada por disponibilização os Produtos nos armazéns da ITANCIA.

Para as entregas "FCA", a ITANCIA é responsável pelo fornecimento dos Produtos e pela organização do seu transporte. No entanto, a ITANCIA actua por conta e risco do Cliente ou Comprador. Assim, a ITANCIA entregará os Produtos a um ponto de destino determinado pelas Partes. A ITANCIA paga o transporte para o ponto de entrega designado, e após a recepção dos Produtos, os riscos são transferidos para o Transportador ou Transitário, nomeado pelo Cliente ou Comprador. Como tal, o Comprador suportará todos os custos de transporte, seguro e exportação associados.

**6.1.3** A ITANCIA está autorizada a fazer entregas parciais.  
Toda a entrega parcial aceite pelo Cliente é faturada a contar da entrega.

## **6.2. Prazos de entrega**

**6.2.1** Os prazos de entrega dos Produtos ou de execução dos Serviços apenas são fornecidos a título indicativo e sem prejuízo das possibilidades de aprovisionamento da ITANCIA e das planificações da ITANCIA.

**6.2.2** No caso de prazos firmes devidamente aceites pela ITANCIA, estes só começam a contar a partir da data de confirmação da encomenda pela ITANCIA e receção do pagamento no caso de um pedido de pagamento por encomenda previsto no artigo 5.2, e em nenhum caso antes.

**6.2.3** Quando o Cliente tiver de apresentar a Carta de Crédito ou as declarações emitidas pelas autoridades administrativas nacionais ou estrangeiras, os prazos de entrega serão prolongados em conformidade.

**6.2.4** a entrega dentro dos prazos apenas poderá ter lugar se o Cliente estiver em dia nas suas obrigações para com a ITANCIA.

## **6.3. Força Maior**

Para além dos acontecimentos normalmente previstos pela jurisprudência francesa em casos de força maior, as obrigações das Partes serão automaticamente suspensas em caso de acontecimentos que fujam ao controlo de uma das Partes, que não pudessem razoavelmente ter sido previstos aquando da celebração do Contrato e cujos efeitos não possam ser evitados através de medidas apropriadas, e que impeçam a execução da sua obrigação perante a Parte afetada. A Parte afetada pelo acontecimento deverá informar o mais depressa possível a outra Parte da sua impossibilidade para cumprir a sua obrigação e justificá-la.

Se o impedimento for temporário, a execução da obrigação será suspensa, exceto se o atraso resultante não justifique a resolução do Contrato.

Se o impedimento for definitivo, o Contrato será rescindido por direito e as Partes ficarão desobrigadas das suas obrigações nas condições previstas nos artigos 1351 e 1351-1 do Código Civil [francês].

A suspensão das obrigações não pode, em caso algum, ser causa de responsabilidade pela não-execução da obrigação em causa, nem induzir ao pagamento de danos e juros ou sanções por atraso. No entanto, quando desaparecer a causa da suspensão das obrigações mútuas, as Partes envidarão todos os esforços para restabelecer o cumprimento normal das suas obrigações contratuais o mais rapidamente possível.

## **ARTÍCULO 7 - TRANSFERÊNCIA DE RISCOS – RESERVA DE PROPRIEDADE**

**7.1.** A transferência dos riscos dos Produtos da ITANCIA para o Cliente pelas vendas com entrega gratuita tem lugar à chegada dos Produtos, no local da entrega, após serem descarregados. Para todas as outras vendas, a transferência dos riscos tem lugar aquando da disponibilização da encomenda nos armazéns da ITANCIA e,

**Sede social** - 69 rue Thomas Lemaître - 92 000 Nanterre - Tel. 02 41 71 3000 - Fax 0 820 201 400  
**Sede administrativa** - La Chapelle - 49 510 La Jubaudière - Tel. 02 41 71 3000 - Fax 0 820 201 400

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

SAS com um capital social de 10 000 000 Euros - RCS Nanterre 433 061 975 - N.º Siret: 43306197500036 - Número de IVA intracomunitário: FR44433061975 — APE 9521Z

para as vendas CIP, na entrega ao primeiro transportador.

Consequentemente, o Cliente compromete-se a tomar todas as precauções relativas à guarda dos Produtos e a subscrever uma apólice de seguro que cubra todos os danos e sinistros suscetíveis de ocorrer aos ou pelos Produtos até à entrega ou recolha. A partir da transferência dos riscos, os riscos de perda, roubo degradação ou destruição ficam a cargo do Cliente.

**7.2.** A transferência de propriedade dos Produtos fornecidos ao Cliente apenas tem lugar após o pagamento integral do preço principal, juros e acessórios. O pagamento apenas será considerado efetivo após recebimento das somas em dívida. A não execução pelo Cliente das suas obrigações de pagamento, independentemente da causa, confere à ITANCIA o direito de reivindicar os Produtos e exigir a restituição imediata dos Produtos fornecidos às expensas do Cliente e por sua conta e risco, excepto em casos de força maior, conforme previsto no artigo 6.3 do presente regulamento.

**7.3.** O Cliente compromete-se, em caso de liquidação judicial que afete a sua empresa, a participar ativamente na elaboração de um inventário dos Produtos que se encontram nos seus stocks e dos quais a ITANCIA reivindica a propriedade. Na falta deste procedimento, a ITANCIA tem a faculdade de mandar elaborar um inventário a um oficial de justiça, às expensas do Cliente. O Cliente está proibido de revender, transformar ou incorporar os Produtos fornecidos a contar da data da sentença que pronuncia a liquidação judicial ou a liquidação de bens da sua empresa.

**7.4.** O Cliente pode ceder à ITANCIA, em caso de revenda, os créditos em seu proveito resultantes da revenda a um terceiro comprador, mas permanece obrigado para com a ITANCIA, a título principal, a assegurar a integral liquidação das faturas relativas à venda inicial.

## **ARTÍCULO 8 - PROCEDIMENTO DE COMPRA DE MATERIAL EM ISENÇÃO DE IVA E OUTRAS TAXAS**

**8.1.** Para a compra de Produtos em isenção de IVA para um Cliente cuja sede social esteja situada na França metropolitana e que pretenda exportar os Produtos, o Cliente compromete-se a formular previamente um pedido de abertura de conta de Cliente de acordo com as condições do ARTÍCULO 2 - das presentes, isento de imposto junto da ITANCIA. Após a abertura da conta de Cliente, este último compromete-se a enviar antes de qualquer entrega, os seguintes documentos por correio registado com aviso de receção unicamente:

- Uma fotocópia da dispensa anual de visto para o ano em curso, emitida pela repartição de finanças do Cliente alvo de um controlo de conformidade.

E

- Uma declaração anual de compra em isenção de IVA não quantificada, com original emitido em papel timbrado do Cliente.

Além disso, o Cliente compromete-se a mencionar a faturação em isenção de IVA aquando da sua encomenda. Caso uma dessas condições não estiver preenchida, a faturação em isenção de IVA não poderá ser efetuada e uma fatura com IVA será emitida.

**8.2.** Para a compra de Produtos isentos de IVA efetuada por um Cliente cuja sede social está situada fora de França mas no seio da União Europeia, o Cliente compromete-se a fazer também previamente um pedido de abertura de conta de Cliente junto da ITANCIA e a aceitar que a escolha do transportador seja feita pela ITANCIA.

**8.3.** Procedimento de compra de Produto isento de taxas sujeito a licença: qualquer compra sujeita a licença individual de exportação emitida pelas autoridades administrativas francesas e europeias requer um prazo

prévio de 60 dias antes da validação da encomenda. O Cliente compromete-se a obter do seu cliente final o formulário "sales obtain end user undertaking EUU form" devidamente preenchido e a remetê-lo à ITANCIA.

**8.4.** Na falta deste último, a encomenda é anulada. Além do mais, o Cliente compromete-se, à sua inteira responsabilidade, a respeitar a regulamentação de exportação e reexportação no país de destino e, nomeadamente, a não revender os Produtos junto de clientes ou em países alvo de restrições.

## **ARTÍCULO 9 - CONTROLO À CHEGADA DOS PRODUTOS – CONTROLO DAS PRESTAÇÕES**

**9.1.** No caso de transporte sob a responsabilidade do Cliente (ver artigo "ARTÍCULO 7 - TRANSFERÊNCIA DE RISCOS – RESERVA DE PROPRIEDADE"), todas as operações de transporte de Produtos estão a cargo e a expensas, conta e risco do Cliente, incumbe a este último verificar os Produtos à chegada e emitir, se necessário, reservas completas, motivadas e tão específicas quanto possível e exercer recurso contra o transportador.

**9.2.** No caso de transporte sob a responsabilidade da ITANCIA, em caso de perda, substituição ou avaria ligada ao transporte, o Cliente deve mencioná-las na Guia de Remessa que dará a assinar também ao representante do transportador e confirma as suas reservas junto do transportador no prazo legal de três dias, por carta registada com aviso de receção ou por ato extrajudicial, nos termos do Artigo L. 133.º n.º 3 do Código do Comércio [francês].

**9.3.** Uma cópia da carta enviada ao transportador deverá ser enviada também à ITANCIA, bem como as reservas mencionadas na Guia de Remessa do transportador. Na falta da emissão dessas reservas, nessas condições, os Produtos serão considerados em bom estado e sem falhas.

## **ARTÍCULO 10 - RESPONSABILIDADE DA ITANCIA**

A ITANCIA compromete-se a implementar todos os meios à sua disposição para oferecer ao Cliente a melhor qualidade de serviço e segurança em conformidade com as normas profissionais aplicáveis. Como parte de todas as suas obrigações para com o cliente, ITANCIA é devedora de uma obrigação de meios.

Nenhuma responsabilidade da ITANCIA pode ser invocada quando a não-execução, má execução, atraso na execução ou suspensão do contrato resulte de uma causa estrangeira, caso fortuito ou de força maior, efetuada por um terceiro ou pelo próprio Cliente.

Em situações onde a responsabilidade contratual da ITANCIA deve ser reconhecida, a indemnização a que o Cliente pode acorrer será limitada exclusivamente aos danos diretos, certos e sofridos pelo Cliente e abrangidos pelo âmbito contratual, excluindo quaisquer danos que possam ser qualificados como indiretos, tais como perda de volume de negócios, perda de clientes, danos na imagem de marca do Cliente, perda de produção, perda de exploração, perda de oportunidade, perda de dados, prejuízo financeiro ou comercial ou outros, etc.

Em qualquer caso, a reparação que o Cliente pode reclamar será limitada ao seu quantum das somas totais pagas pelo Cliente à ITANCIA para a execução do serviço que provou ser defeituoso (por exemplo, no caso de um único Produto defeituoso, o quantum da reparação será limitado aos valores pagos por esse Produto).

## **ARTÍCULO 11 - OBRIGAÇÕES DO CLIENTE**

Além do pagamento do preço do(s) Produto(s)/Serviço(s) e quaisquer outras obrigações impostas por meio das presentes, o Cliente compromete-se em aplicar todos os meios técnicos, humanos e materiais necessários para o bom funcionamento e a execução do contrato.



Em especial, compromete-se a fornecer prontamente à ITANCIA todas as informações que lhe forem solicitadas no âmbito da execução do contrato e a colaborar ativamente na execução do mesmo. O Cliente reconhece que é responsável pelas informações e documentos fornecidos.

O Cliente compromete-se a respeitar todos os requisitos legais e regulamentares em vigor, em particular os relativos à informática, ficheiros, liberdades e propriedade intelectual, bem como os direitos de terceiros.

## **ARTÍCULO 12 - RECLAMAÇÃO / CONFORMIDADE DOS PRODUTOS**

### **12.1. Reclamação**

**12.1.1** Aquando da receção dos Produtos, o Cliente deve verificar imediatamente a sua conformidade relativamente à encomenda. Assim, todas as reclamações relativas a uma inexatidão referente a quantidades ou referências erradas relativamente à encomenda devem ser formuladas à ITANCIA no prazo de dois dias a contar da receção dos Produtos, sem negligenciar os recursos contra o Transportador em conformidade com as condições do artigo 9 das presentes. Passado este período, não será possível qualquer reclamação deste tipo.

Se a reclamação for bem fundamentada e tiver sido apresentada no prazo acima mencionado, a ITANCIA esforçar-se-á por regularizar a situação o mais rapidamente possível, em conjunto, se for caso disso, com os fabricantes em causa.

**12.1.2** Em caso de não-conformidade propriamente dita dos Produtos (ou seja, Produtos defeituosos), a garantia do ARTÍCULO 13 - será aplicada de acordo com o processo previsto neste mesmo artigo e nos artigos 12.2 e ARTÍCULO 14 - das presentes

**12.1.3** No âmbito de qualquer reclamação, o Cliente deverá conceder aos Fabricantes ou à ITANCIA tudo o possível para proceder, se necessário, à verificação das reclamações e comunicar todas as informações/documentos úteis quando solicitadas.

**12.1.4** Qualquer recusa de receção dos Produtos por parte do Cliente sem motivo, dará origem ao pagamento por parte do Cliente de uma indemnização à ITANCIA, no mínimo, das despesas administrativas de gestão de 40 Euros, não-obstante qualquer pedido de danos e juros complementares.

### **12.2. Pedido de devolução por não-conformidade dos Produtos**

Nenhuma devolução de Produtos, no âmbito de uma garantia de Produto prevista no ARTÍCULO 13 -, será aceite sem o acordo prévio e expresso da ITANCIA. O pedido de devolução deverá ser efetuado no website da ITANCIA.

Os produtos abrangidos podem ser enviados sem distinção com outros produtos que não estejam abrangidos pela garantia.

A análise do período da garantia faz-se automaticamente a partir dos códigos de rastreio de reparação. Os Produtos serão devolvidos por conta e risco do Cliente.

## **ARTÍCULO 13 - GARANTIAS**

**Sede social** - 69 rue Thomas Lemaître - 92 000 Nanterre - Tel. 02 41 71 3000 - Fax 0 820 201 400  
**Sede administrativa** - La Chapelle - 49 510 La Jubaudière - Tel. 02 41 71 3000 - Fax 0 820 201 400

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

SAS com um capital social de 10 000 000 Euros - RCS Nanterre 433 061 975 - N.º Siret: 43306197500036 - Número de IVA intracomunitário: FR44433061975 — APE 9521Z

Todos os produtos vendidos beneficiam da garantia legal de defeitos ocultos (artigos 1641 a 1649 do Código Civil), e da garantia legal de conformidade (artigos L2174 a L217 14 do Código do Consumidor).

Relativamente à garantia legal de defeitos ocultos:

Um defeito latente é um defeito que torna impossível a utilização dos bens em condições normais ou reduz grandemente a sua utilização. Para ser qualificado como um defeito oculto, este defeito deve existir no momento da venda sem que o comprador o possa detectar. O consumidor pode invocar a garantia para defeitos latentes num período de dois anos a partir do dia da descoberta do defeito. O crédito está prescrito cinco anos após a data de compra do produto.

Para ter sucesso, o comprador deve provar a existência do defeito latente com base em qualquer elemento que possa constituir prova.

O consumidor pode escolher entre :

- Devolver o produto contra um bilhete de depósito e receber um reembolso total
- Reter o produto e solicitar um reembolso parcial

Este pedido deve ser feito por carta registada com aviso de recepção.

Relativamente à garantia legal de conformidade :

Quando o cliente compra um produto, este deve estar em conformidade com a utilização esperada e com a descrição do vendedor. Para este efeito, existe uma garantia legal de conformidade. Esta garantia aplica-se a defeitos já presentes no momento da entrega do produto. O cliente deve fazer uso da garantia no prazo de 2 anos após a descoberta do defeito (art. L217-7 do Código do Consumidor).

Uma extensão desta garantia está prevista no artigo L217-13 do Código do Consumidor. Será aplicável em caso de reparação do produto ainda sob garantia e terá uma duração de seis (6) meses adicionais. Esta prorrogação será aplicável aos contratos celebrados a partir de 01 de Janeiro de 2022.

Além disso, aplicamos a nossa garantia comercial (artigos L217-15 a L217-16-1 do Código do Consumidor), de acordo com os termos abaixo indicados:

### **13.1. Garantia Produtos novos**

Salvo condições particulares expressas, os Produtos vendidos pela ITANCIA seguem as garantias únicas dos fabricantes a partir da data de entrega, conforme definido nas presentes. É da responsabilidade do Cliente tomar conhecimento das garantias dos fabricantes aplicáveis antes de qualquer compra. Considera-se que o Cliente tomou conhecimento no momento da encomenda.

A ITANCIA relembra que depende do fabricante a aplicação das garantias ao produto entregue, bem como aos elementos em falta. A ITANCIA não poderá, em caso algum, ficar vinculada a uma garantia se o defeito constatado não for coberto pela garantia do fabricante.

Alguns fabricantes aplicam faturações no caso de devoluções ao abrigo da garantia não justificadas (sem defeitos, falha na utilização...). Estas eventuais faturações serão sistematicamente comunicadas, pela ITANCIA, ao Cliente em questão.

### **13.2. Garantia Produtos reconicionados da marca AGAIN e Again Mobility**

Um produto reconicionado é um produto original do fabricante sobre o qual podem ter sido efectuadas pequenas reparações utilizando peças originais ou peças sobressalentes genéricas, certificadas como conformes.

A garantia é variável de acordo com as gamas de Produtos e é especificada, quando aplicável, na nota de entrega.

Este período começa na data de entrega de Itancia, tal como aqui definido para os clientes utilizadores, e na data de venda ao consumidor para os clientes revendedores aos consumidores consumidores.

Os smartphones reconicionados não beneficiam de uma garantia estanque.

Eco-reciclados são vendidos sem versão ou licença específicas. No caso de exigência específica nesse sentido por parte do Cliente, um pedido de configuração deve ser exigido por este, sendo fornecido um orçamento para o solicitado. No entanto, se a configuração do Cliente não for compatível com as versões e licenças dos produtos fornecidos, a ITANCIA apenas será responsável por retomar os materiais.

### **13.3. Garantia Serviços de reparação:**

Esta garantia aplica-se apenas às reparações efetuadas pela ITANCIA, ou seja, para um mesmo sintoma. Um artigo avariado, por um sintoma diferente, não está abrangido pela garantia da reparação anterior, a menos que seja demonstrada uma relação de causa e efeito.

Salvo acordo específico, a garantia de reparação é de 3 meses para as intervenções realizadas pela ITANCIA.

Ao contrário das garantias de Produtos descritas acima, os produtos abrangidos podem ser enviados sem distinção com outros Produtos que não estejam abrangidos pela garantia. Não é necessário efetuar qualquer pedido de aceitação prévia. A análise do período da garantia faz-se automaticamente a partir dos códigos de rastreio de reparação. Na ausência de garantia, a reparação é faturada com base nos custos de reparação aplicáveis no momento da devolução, considerando-se que o cliente tomou conhecimento dos mesmos antes de devolver o Produto em questão. As despesas de envio do produto defeituoso são da responsabilidade do Cliente.

### **13.4. Garantia Outros serviços ITANCIA (excluindo reparações)**

A garantia da ITANCIA limita-se expressamente à boa execução pela ITANCIA dos seus Serviços em conformidade com as regras da arte e com as estipulações do contrato ou da encomenda. A título da execução dos Serviços, a ITANCIA compromete-se a executá-las com toda a diligência de um profissional, estando a ITANCIA unicamente sujeita a uma obrigação de meio. A garantia apenas poderá ser aplicada pelo Cliente.

A ITANCIA compromete-se a executar novamente a prestação reconhecida como defeituosa, sob reserva de uma reclamação por parte do Cliente no prazo de 15 horas após a entrega do produto afetado pela prestação.

### **13.5. Todos os produtos/serviços:**

#### ***13.5.1 Exclusões da garantia***

**13.5.1.1** Nenhuma garantia do Fabricante ou da ITANCIA é, em qualquer caso, dada ao Cliente nos seguintes casos:

Não estão abrangidos pela garantia Produtos danificados ou que ficaram defeituosos após:

- uma utilização em não conformidade com o uso para que foi criado;
- infeções por vírus ou a utilização do Produto com softwares que não tenham sido fornecidos ou tenham sido instalados corretamente;
- um transporte ou empacotamento inadequado aquando da devolução do produto pelo Cliente;
- uma modificação do Produto;
- uma instalação imprópria de produtos de terceiros (p. ex.: cartão de memória).
- um armazenamento sem proteção ou prolongado;
- negligência, erro de ligação ou de manuseamento, conservação e utilização do Produto não conforme às especificações técnicas dos fabricantes/ITANCIA ou, de um modo mais geral, uma utilização defeituosa ou descuidada (p. e. utilização abusiva, fratura, calor excessivo, corrosão, oxidação, manipulação com força excessiva, etc.)
- acréscimo de dispositivo complementar ou acessório do Produto, ou utilização de qualquer peça necessária à exploração do Produto não conforme às especificações técnicas dos fabricantes/ITANCIA;
- utilização anormal do Produto, sendo os Produtos apenas destinados a uma utilização comercial normal, não devem ser objeto de aplicação em sistemas críticos de segurança, em aplicações de suporte à vida, no domínio do nuclear e na produção de armas, a menos que se obtenha a aprovação escrita do fabricante dos Produtos.

A garantia não abrange:

- danos causados por utilização com outro produto: utilização de acessórios ou dispositivos cujo tipo, estado e normas não correspondam às recomendações do fabricante;
- materiais consumíveis
- baterias para computadores portáteis recondicionados
- baterias para smartphones recondicionados, a menos que a sua capacidade se torne inferior a 50% da sua capacidade inicial durante o primeiro período de garantia (limitado a 12 meses),
- os cabos acessórios.
- pequenos defeitos nos ecrãs LCD que ocorram em produtos equipados com tecnologia LCD, desde que o número de pixels defeituosos não exceda 3 pixels
- defeitos estéticos, incluindo riscos, sinais de choques, defeitos dos plásticos de proteção das portas de ligação, fissuras ou arranhões no ecrã LCD e coberturas;
- substituições de peças por desgaste de utilização normal;
- perdas ou danos de software, dados ou suportes de armazenamento amovíveis. O cliente é responsável por guardar todos os programas, dados ou suportes de armazenamento amovíveis. Todos os dados do Cliente serão sistematicamente apagados durante os testes e reparações,
- maus funcionamentos associados ao operador (disponibilidade, cobertura, serviços, capacidade de rede),
- danos associados a uma falha de estanqueidade.

A garantia não se aplica:

- se o produto tiver sido aberto, modificado ou reparado por terceiros;
- se para um smartphone, este não tiver sido previamente deslocalizado pelo Cliente, ou se permanecer afiliado a uma conta de utilizador ou empresa,
- se o número de série ou número IMEI tiver sido apagado, removido, deformado, alterado ou tornado ilegível de qualquer forma a partir do produto,
- se a bateria do Produto apresentar curto-circuito, se as juntas de impermeabilidade do compartimento da bateria ou as células tiverem sido danificadas ou mostrarem sinais de abertura forçada;
- se o detetor de humidade do Produto se apresentar em vermelho.

A garantia não cobre avarias ou danos resultantes direta ou indiretamente das condições de transporte (por exemplo, embalagem inadequada, avaria durante o transporte, etc.) dos Produtos do Cliente para a ITANCIA ou aos Fabricantes

**13.5.1.2** *No caso de uma garantia de reparação: Se for encontrado um caso de exclusão da garantia, descrito acima, e fora do caso previsto no artigo 13.5, a ITANCIA efectuará a reparação e facturará à taxa em vigor.*

**13.5.1.3** *Para outros casos : Se se verificar um caso de exclusão de garantia, acima descrito, e excluindo o caso previsto no artigo 13.5, a ITANCIA pode, a seu critério:*

Propor, no âmbito de uma devolução para reparação, um orçamento para reparação. Para apresentação de um orçamento é realizada uma faturação para o diagnóstico, deduzida no caso de aceitação do orçamento. No caso de recusa por parte do cliente, o material será devolvido conforme se encontra, mediante custos previamente disponíveis pelo Cliente e após pagamento das taxas de diagnóstico.

Emitir, no caso de troca prévia (envio de um novo Produto pela ITANCIA antes da devolução), uma fatura correspondente às despesas de reparação.

A ITANCIA reserva o direito de faturar despesas de gestão de 40€ sem taxas no caso de devolução injustificada.

### **13.5.2 Expiração do período de garantia**

A expiração do período de garantia coloca um termo a todas as obrigações contratuais da ITANCIA. A este respeito, as garantias especificadas no ARTÍCULO 13 - das presentes são os únicos dados fornecidos ao Cliente, com exclusão de qualquer outra garantia de natureza nomeadamente legal.

## **ARTÍCULO 14 - DEVOLUÇÃO DOS PRODUTOS**

### **14.1. Devoluções aceites**

Nenhuma devolução será aceite após o prazo de um (1) mês a contar da data do acordo expresso e prévio da ITANCIA sobre o talão RMA.

As devoluções de Produtos aceites pela ITANCIA darão lugar, de acordo com as modalidades do SPV dos fabricantes ou por opção da ITANCIA, a uma reparação, substituição ou criação de um haver com um valor igual ao valor inicialmente faturado.

No caso particular de um pedido de aceitação, a embalagem original do material a devolver não pode estar aberta e:

- sem qualquer marca ou etiqueta, nomeadamente de transporte;
- embalada cuidadosamente noutra caixa secundária adequada.

Qualquer Produto devolvido que não respeite estas exigências dará automaticamente lugar a uma recusa de aceitação na receção.

No caso de uma troca avançada (antes da devolução do Produto defeituoso), o Cliente deve devolver o Produto defeituoso dentro do prazo mencionado. Depois deste período, será criada automaticamente uma fatura com o valor do produto trocado.

As despesas de envio do Produto defeituoso estão a cargo do Cliente, sob sua responsabilidade. Assim, a embalagem deve assegurar a preservação do material durante o transporte. As despesas e riscos da devolução estão a cargo do Cliente (a ITANCIA sugere que o Cliente subscreva um seguro que cubra os riscos inerentes ao transporte).

### **14.2. Devoluções não aceites**

**Sede social** - 69 rue Thomas Lemaître - 92 000 Nanterre - Tel. 02 41 71 3000 - Fax 0 820 201 400  
**Sede administrativa** - La Chapelle - 49 510 La Jubaudière - Tel. 02 41 71 3000 - Fax 0 820 201 400

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

SAS com um capital social de 10 000 000 Euros - RCS Nanterre 433 061 975 - N.º Siret: 43306197500036 - Número de IVA intracomunitário: FR44433061975 — APE 9521Z

Quando são devolvidos Produtos sem o acordo expresso e prévio da ITANCIA, estes serão sistematicamente recusados e devolvidos a cargo do Cliente. Nesse caso, a fatura correspondente será obviamente paga na data de vencimento. Os riscos que incidem sobre Produtos devolvidos sem o acordo expresso e prévio da ITANCIA ficarão a cargo do Cliente. O presente 14.2 será aplicável em casos de devoluções efetuadas após o prazo.

O incumprimento do pagamento num prazo de 30 dias dos valores previstos no artigo 13.5.1.3 pelo Cliente em caso de exclusão da garantia, serão faturados custos de armazenamento quando aplicável. Após notificação por carta com aviso de receção, a ITANCIA procederá à destruição dos materiais não retirados num prazo de um mês. O Cliente não poderá reclamar nenhuma indemnização de qualquer natureza à ITANCIA.

## **ARTÍCULO 15 - RESCISÃO DO CONTRATO**

Em caso de não respeito pelo Cliente de qualquer uma das suas obrigações, e após um prazo de 48 horas a contar da intimação endereçada por carta registada com aviso de receção, sem que a mesma surta efeitos, a venda correspondente será rescindida de pleno direito e em prejuízo do Cliente. Em toda e qualquer circunstância, o montante total da encomenda ou do contrato em curso permanecerá em dívida pelo Cliente.

## **ARTÍCULO 16 - PROPRIEDADE INTELECTUAL**

**16.1.** Os Produtos entregues pela ITANCIA estão protegidos por direitos de propriedade intelectual e permanecem propriedade exclusiva do seu titular. Consequentemente, qualquer ato de cópia será suscetível de constituir uma contrafação.

**16.2.** O Cliente reconhece que todos os dados, imagens, fotografias e textos incluindo nomeadamente as fichas dos produtos disponibilizadas pela ITANCIA no seu site permanecem propriedade exclusiva da ITANCIA e são exclusivamente reservadas às relações entre o Cliente e a ITANCIA. Por conseguinte, o Cliente está proibido - sem a prévia autorização escrita da ITANCIA - de:

- duplicar, copiar, imprimir ou publicar esses dados, imagens, fotografias e textos e, mais geralmente, utilizá-los para qualquer finalidade comercial;
- proceder à extração de dados, imagens, fotografias e textos;
- utilizar esses dados, imagens, fotografias e textos como base na elaboração de catálogos ou outras ferramentas de marketing e comerciais.

## **ARTÍCULO 17 - CONFIDENCIALIDADE**

O Cliente reconhece que todas as informações dadas, fórmulas técnicas ou conceito de que possa ter conhecimento por ocasião do presente contrato, são estritamente confidenciais e, por conseguinte, está proibido de os divulgar ou de os utilizar. Visando a aplicação da presente cláusula, o Cliente responde por si próprio e pelos seus funcionários. Contudo, o Cliente não poderá ser responsabilizado por qualquer divulgação se os elementos divulgados estiverem no domínio público ou se deles teve conhecimento ou os obteve por interposta pessoa e por meios legítimos.

## **ARTÍCULO 18 - TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

No âmbito da execução do Contrato, as Partes, na qualidade de responsáveis pelo tratamento de dados, são obrigadas a processar, em seu próprio nome, dados pessoais de funcionários, gerentes, subcontratados, agentes e/ou prestadores de serviços da outra Parte (por exemplo: nome, apelido, e-mail, telefone, etc.). A este título, cada uma das Partes compromete-se, neste âmbito, a respeitar a confidencialidade e a segurança

desses dados pessoais, em conformidade com as disposições previstas na lei n.º 78-17 de 6 de janeiro de 1978 assim como as disposições do Regulamento Europeu n.º 2016/679/UE de 27 de abril de 2016 Os funcionários, gerentes, subcontratados, agentes e/ou prestadores de serviços de cada uma das Partes cujos dados tenham sido recolhidos e processados pela outra Parte podem, a qualquer momento, exercer os seus direitos sobre os seus dados pessoais (direitos de acesso, retificação, eliminação, oposição, limitação do tratamento, portabilidade dos dados pessoais e não ser objeto de uma decisão individual automatizada), enviando o seu pedido para [dpo@itancia.com](mailto:dpo@itancia.com) Estes últimos têm a possibilidade de apresentar uma reclamação junto da entidade reguladora competente ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)). Estes dados pessoais são conservados por um período de três (3) anos a contar do último contacto com a pessoa em causa, exceto por período mais longo em conformidade com obrigação legal de conservação.

## ARTÍCULO 19 - RESCISÃO DO CONTRATO

A ITANCIA está autorizada a ceder os seus direitos e obrigações ao abrigo do presente contrato a qualquer entidade detida ou controlada direta ou indiretamente pela ITANCIA. Está igualmente autorizada a transferir a totalidade ou parte dos seus direitos no âmbito de uma fusão, aquisição ou reorganização da ITANCIA para qualquer entidade para a qual a ITANCIA transfira uma parte substancial dos ativos relevantes para este contrato, ou para uma das suas filiais.

## ARTÍCULO 20 - NÃO SOLICITAÇÃO DO PESSOAL

Durante toda a duração da relação comercial, e durante doze (12) meses após a sua data de expiração, cada uma das Partes compromete-se, excepto com o acordo escrito da outra Parte, a não solicitar a contratação do pessoal da outra Parte envolvido na execução dos Serviços e Ordens associados a este acordo-quadro.

No caso de uma das Partes não respeitar este compromisso, compromete-se a compensar a outra Parte, pagando-lhe uma compensação igual à remuneração bruta total paga ao pessoal em causa durante os doze (12) meses anteriores à sua partida.

## ARTÍCULO 21 - LEI APLICÁVEL E RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

As presentes Condições Gerais, bem como, quando aplicável, as condições especiais e os anexos estão sujeitos exclusivamente à lei francesa.

Sob reserva da qualidade de comerciante do Cliente, na ausência de resolução amigável, qualquer litígio relativo à interpretação ou execução das presentes condições gerais de venda e das condições especiais e anexos é da competência exclusiva do Tribunal Comercial de Angers (França), mesmo em caso sumário, pedido de garantia ou múltiplos réus.