

ARTÍCULO 1 - GENERALIDADES	2
ARTÍCULO 2 - APERTURA DE CUENTA	2
ARTÍCULO 3 - PEDIDO – COMPROMISO	3
ARTÍCULO 4 - ELECCIÓN DEL PRODUCTO O DEL SERVICIO	3
ARTÍCULO 5 - PRECIOS – PAGO	4
ARTÍCULO 6 - CONDICIONES DE INTERVENCIÓN - ENTREGA - PLAZOS - FUERZA MAYOR	6
ARTÍCULO 7 - TRANSFERENCIA DE RIESGOS - RESERVA DE PROPIEDAD	8
ARTÍCULO 8 - PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE MATERIAL CON EXENCIÓN DE IVA Y SIN IMPUESTOS.	8
ARTÍCULO 9 - CONTROL A LA LLEGADA DE LOS PRODUCTOS - CONTROL DE LAS PRESTACIONES.....	9
ARTÍCULO 10 - RESPONSABILIDAD DE ITANCIA	9
ARTÍCULO 11 - OBLIGACIONES DEL CLIENTE	10
ARTÍCULO 12 - MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN	10
ARTÍCULO 13 - RECLAMACIÓN / CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS	11
ARTÍCULO 14 - GARANTÍAS	12
ARTÍCULO 15 - DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS	16
ARTÍCULO 16 - RESCISIÓN DEL CONTRATO	16
ARTÍCULO 17 - PROPIEDAD INTELECTUAL.....	17
ARTÍCULO 18 - CONFIDENCIALIDAD	17
ARTÍCULO 19 - TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	17
ARTÍCULO 20 - CESIÓN DE CONTRATO	18
ARTÍCULO 21 - NO CAPTACIÓN DEL PERSONAL	18
ARTÍCULO 22 - LEGISLACIÓN APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS.....	18

ARTÍCULO 1 - GENERALIDADES

La actividad de ITANCIA consiste en la distribución de equipos, infraestructuras de redes y de equipos y softwares informáticos y de telecomunicaciones nuevos o eco-reciclados (en adelante, los «Productos»), así como en la prestación de diversos servicios asociados, tales como la reparación, preconfiguración, asistencia técnica, etc. de la totalidad o parte de estos Productos (en adelante, los «Servicios»).

Las ventas de Productos, así como los Servicios ofrecidos por ITANCIA, están sujetas a las presentes condiciones generales (en adelante, las «Condiciones Generales») que constituyen la base de la negociación. Todos los demás servicios prestados por ITANCIA fuera de este ámbito, en particular, la venta de suscripciones a servicios Cloud o el alquiler de equipos, se rigen por condiciones generales de venta independientes.

Las presentes Condiciones Generales pueden consultarse y descargarse en nuestro sitio web www.itancia.com. En caso de que ITANCIA ponga a disposición del Cliente una traducción en una lengua extranjera (p. ej.: inglés), prevalecerán las condiciones de la versión francesa.

Las cláusulas contrarias a las condiciones particulares prevalecerán sobre las presentes Condiciones Generales a partir de la validación por ITANCIA y el Cliente.

Al realizar un pedido, se considerará que el cliente de ITANCIA (en adelante, el «Cliente») ha leído las presentes Condiciones Generales.

El hecho de que el Cliente formule un pedido a ITANCIA implica su aceptación completa de las presentes Condiciones Generales y la exclusión expresa de cualquier otra condición del Cliente o de cualquier documento procedente de él que no haya sido firmado por ITANCIA. Constituyen, junto con las posibles condiciones particulares firmadas por las partes, los únicos documentos contractuales entre las partes.

El hecho de que ITANCIA no invoque en un momento dado alguna de las Condiciones Generales no podrá interpretarse como la renuncia a hacer valer posteriormente dichas condiciones generales.

Si alguna de las presentes Condiciones Generales resultase nula, las Partes se obligan a negociar de buena fe otra condición que la sustituya y las demás condiciones seguirán estando vigentes.

En su caso, cualquier nueva versión de las presentes comunicada por ITANCIA al Cliente se aplicará a cualquier nuevo pedido, independientemente de la relación previa entre ITANCIA y el Cliente.

ARTÍCULO 2 - APERTURA DE CUENTA

Cada nuevo Cliente que desee tener los plazos de pago definidos en el punto 5.2. debe presentar previamente una petición de apertura de cuenta. Esta petición se hará con el documento específico enviado previa solicitud: Petición de apertura de cuenta.

Esta petición deberá enviarse firmada y sellada a ITANCIA con aceptación de las presentes condiciones generales de venta previstas a tal fin (a título informativo, se puede facilitar una versión en inglés de las Condiciones Generales de venta de ITANCIA solicitándolo mediante petición simple por escrito) y deberá ir acompañada de:

- un extracto de los datos bancarios;
- un certificado de autenticación de la sociedad donde figure la atribución de su código de IVA intracomunitario;
- un papel con el membrete de la sociedad;

Para cada petición de apertura, ITANCIA manda realizar un estudio financiero. En función de la información comunicada, ITANCIA se reserva el derecho a no aceptar la apertura de una cuenta si esta información no satisface los criterios objetivos definidos por ITANCIA. Además, en el momento de la apertura, ITANCIA determina, en función de dichos criterios objetivos, una deuda más allá de la cual, cada pedido o parte de pedido deberá pagarse al contado en el momento de efectuar el pedido mediante transferencia. ITANCIA se reserva la posibilidad de cerrar y/o reducir la deuda, en cualquier momento, una cuenta en caso de demora en el pago o de nuevas informaciones financieras no conformes a los criterios objetivos establecidos por ITANCIA para la concesión o el mantenimiento de una cuenta.

ARTÍCULO 3 - PEDIDO – COMPROMISO

3.1 Pedido

Cualquier oferta de venta de Productos/Servicios se entiende a reserva de los stocks/capacidades/equipos disponibles. Salvo que se establezca lo contrario en la propuesta, la duración de la validez de una oferta o propuesta de Productos o Servicios es de una semana.

El contrato queda definitivamente formalizado desde el momento en que ITANCIA envía al Cliente el acuse de recibo del pedido. De conformidad con la ley, ningún pedido ni ningún contrato definitivamente celebrado podrá ser anulado parcial ni totalmente por el Cliente, salvo en el caso de que el plazo de entrega exceda de un periodo razonable, y el retraso se deba a un elemento ajeno a ITANCIA. No obstante, la cancelación sigue siendo posible en caso de acuerdo por escrito de las Partes.

Cada pedido debe contener la siguiente información:

- dirección de entrega y de facturación;
- las referencias exactas, descripciones y cantidades de los Productos/Servicios solicitados;
- los precios netos, si se pueden determinar en el momento del pedido (p. ej.: en caso de envío para reparación, se considerará que el Cliente ha consultado la lista de precios de intervención de ITANCIA).

Teniendo en cuenta la actividad, el importe mínimo de un pedido no podrá ser inferior a 150 € (IVA no incluido). Con carácter excepcional, ITANCIA podrá aceptar un pedido inferior a reserva del pago de los pagos administrativos por un importe de 30 € (IVA no incluido).

ARTÍCULO 4 - ELECCIÓN DEL PRODUCTO O DEL SERVICIO

Las características de los Productos y Servicios se indican en los precios de ITANCIA a disposición del Cliente antes de la realización del pedido y, en particular, en el sitio web específico de ITANCIA. El Cliente es un profesional y es el único que conoce las necesidades de sus propios clientes y su

entorno, es el único capaz de elegir Productos y/o Servicios a partir de las características dadas por ITANCIA. Previa solicitud, ITANCIA está en condiciones de responder a cualquier pregunta sobre las características del Producto o Servicio.

Por tanto, esta elección se realiza bajo la responsabilidad exclusiva y a riesgo del Cliente. En caso de inadecuación de los Productos o del Servicio a las necesidades del Cliente o de su cliente final, el Cliente reconoce que es el único responsable de la elección que haya hecho y de constituirse como garante ante ITANCIA. El Cliente se obliga a suscribir las pólizas de seguro necesarias para permitir la exoneración de la responsabilidad total de ITANCIA en caso de litigios con sus propios clientes.

ITANCIA pone gratuitamente a disposición de sus Clientes los datos e información relativos a los Productos o Servicios, tales como el nivel de stock de los Productos, así como el sistema de realización de pedidos por vía informática.

ARTÍCULO 5 - PRECIOS – PAGO

5.1. Precio

Los precios de los Productos y Servicios se establecen, según el caso, con arreglo a las tarifas estándar de ITANCIA en vigor el día del pedido o en el marco de una oferta específica de ITANCIA.

ITANCIA se reserva el derecho de modificar sus tarifas en cualquier momento (excluyendo ofertas específicas durante el periodo de validez). No obstante, corresponde a Itancia informar a su Cliente.

Los precios de los productos no incluyen los gastos de envío, que se cobran además del precio de los productos adquiridos, para cada envío.

Las condiciones de envío (sólo material) son las siguientes:

- 21€ de gastos logísticos para todos los pedidos de 750€ o menos (o 375€ para los pedidos web)
- 9€ de gastos logísticos para cualquier pedido superior a 750€ (o 375€ para los pedidos web) y para cualquier envío parcial

Estas tarifas se aplican para la entrega en Francia continental, excluyendo los Productos no estándar (tamaño y/o peso no estándar y/o Productos que requieren un modo de transporte específico) que pueden ser objeto de una facturación específica.

Para cualquier otra zona distinta de Francia metropolitana, los precios se entienden «Free Carrier fabrica» (de acuerdo con los Incoterms de la CCI Edición 2020), con un precio fijo de 50 euros de las fábricas de Jubaudière y Valanjou (49).

ITANCIA aplicará automáticamente, según el régimen aplicable, cualquier nuevo impuesto o aumento de los tipos impositivos existentes.

5.2. Pago

Salvo apertura de una cuenta Cliente en las condiciones previstas en ARTÍCULO 2 - de las presentes, los pagos se realizarán al contado en el momento de hacer el pedido mediante transferencia según los datos bancarios indicados en la factura o en la letra de cambio. En caso de pago mediante letra de cambio, el Cliente deberá enviar la letra de cambio aceptada en el plazo de ocho (8) días a partir de la

fecha de emisión de la letra de cambio. En caso de no aceptación y devolución de la letra de cambio en este plazo, el pago será inmediatamente exigible.

En caso de apertura de una cuenta Cliente en las condiciones previstas en ARTÍCULO 2 - de las presentes, y dentro del límite de los importes previstos, los plazos de pago son definidos por Itancia, que no exceda 45 días al final del mes o 60 días netos a partir de la fecha de emisión de la factura. Los pagos deben efectuarse a la cuenta bancaria de pago proporcionada por ITANCIA.

En todo caso, incluso en caso de apertura de cuenta Cliente, ITANCIA se reserva el derecho de solicitar un pago (total o parcial) antes de la entrega para el primer pedido. ITANCIA se reserva el derecho a enviar las facturas por correo electrónico de acuerdo con el artículo 289 VI del Código General de Impuestos, y el Cliente lo acepta expresamente y renuncia por ello a recibir una factura impresa. Una reclamación no autorizará en ningún caso al Cliente a suspender o rechazar todo o parte de una factura ni a retener todo o parte de las cantidades debidas por él ni a operar una compensación.

De acuerdo con los artículos 1344 y 1231-6 párrafo 2 del Código Civil, el vencimiento de una o más de las facturas constituirá el emplazamiento automático a pagar al Cliente, sin ninguna formalidad. En caso de impago de todo o parte de una factura, o de un vencimiento, en caso de pagos escalonados, ITANCIA se reserva el derecho, hasta el completo pago de la factura en curso, a suspender cualquier entrega o cualquier contrato en curso, a rescindir cualquier contrato en curso, sin perjuicio de cualesquiera daños y perjuicios que pueda reclamar ITANCIA y sin derecho de reclamación por parte del Cliente. Además, cualquier otra factura que no haya vencido será inmediatamente exigible e ITANCIA podrá entonces exigir el pago inmediato de todas las facturas no vencidas, y los importes de los impagos serán incrementados con los gastos derivados de la mora en el pago. Las facturas deberán pagarse al contado al efectuar el pedido en el caso de impagos.

A falta de pago en la fecha de vencimiento acordada, el Cliente deberá pagar, además del importe principal:

- las sanciones por demora aplicables por día de retraso y calculadas a partir de la fecha de vencimiento de la factura en cuestión al tipo de refinanciación del Banco Central Europeo vigente el primer día de cada semestre civil, incrementado en 10 puntos porcentuales, que no podrá ser inferior a 3 veces el tipo de interés legal aplicable, de conformidad con el artículo L. 441-10.-I del Código de Comercio francés;
- la indemnización a tanto alzado por los costes de cobro (actualmente fijada en 40 euros) por factura;
- y los daños y perjuicios que ITANCIA pueda reclamar.

En caso de cobro por vía judicial, el Cliente deberá pagar, además del importe por principal, en concepto de cláusula penal, una cantidad a tanto alzado del 15 % de las cantidades debidas, sin perjuicio de los intereses convencionales, así como todos los gastos y honorarios de cobro.

Además, ITANCIA puede pedirle al Cliente que le facilite garantías de pago, concretamente mediante aval bancario. Cuando corresponda, ITANCIA puede retener la entrega de los Productos y la realización de los Servicios en cuestión hasta la presentación de la garantía. La deuda asignada es una facultad de ITANCIA, que se reserva el derecho a modificarla en cualquier momento en función de la

información financiera del Cliente.

En caso de desacuerdo sobre el importe facturado, el Cliente dispone de un plazo de siete (7) días a partir de la fecha de la factura para notificar su desacuerdo a ITANCIA, al departamento de Litigios, por correo certificado con acuse de recibo, junto con todos los documentos justificativos correspondientes. En caso contrario, la factura se considerará aceptada irrevocablemente por el Cliente. En caso de impugnación, el Cliente se compromete a pagar las cantidades no impugnadas sin demora. ITANCIA informará al Cliente, por carta certificada con acuse de recibo, de las medidas que se propone tomar en respuesta a esta impugnación. El rechazo de la impugnación por parte de ITANCIA dará lugar al pago inmediato de las sumas restantes adeudadas.

En caso de litigio, las Partes darán preferencia a una solución amistosa. En caso contrario, cada una de las Partes tendrá derecho a recurrir al Tribunal para resolver el conflicto.

ARTÍCULO 6 - CONDICIONES DE INTERVENCIÓN - ENTREGA - PLAZOS - FUERZA MAYOR

6.1. Condiciones de Entrega

6.1.1 *Entregas en Francia metropolitana*

Las entregas en Francia metropolitana (excluyendo a Córcega) se realizan en principio entre 24 y 48 horas a partir de la salida de nuestras plantas.

Las entregas bajo nuestras condiciones de envío sin cargo se denominan «simples»: sin cita previa, entrega en la recepción y durante el día. Cualquier envío que requiera condiciones de entrega especiales podrá ser objeto de una facturación adicional. La entrega de los Productos se considera realizada en el momento de llegada de los Productos a la dirección indicada en la orden de pedido de acuerdo con los comprobantes de entrega de nuestros transportistas.

6.1.2 *Entregas fuera de Francia metropolitana y Córcega*

En caso de que ITANCIA realice u ordene el transporte, éste se efectúa por orden y cuenta del Cliente. En este último caso, el Cliente deberá precisar el lugar de entrega. En su defecto, la entrega se realizará a la puesta a disposición de los Productos en los almacenes de ITANCIA.

Para las entregas "FCA", ITANCIA se encarga de suministrar los Productos y de organizar su transporte. No obstante, ITANCIA actúa por cuenta y riesgo del Cliente o Comprador. Así, ITANCIA entregará los Productos en un punto de destino determinado por las Partes. ITANCIA paga el transporte hasta el punto de entrega designado, y una vez recibidos los Productos, los riesgos se transfieren al Transportista o Transitario, designado por el Cliente o Comprador. Por ello, el Comprador correrá con todos los gastos de envío, seguro y exportación asociados.

6.1.3 ITANCIA está autorizada a realizar entregas parciales.

Cualquier entrega parcial aceptada por el Cliente será facturable a partir del momento de su entrega.

6.2. Plazos de entrega

6.2.1 Los plazos de entrega de los Productos o de cumplimiento de los Servicios se ofrecen únicamente a título orientativo y a reserva de las posibilidades de abastecimiento de ITANCIA y de los calendarios de ITANCIA.

6.2.2 En caso de plazos en firme debidamente aceptados por ITANCIA, estos no empezarán a contar hasta la fecha de confirmación del pedido por ITANCIA y recepción del pago en el caso de una solicitud de pago sobre pedido prevista en el artículo 5.2, y en ningún caso antes.

6.2.3 Cuando el Cliente deba presentar la Carta de Crédito o los certificados establecidos por las autoridades administrativas nacionales o extranjeras, los plazos de entrega se prolongarán en consecuencia.

6.2.4 La entrega dentro de los plazos sólo puede realizarse si el Cliente está al día en cuanto a sus obligaciones para con ITANCIA.

6.3. Fuerza mayor

ITANCIA no podrá ser considerada responsable en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales resultante de un acontecimiento constitutivo de fuerza mayor. Más allá de su definición legal y jurisprudencial, se entiende por fuerza mayor cualquier acontecimiento ajeno a la voluntad de ITANCIA como, en particular, incendio, inundación, tempestad, terremoto y otras catástrofes naturales, guerra, motín y revolución, huelga, paro u otra acción industrial en el seno del personal de ITANCIA o de sus proveedores, subcontratistas o prestatarios de servicios, ocupación de fábricas o locales, decisión administrativa o falta de autorización, interrupción o retraso de los medios de transporte, imposibilidad de suministro de Productos, materias primas, piezas o componentes, consecuencias de un estado de emergencia sanitaria o cierre administrativo de las instalaciones de ITANCIA o de sus proveedores, subcontratistas o prestadores de servicios, en particular por razones sanitarias, puesta bajo salvaguarda, administración judicial o liquidación por orden judicial o liquidación amistosa de un proveedor, subcontratista o prestador de servicios de ITANCIA.

La Parte que tenga conocimiento del acontecimiento informará sin demora a la otra Parte de su incapacidad para cumplir su obligación y lo justificará ante la otra Parte.

Si el impedimento es temporal, el cumplimiento de la obligación se suspenderá a menos que el retraso resultante justifique la rescisión del Contrato.

Si el impedimento es definitivo, el Contrato será rescindido de pleno derecho y las Partes quedarán liberadas de sus obligaciones en las condiciones previstas en los artículos 1351 y 1351-1 del Código Civil francés.

La suspensión de las obligaciones no podrá en ningún caso ser causa de responsabilidad por incumplimiento de la obligación en cuestión, ni inducir al pago de daños y perjuicios o a la imposición de sanciones por demora. No obstante, tan pronto como desaparezca la causa de la suspensión de sus obligaciones mutuas, las Partes harán todo lo posible para reanudar el cumplimiento normal de sus obligaciones contractuales lo antes posible.

ARTÍCULO 7 - TRANSFERENCIA DE RIESGOS - RESERVA DE PROPIEDAD

7.1. La transferencia de riesgos de los Productos de ITANCIA al Cliente para las ventas sin gastos de transporte, tiene lugar en el momento de la llegada de los Productos al lugar de la entrega después de su descarga. Para todas las demás ventas, la transferencia de los riesgos tiene lugar en el momento de la puesta a disposición del pedido en los almacenes de ITANCIA, y para las ventas CIP en el momento de la entrega al primer transportista.

Por lo tanto, el Cliente se obliga a tomar todas las precauciones necesarias con respecto a los Productos y a suscribir una póliza de seguro que cubra todos los daños y siniestros que puedan ser causados a los Productos o por estos tan pronto como sean entregados o recogidos. A partir del momento de la transferencia de riesgos, los riesgos de pérdidas, robos, daños o destrucciones son por cuenta del Cliente.

7.2. La transferencia de propiedad de los Productos suministrados al Cliente sólo se producirá tras el pago íntegro del precio por principal, intereses y accesorios. El pago no se considerará adquirido hasta el ingreso de las cantidades debidas. El incumplimiento por el Cliente de sus obligaciones de pago, por cualquier motivo, confiere a ITANCIA el derecho a reivindicar los Productos y exigir la devolución inmediata de los Productos suministrados por cuenta y a riesgo del Cliente, alvo en los casos de fuerza mayor previstos en el artículo 6.3 del presente documento.

7.3. El Cliente se obliga, para el caso de un procedimiento de administración judicial que afecte a su empresa, a participar activamente en el establecimiento de un inventario de los Productos que se encuentren en sus stocks y cuya propiedad reivindique ITANCIA. En su defecto, ITANCIA tendrá facultad para encargar a un agente judicial que constate el inventario, a cargo del Cliente. El Cliente se obliga a no revender, transformar ni incorporar los Productos suministrados a partir de la fecha de la sentencia que pronuncie la administración judicial o la liquidación de los bienes de su empresa.

7.4. El Cliente puede ceder a ITANCIA, en caso de reventa, los créditos derivados, en su beneficio, de la reventa a un tercero comprador, pero sigue obligado ante ITANCIA, por principal, al debido pago de las facturas relativas a la venta inicial.

ARTÍCULO 8 - PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE MATERIAL CON EXENCIÓN DE IVA Y SIN IMPUESTOS

8.1. Para la compra de Productos con exención de IVA para un Cliente cuyo domicilio social se encuentre en Francia metropolitana, que desee exportar los Productos, el Cliente se obliga a formular previamente a ITANCIA una petición de apertura de cuenta Cliente en las condiciones establecidas en el ARTÍCULO 2 - de las presentes sin impuestos. Tras la obtención de esta cuenta Cliente, este último se obliga a enviar, antes de cualquier entrega, los siguientes documentos por correo certificado con acuse de recibo únicamente.

- Una fotocopia de la dispensa anual de visado para el año en curso, emitida por el centro fiscal del Cliente, que es objeto de un control de conformidad

Y

- Un certificado anual de compra con exención de IVA no cifrada, emitida en su original en papel con membrete del Cliente.

Además, el Cliente se obliga a mencionar la facturación con exención de IVA en su pedido. Si no se cumple una de estas condiciones, no podrá efectuarse la facturación con exención de IVA y se emitirá una factura con IVA.

8.2. Para la compra de Productos sin impuestos efectuada por un Cliente cuyo domicilio social se encuentre fuera de Francia, pero en la Unión Europea, el Cliente también se obliga a presentar previamente una petición de apertura de cuenta Cliente (artículo 2) a ITANCIA y aceptar que la elección del transportista la realice ITANCIA.

8.3. Procedimiento de compra de un Producto sin impuestos sujeto a licencia: cualquier compra sujeta a licencia individual de exportación emitida por las autoridades administrativas francesas y europeas requiere un plazo previo de 60 días antes de validar el pedido. El Cliente se obliga a obtener de su cliente final el formulario «sales obtain end user undertaking EUU form» debidamente cumplimentado y enviarlo a ITANCIA.

8.4. En su defecto, el pedido es anulado. Además, el Cliente se obliga, bajo su exclusiva responsabilidad, a respetar la normativa en materia de exportación y reexportación en el país de destino y, concretamente, a no revender los Productos a clientes o en países sujetos a restricciones.

ARTÍCULO 9 - CONTROL A LA LLEGADA DE LOS PRODUCTOS - CONTROL DE LAS PRESTACIONES

9.1. En el caso de transporte bajo la responsabilidad del Cliente (véase artículo «ARTÍCULO 7 - TRANSFERENCIA DE RIESGOS - RESERVA DE PROPIEDAD»), todas las operaciones de transporte de Productos corren por cuenta y riesgo del Cliente; es responsabilidad del Cliente comprobar los Productos a su llegada, y emitir, si es necesario, reservas completas, razonadas y tan precisas como sea posible y ejercer sus recursos en contra del transportista.

9.2. En caso de transporte bajo la responsabilidad de ITANCIA, en caso de pérdida, sustitución o avería asociada al transporte, el Cliente deberá mencionarlas en el albarán de entrega que hará firmar también al representante del transportista y confirmará sus reservas al transportista en el plazo legal de tres días, no incluidos los días festivos, por carta certificada con acuse de recibo o por acta extrajudicial, en aplicación del artículo L. 133-3 del código de comercio.

9.3. Deberá enviarse a ITANCIA una copia de la carta enviada al transportista, así como las reservas mencionadas en el albarán de entrega del transportista. En caso de no proceder a estas reservas en estas condiciones, se considerará que los Productos están en buen estado y sin faltas.

ARTÍCULO 10 - RESPONSABILIDAD DE ITANCIA

ITANCIA se obliga a poner todos los medios a su alcance para ofrecer al Cliente la mejor calidad de servicio y seguridad de acuerdo con las normas profesionales aplicables. Con respecto a todas sus obligaciones hacia el Cliente, ITANCIA es deudora de una obligación de medios.

ITANCIA no podrá ser considerada responsable si el incumplimiento, la mala ejecución, el retraso en la ejecución o la suspensión del contrato se deben a una causa externa, un caso fortuito o de fuerza mayor, como, en particular, la quiebra, la liquidación judicial o la liquidación amistosa de un proveedor, subcontratista o prestatario de servicios de ITANCIA, el hecho de un tercero o el hecho del

propio Cliente.

En caso de que se reconozca la responsabilidad contractual de ITANCIA, la indemnización a la que el Cliente podrá pretender se limitará exclusivamente a los daños directos, seguros y sufridos por el Cliente y que entren en el ámbito de aplicación del contrato, con exclusión de cualquier daño que pueda calificarse de indirecto, como la pérdida de cifra de negocios, la pérdida de clientes, el daño a la imagen de marca del Cliente, la pérdida de producción, la pérdida de explotación, la pérdida de oportunidades, la pérdida de datos, la pérdida financiera o comercial u otros, etc.

En cualquier caso, el importe de la indemnización a la que el Cliente puede aspirar se limitará en su cuantía a las sumas totales pagadas por el Cliente a ITANCIA por la prestación del servicio que haya resultado ser defectuoso (p. ej.: en el caso de un único Producto defectuoso, la cuantía de la indemnización se limitará a las sumas en que se haya incurrido por dicho Producto).

ARTÍCULO 11 - OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Además de pagar el precio del o de los Productos/Servicios y cualesquiera otras obligaciones que se le imponga en virtud de las presentes, el Cliente se obliga a utilizar todos los medios técnicos, humanos y materiales necesarios para el correcto funcionamiento y ejecución del contrato.

En particular, se obliga a facilitar rápidamente a ITANCIA toda la información que se le solicite en relación con la ejecución del contrato y a cooperar activamente en la ejecución del mismo. El Cliente reconoce que es responsable de la información y los documentos proporcionados.

El Cliente se obliga a cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios vigentes y, en particular, los relativos a la informática, los ficheros, las libertades y la propiedad intelectual, así como los derechos de terceros.

ARTÍCULO 12 - MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN

12.1. Prohibiciones en las prácticas comerciales

Queda prohibido cualquier intento de influir en funcionarios que ejerzan actividades empresariales privadas o públicas en el territorio nacional francés o en cualquier otro territorio extranjero.

Queda prohibido cualquier intento por parte de empleados o intermediarios o socios de ITANCIA de pagar, ofrecer o aceptar sobornos, pagos u objetos de valor con el fin de obtener o conservar indebidamente contratos, transacciones, favores fiscales o aduaneros, o cualquier otra ventaja comercial indebida con cualquier entidad o persona.

Queda prohibida cualquier transacción con intermediarios, empresas privadas, gobiernos extranjeros o sus respectivos agentes, que no se refleje en los registros contables.

12.2. Excepciones a las prohibiciones en las prácticas comerciales

Es obligatorio que los clientes conozcan las medidas preventivas anticorrupción indicadas en nuestra

política anticorrupción y antifraude en el sitio web "itancia.com", que enumera con precisión nuestras siguientes medidas anticorrupción respectivamente:

- Objetivo de nuestra política
- Ofertas periódicas e irregulares
- Sanciones
- Medidas de prevención y detección

Nuestra política anticorrupción y antifraude está disponible en: www.itancia.com

ARTÍCULO 13 - RECLAMACIÓN / CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS

13.1. Reclamación

13.1.1 A recepción de los Productos, el Cliente debe comprobar inmediatamente su conformidad respecto del pedido. Por lo tanto, todas las reclamaciones relativas a una inexactitud en las cantidades o a una referencia incorrecta sobre el pedido deberán dirigirse a ITANCIA en un plazo de tres (3) días, excepto días festivos, a partir de la fecha de recepción de los Productos, sin olvidar los recursos contra el Transportista en las condiciones establecidas en el artículo 9 de las presentes. Transcurrido este plazo, no se admitirán más reclamaciones de este tipo.

Si la reclamación es fundada y se ha presentado en el plazo antes mencionado, ITANCIA procurará regularizar la situación lo antes posible en colaboración, en su caso, con los fabricantes afectados.

13.1.2 En caso de no conformidad propiamente dicha de los Productos (a saber, Productos defectuosos), la garantía del ARTÍCULO 14 - se aplicará de acuerdo con el proceso previsto en este mismo artículo y en los artículos 13.2 y ARTÍCULO 15 - de las presentes.

13.1.3 En caso de cualesquiera reclamaciones, el Cliente deberá conceder a los Fabricantes o a ITANCIA todas las facilidades para proceder, llegado el caso, a la constatación de las reclamaciones y proporcionarles toda la información/documentos útiles a primera solicitud.

13.1.4 Cualquier rechazo infundado de la recepción de los Productos por el Cliente acarreará el pago por éste de una indemnización a ITANCIA, además de unos gastos administrativos de gestión de 40 euros como mínimo, sin perjuicio de cualquier solicitud de indemnización por daños y perjuicios adicionales.

13.2. Petición de devolución por no conformidad de los Productos

No se aceptará ninguna devolución de Productos, en el marco de una garantía de Productos prevista en el ARTÍCULO 14 -, sin el acuerdo previo y expreso de ITANCIA. La petición de devolución deberá realizarse en la página web de ITANCIA.

Los productos en cuestión pueden enviarse sin distinción con los demás productos fuera de garantía.

El análisis del periodo de garantía se realiza automáticamente a partir de los códigos de trazabilidad

de reparación. Los Productos devueltos correrán por cuenta y riesgo del Cliente.

ARTÍCULO 14 - GARANTÍAS

Todos los productos vendidos se benefician de la garantía legal de los vicios ocultos (artículos 1641 a 1649 del Código Civil), y de la garantía legal de conformidad (artículos L2174 a L217 14 del Código del Consumo).

Respecto a la garantía legal por vicios ocultos:

Un defecto latente es un defecto que imposibilita el uso de los bienes en condiciones normales o reduce en gran medida su uso. Para ser calificado como defecto oculto, este defecto debe existir en el momento de la venta sin que el comprador pueda detectarlo. El consumidor puede hacer valer la garantía por defectos ocultos en un plazo de dos años a partir del día en que se descubra el defecto. La reclamación prescribe cinco años después de la fecha de compra del producto.

Para tener éxito, el comprador debe probar la existencia del vicio oculto sobre la base de cualquier elemento que pueda constituir una prueba.

El consumidor puede elegir entre :

- Devuelve el producto contra un ticket de depósito y recibe un reembolso completo
- Conservar el producto y solicitar un reembolso parcial

Esta solicitud debe hacerse por carta certificada con acuse de recibo.

En cuanto a la garantía legal de conformidad :

Cuando el cliente compra un producto, éste debe ajustarse al uso previsto y a la descripción del vendedor. Para ello, existe una garantía legal de conformidad. Esta garantía se aplica a los defectos ya presentes en el momento de la entrega del producto. El cliente debe hacer uso de la garantía en un plazo de 2 años a partir del descubrimiento del defecto (art. L217-7 del Código del Consumidor). El artículo L217-13 del Código del Consumidor prevé una ampliación de esta garantía. Será aplicable en caso de reparación del producto aún en garantía y tendrá una duración de seis (6) meses adicionales. Esta prórroga se aplicará a los contratos celebrados a partir del 1 de enero de 2022.

Además, aplicamos nuestra garantía comercial (artículos L217-15 a L217-16-1 del Código del Consumo), según los términos siguientes:

14.1. Garantía Productos nuevos

Salvo en caso de condiciones particulares expresas, los Productos vendidos por ITANCIA siguen únicamente las garantías proporcionadas por los fabricantes a partir de la fecha de entrega definida en las presentes. Es responsabilidad del Cliente consultar las garantías aplicables de los fabricantes antes de realizar cualquier compra. Se considera que el Cliente las ha leído en el momento de realizar el pedido.

ITANCIA recuerda que depende del fabricante para aplicar las garantías al producto suministrado, así como a los elementos que faltan. En ningún caso se podrá considerar que ITANCIA esté obligada a una garantía si el defecto observado no está cubierto por la garantía del fabricante.

Algunos fabricantes aplican cargos en caso de devolución bajo garantía no justificada (sin defectos, uso inadecuado, entre otros). ITANCIA facturará sistemáticamente estos cargos eventuales al Cliente correspondiente.

14.2. Garantía de los productos reacondicionados AGAIN y Again Mobility

Un producto reacondicionado es un producto original del fabricante en el que pueden haberse realizado reparaciones menores utilizando piezas originales o piezas de recambio genéricas, certificadas como conformes.

La garantía varía en función de las gamas de Productos y se especifica, en su caso, en el albarán de entrega.

Este período comienza en la fecha de entrega de Itancia, tal como se define en el presente documento, para los clientes usuarios, y en la fecha de venta al consumidor para los clientes revendedores a los consumidores consumidores.

Los smartphones reacondicionados no se benefician de una garantía de estanqueidad.

Los productos eco-reciclados se venden sin una versión o licencia específicas. En caso de requisitos específicos del Cliente en este sentido, este deberá presentar una solicitud de configuración que será objeto de un presupuesto. Sin embargo, si resulta que la configuración del Cliente no es compatible con las versiones y licencias de los productos suministrados, ITANCIA solo deberá recuperar los materiales.

14.3. Garantía Servicio de reparación

Esta garantía solo se aplica a la reparación realizada por ITANCIA, es decir, para el mismo síntoma. Un artículo que vuelve a averiarse por un síntoma diferente no está cubierto por la garantía de la reparación anterior, a menos que se demuestre una relación de causa y efecto.

Salvo acuerdo específico, la garantía de reparación es de 3 meses para las intervenciones realizadas por ITANCIA.

A diferencia de las garantías de los Productos descritas anteriormente, los productos en cuestión pueden enviarse sin distinción con los demás Productos fuera de garantía. No es necesario realizar una solicitud de aceptación previa. El análisis del periodo de garantía se realiza automáticamente a partir de los códigos de trazabilidad de reparación. En ausencia de garantía, la reparación se facturará sobre la base de los gastos de reparación aplicables en el momento de la devolución, entendiéndose que el Cliente los ha consultado antes de devolver el Producto en cuestión. Los gastos de envío del producto corren a cargo del Cliente, bajo su responsabilidad.

14.4. Garantía Otros Servicios ITANCIA (excluyendo reparación)

La garantía de ITANCIA está expresamente limitada a la correcta ejecución por ITANCIA de sus Servicios según las mejores prácticas y las disposiciones del contrato o del pedido. En virtud de la realización de los Servicios, ITANCIA se obliga a realizarlos con la debida diligencia de un profesional, estando ITANCIA sujeta únicamente a una obligación de medios. La garantía sólo podrá ser utilizada

por el Cliente.

ITANCIA se obliga a volver a ejecutar el servicio reconocido como defectuoso, a reserva de una reclamación del Cliente en un plazo de 15 días a partir de la entrega del producto afectado por el servicio.

14.5. Todos los Productos/Servicios

14.5.1 *Exclusiones de garantía*

14.5.1.1 En cualquier caso, no se concede ninguna garantía Fabricante o ITANCIA al Cliente en los siguientes casos:

No están cubiertos los Productos dañados o defectuosos como consecuencia de:

- una utilización no conforme al caso para el que han sido diseñados;
- infecciones por virus o utilización del Producto con software no suministrado o instalado incorrectamente;
- un transporte o embalaje inadecuado con motivo de la devolución del Producto por el Cliente;
- una modificación del Producto;
- una instalación inadecuada de terceros productos (ej.: tarjeta de memoria);
- un almacenamiento sin protección o prolongado;
- una negligencia, error de conexión o de manipulación, mantenimiento y utilización del Producto no conforme a las especificaciones técnicas de los fabricantes/ITANCIA o, de manera más general, una utilización defectuosa o desacertada (p. ej.: uso indebido, rotura, calor excesivo, corrosión, oxidación, manipulación brusca, etc.);
- un añadido de un dispositivo complementario o accesorio del Producto, o utilización de cualquier pieza necesaria para la explotación del Producto no conforme a las especificaciones técnicas de los fabricantes/ITANCIA;
- cualquier utilización anormal del Producto, dado que los Productos están únicamente destinados a una utilización comercial normal, no deben ser objeto de aplicación en los sistemas críticos de seguridad, las aplicaciones de apoyo a la vida, el ámbito nuclear y la producción de armas excepto si se tiene la aprobación escrita del fabricante de los Productos.

La garantía no cubre lo siguiente:

- los daños causados por una utilización con otro producto: utilización de accesorios o periféricos cuyo tipo, estado y normas no responden a las recomendaciones del fabricante;
- materiales consumibles
- La disminución de la capacidad de las baterías de los equipos renovados, que se produce con el tiempo y el uso. La garantía sólo cubre la funcionalidad de la batería (ausencia de mensajes de error de la batería enviados al PC) si se contrata la opción "garantía funcional de la batería".
- los cables accesorios.
- Los defectos menores en las pantallas LCD que se produzcan en los productos equipados con tecnología LCD, siempre que el número de píxeles defectuosos no supere los 3 píxeles
- los defectos estéticos, incluidos los arañazos, marcas de choques o defectos de los plásticos de protección de los puertos de conexión, las grietas o arañazos de la pantalla LCD y soportes;
- las sustituciones de piezas como consecuencia de un desgaste normal;
- las pérdidas o daños de software, datos o soportes de almacenamiento amovibles. El Cliente

es responsable de la salvaguarda de todos los programas, datos o soportes de almacenamiento amovibles. Todos los datos del Cliente se borrarán sistemáticamente durante las pruebas y reparaciones;

- los disfuncionamientos vinculados al operador (disponibilidad, cobertura, servicios, capacidad de la red);
- los daños por defectos de estanqueidad.
-

La garantía no se aplica en los siguientes casos:

- si el Producto ha sido abierto, modificado o reparado por un tercero;
- si para un smartphone, no ha sido reubicado previamente por el Cliente, o permanece afiliado a una cuenta de usuario o de empresa,
- si el número de serie o el número IMEI ha sido borrado, eliminado, desfigurado, alterado o hecho ilegible de alguna manera del producto,
- si la batería del Producto ha sufrido un cortocircuito, tanto si las juntas de estanqueidad del compartimento de la batería como si las células han sido dañadas o muestran marcas de una apertura forzada;
- si el detector de humedad del producto ha pasado al rojo.
- cuando la causa de la devolución se refiera a una especificidad anunciada antes de la venta del producto (por ejemplo, mensaje del fabricante sobre una batería no original)

La garantía no cubre las averías o los daños resultantes directa de las condiciones de envío (p. ej.: embalaje inadecuado, daños durante el transporte, etc.) de los Productos del Cliente a ITANCIA o a los Fabricantes.

13.5.1.2 *En caso de garantía de reparación: Si se constata un caso de exclusión de la garantía, descrito anteriormente, y fuera del caso previsto en el artículo 14.5, ITANCIA realizará la reparación y facturará según la tarifa en vigor. Si a pesar de las pruebas exhaustivas no se encuentra ninguna avería, el servicio se facturará según la tarifa vigente para cubrir los costes logísticos y de peritaje.*

14.5.1.3 *para otros casos : Si se detecta un caso de exclusión de garantía, descrito anteriormente, que no esté cubierto por el artículo 14.5, ITANCIA podrá, a su discreción:*

Proponer un presupuesto de arreglo en el marco de una devolución para reparación. La elaboración del presupuesto da lugar a una facturación por diagnóstico, deducida en caso de aceptación del presupuesto. En caso de rechazo del Cliente, el material se devolverá en el estado en el que se encuentre, por cuenta del cliente, tras el pago de los gastos de diagnóstico.

En caso de cambio anticipado (envío de un nuevo Producto por parte de ITANCIA antes de la devolución), emitir una factura correspondiente a los gastos de arreglo.

ITANCIA se reserva el derecho de facturar gastos de gestión de 40 € sin incluir tasas en caso de devolución no justificada.

14.5.2 *Expiración del periodo de garantía*

La expiración del periodo de garantía pone fin a todas las obligaciones contractuales de ITANCIA. En este sentido, las garantías especificadas en el presente ARTÍCULO 14 - son las únicas otorgadas al Cliente, con exclusión de cualquier otra garantía de carácter legal.

ARTÍCULO 15 - DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS

15.1. Devoluciones aceptadas

No se aceptará ninguna devolución tras el plazo de un (1) mes a partir de la fecha de la conformidad expresa y previa de ITANCIA en el albarán RMA.

Las devoluciones de productos aceptadas por ITANCIA darán lugar, según las modalidades del servicio posventa de los fabricantes o a discreción exclusiva de ITANCIA, a una reparación, una sustitución o a la realización de una nota de abono, cuyo importe será igual al importe facturado inicialmente.

En el caso concreto de una petición de abono aceptada, el embalaje primario del material devuelto debe estar sin abrir y:

- no debe tener ningún marcado o etiqueta, concretamente de transporte; y
- Debe estar, además, embalado cuidadosamente en una caja de cartón secundaria adecuada.

Cualquier Producto devuelto que no respete estas exigencias dará lugar sistemáticamente al rechazo de la nota de abono a su recepción.

En caso de cambio anticipado (antes de la devolución del Producto defectuoso), el Cliente deberá devolver el Producto defectuoso en el plazo mencionado. Una vez superado este periodo, se emitirá automáticamente una factura por el importe del artículo reemplazado.

Los gastos de devolución del Producto defectuoso corren a cargo del cliente, bajo su responsabilidad. Por lo tanto, el embalaje debe garantizar la preservación del material durante el transporte. Los gastos y riesgos de la devolución correrán a cargo del Cliente (ITANCIA aconseja al Cliente suscribir un seguro que cubra los riesgos inherentes al transporte).

15.2. Devoluciones no aceptadas

Cuando los Productos sean devueltos sin la conformidad expresa y previa de ITANCIA, serán sistemáticamente rechazados y enviados al remitente a cargo de éste. En este caso, evidentemente, la factura correspondiente será pagada a su vencimiento. Los riesgos sobre Productos devueltos sin la conformidad expresa y previa de ITANCIA correrán a cargo del Cliente. El presente 15.2 será aplicable en el caso de devoluciones realizadas después de la fecha límite.

Si el Cliente no paga los gastos previstos en el artículo 14.5.1.3 en un plazo de 30 días en caso de exclusión de la garantía, se facturarán los gastos de almacenamiento, de haberlos. Tras notificación mediante correo certificado con acuse de recibo, ITANCIA podrá proceder a la destrucción de los equipos no retirados en el plazo de un mes. El cliente no podrá reclamar ningún tipo de indemnización a ITANCIA.

ARTÍCULO 16 - RESCISIÓN DEL CONTRATO

En caso de incumplimiento por el Cliente de cualquiera de sus obligaciones, y tras un plazo de 48 horas siguiente al requerimiento enviado por correo certificado con acuse de recibo que haya quedado sin efecto, el pedido correspondiente quedará rescindido de pleno derecho bajo la responsabilidad del Cliente y con cargos para él. En todo caso, el importe total del pedido o del

contrato en curso seguirá siendo debido por el Cliente.

ARTÍCULO 17 - PROPIEDAD INTELECTUAL

17.1. Los Productos entregados por ITANCIA están protegidos por derechos de propiedad intelectual y siguen siendo propiedad exclusiva de su propietario. Así pues, en particular, cualquier acto de copia puede constituir una falsificación.

17.2. El Cliente reconoce que todos los datos, imágenes, fotografías y textos, incluidas las fichas de productos a los que dé acceso ITANCIA en su página web son propiedad exclusiva de ITANCIA y están exclusivamente reservados a las relaciones entre el Cliente e ITANCIA. Por lo tanto, el Cliente se obliga en consecuencia, a no realizar las siguientes acciones sin la autorización previa por escrito de ITANCIA:

- duplicar, copiar, imprimir o publicar estos datos, imágenes, fotografías y textos y, de manera más general, utilizarlos para fines comerciales;
- extraer datos, imágenes, fotografías y textos;
- utilizar estos datos, imágenes, fotografías y textos como base para la elaboración de catálogos u otras herramientas de marketing y comerciales.

ARTÍCULO 18 - CONFIDENCIALIDAD

El Cliente reconoce que toda la información ofrecida, fórmulas técnicas o conceptos de que pueda tener conocimiento con motivo del presente contrato, son estrictamente confidenciales y, en consecuencia, se obliga a no divulgarlos o utilizarlos. Para la aplicación de la presente cláusula, el Cliente responde de sus empleados como de sí mismo. No obstante, el Cliente no será responsable de ninguna divulgación si los elementos divulgados fueran del dominio público o si tuviera conocimiento de ellos o los hubiera obtenido de terceros por medios legítimos.

ARTÍCULO 19 - TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el marco de la ejecución del Contrato, las Partes, en su calidad de responsables del tratamiento, están obligadas a tratar por cuenta propia los datos personales de los empleados, gerentes, subcontratistas, agentes y/o proveedores de servicios de la otra Parte (p. ej.: nombre, apellidos, correo electrónico, teléfono, etc.).

A este respecto, cada Parte se obliga, en este contexto, a respetar la confidencialidad y la seguridad de dichos datos personales, de conformidad con las disposiciones de la Ley n.º 78-17 de 6 de enero de 1978 y las disposiciones del Reglamento Europeo n.º 2016/679/UE de 27 de abril de 2016. Los empleados, gerentes, subcontratistas, agentes y/o proveedores de servicios de cada una de las Partes cuyos datos hayan sido recopilados y tratados por la otra Parte tendrán, en todo momento, la posibilidad de ejercer sus derechos sobre sus datos personales (derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos personales y no ser objeto de una decisión individual automatizada), para lo cual deberán enviar su solicitud a dpo@itancia.com. Estos últimos tienen la posibilidad de presentar una reclamación ante la autoridad supervisora competente (www.cnil.fr). Estos datos personales se conservan durante un periodo de tres (3) años a partir del último contacto con la persona interesada, a menos que este periodo sea más largo, de

conformidad con la obligación legal de conservación.

ARTÍCULO 20 - CESIÓN DE CONTRATO

ITANCIA está autorizada a ceder sus derechos y obligaciones en virtud del presente contrato a cualquier entidad que sea propiedad o esté controlada directa o indirectamente por ITANCIA, en el sentido del artículo L. 233-3 del Código de Comercio. Asimismo, está autorizada a ceder la totalidad o parte de sus derechos en el marco de una fusión, adquisición o reorganización de ITANCIA a cualquier entidad a la que ITANCIA ceda una parte sustancial de los activos relacionados con el presente contrato, o a una de sus filiales.

ARTÍCULO 21 - NO CAPTACIÓN DEL PERSONAL

Las Partes se abstendrán de solicitar el empleo de los empleados de la otra Parte.

Las Partes se abstendrán de contratar, o de cualquier forma hacer que se contrate, a cualquier empleado presente o futuro de la otra Parte.

Esta cláusula se aplicará independientemente de la especialización del trabajador en cuestión, e incluso si la solicitud se realiza por iniciativa de dicho trabajador, salvo que exista un acuerdo explícito por escrito en contrario entre las Partes implicadas con el fin de respetar la libertad de trabajo y la libertad de empresa.

Esta cláusula desarrollará sus efectos durante la vigencia de la relación comercial pactada en el contrato, y por un periodo de doce (12) meses desde su terminación o finalización.

En caso de que una de las Partes no cumpla con este compromiso, se compromete a compensar a la otra Parte con una indemnización igual a la remuneración bruta total pagada al personal en cuestión durante los doce (12) meses anteriores a su salida."

ARTÍCULO 22 - LEGISLACIÓN APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

Las presentes Condiciones Generales, así como, en su caso, las condiciones particulares y sus anexos, se rigen exclusivamente por la legislación francesa.

Sin perjuicio de la condición de comerciante del Cliente, en ausencia de una solución amistosa, cualquier litigio relativo a la interpretación o ejecución de las presentes condiciones generales de venta y de las condiciones particulares y anexos será competencia exclusiva del Tribunal de Comercio de Angers (Francia), incluso en caso de procedimiento sumario, de recurso de garantía o de pluralidad de demandados.