

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE CRESTRON EMEA

Article 1 : Acceptation des commandes

Toutes les commandes concernant des produits livrés par Crestron doivent être transmises soit par fax, par e-mail, par le portail client en ligne ou sous toute autre forme écrite. Elles sont soumises à l'acceptation et à la confirmation de Crestron. Les commandes ne seront contraignantes qu'après l'acceptation de Crestron.

Article 2 : Livraison et acceptation. Retards.

Crestron ne sera pas responsable des retards de livraison ou d'exécution causés par (liste non exhaustive) : des catastrophes naturelles, actes du Partenaire ou de l'Utilisateur final, actes des autorités civiles ou militaires, incendies, grèves, inondations, épidémies, séismes, mesures de quarantaine, guerre ou émeutes. Si un tel retard se produisait, la date de livraison ou d'exécution serait reportée d'une période égale au temps perdu du fait du retard. Crestron ne sera pas réputé assumer de responsabilité en ce qui concerne l'expédition, et le transporteur ne devra pas non plus être considéré comme le mandataire de Crestron.

Tous les risques concernant la livraison seront assumés en fonction du niveau de risque prévu dans l'Incoterm convenu par les Parties.

Inspection des produits

À l'arrivée des Produits à la destination indiquée par le Partenaire, le Partenaire aura le droit d'inspecter ou de désigner un tiers pour inspecter les Produits livrés par Crestron.

Si, dans les 14 jours civils suivant la date à laquelle lesdits Produits sont reçus par le Partenaire, ce dernier constate que l'un des Produits n'est pas conforme au bon de commande, ou si l'un des produits est endommagé ou est impropre à son usage, le Partenaire devra immédiatement le notifier à Crestron. Cette notification devra préciser la quantité et les numéros de série respectifs des Produits non conformes reçus par le Partenaire, et se rapportera aux Produits corrects commandés conformément au bon de commande. Toute responsabilité en cas de non-conformité clairement imputable engagée par le processus de transit est déterminée par l'Incoterm qui a été convenu pour cette expédition spécifique. Le Partenaire accepte expressément que si Crestron propose certains services qui dépassent la portée de l'Incoterm convenu, ces services ne modifient en aucune manière les risques et coûts convenus, tels que déterminés par l'Incoterm correspondant, et la responsabilité de Crestron n'est pas étendue de quelque manière que ce soit.

S'il est clair que la non-conformité n'est pas liée au processus de transit (par exemple, sans toutefois s'y limiter, des produits défectueux, des produits manquants sans dommage visible sur l'emballage...), ou qu'elle est liée au processus de transit et que l'Incoterm applicable attribue la responsabilité d'assurance à Crestron, la procédure suivante devra être mise en place.

Si le partenaire informe Crestron comme convenu, Crestron devra, sans aucun coût ni dépense supplémentaire de quelque sorte que ce soit pour le Partenaire, remplacer intégralement et complètement tout Produit non conforme par un Produit correct commandé par le Partenaire, tel que prévu dans le bon de commande correspondant.

Si le Partenaire, à sa seule discrétion, décide de conserver ces Produits non conformes, il devra en informer Crestron par écrit. Par la suite, les Parties détermineront toute différence de prix entre les Produits commandés par le Partenaire et les Produits non conformes reçus par le Partenaire. Une fois cette différence établie, et le cas échéant, la Partie débitrice devra rembourser la Partie créancière de la différence de prix pour ce Produit.

Réclamations relatives aux Produits

Le Partenaire devra immédiatement informer Crestron de toute observation, réclamation ou suggestion raisonnable et justifiée reçue de tout client sur le Territoire concernant les Produits. Le cas échéant, Crestron devra traiter rapidement et correctement toutes ces observations, réclamations ou suggestions.

Le Partenaire devra immédiatement informer Crestron de tout incident lié aux Produits et pouvant porter atteinte à la marque ou à l'image de Crestron ou aux Produits.

Article 3 : Déploiement des Produits livrés par Crestron

Le partenaire s'engage à déployer les Produits conformément au degré de vigilance et de diligence que l'on attend d'un professionnel qui fournit des services similaires ou identiques.

Crestron s'engage à proposer aux Partenaires et aux installateurs un soutien complet à titre gracieux, comprenant notamment :

- des manuels de produits ;



- les meilleures pratiques d'installation ;
- des newsletters ;
- un support technique de première et deuxième ligne par téléphone et par e-mail ;
- des interventions sur place des ingénieurs du support technique de Crestron.

En cas d'absence d'un manuel ou de meilleures pratiques pour un produit particulier, le Partenaire peut s'adresser au support technique de première ligne.

Le partenaire reconnaît la nature hiérarchique du soutien à titre gracieux et s'engage à épuiser tous les autres moyens de support technique avant de demander une intervention sur place.

Le Partenaire reconnaît que si Crestron peut déterminer qu'aucun des autres moyens de support technique n'a pas été épuisé, des honoraires de service de conseil de 750 € (HTVA) par jour ouvrable, ainsi que des frais de déplacement et d'hébergement peuvent être facturés au Partenaire. Le minimum de facturation est fixé à un jour de travail.

Crestron peut utiliser les indicateurs suivants afin de déterminer si les honoraires de service de conseil sont applicables :

- vérification de contact préalable par e-mail ou téléphone avec le support technique de première ligne ou de deuxième ligne ;
- statistiques du site Web de crestron.com ou des sites Web liés, et du portail client ;
- inspection de l'installation (en particulier les câbles, l'infrastructure, la programmation).

Si Crestron détermine à plusieurs reprises que le Partenaire n'a pas fait preuve de vigilance et de diligence, il se réserve le droit de révoquer les certifications qui ont pu être attribuées au Partenaire.

Article 4 : Modalités de facturation - Paiement

Les conditions de paiement sont de 30 jours nets à compter de la date de la facture sur ligne de crédit approuvée (qui peut être accordée par Crestron après vérification de la situation financière). Crestron se réserve cependant le droit d'expédier contre paiement d'avance si la situation financière ou l'historique de crédit du Partenaire l'exige.

Crestron se réserve le droit d'effectuer des recherches sur la situation financière et l'historique de crédit du Partenaire. Les modalités de paiement et la ligne de crédit (éventuelle) du Partenaire seront déterminées par Crestron en fonction de ces recherches. Crestron se réserve cependant le droit de modifier les conditions de paiement et d'exiger à nouveau le paiement d'avance, ou de réduire ou de retirer la ligne de crédit si la situation financière et l'historique de paiement du Partenaire exigent une telle mesure. La ligne de crédit peut être restituée ou augmentée sur la base des chiffres financiers mis à jour du Distributeur.

Le Partenaire devra payer l'intégralité du montant lui étant facturé par Crestron dans les 30 jours suivant la date de facture, sauf accord contraire stipulé dans un Contrat de distribution. Le Partenaire effectuera le paiement dans la devise indiquée sur la facture.

Le Partenaire n'aura pas le droit de différer un paiement ou tout montant dû à Crestron du fait d'une compensation, d'une créance à compenser, d'un abattement ou d'une déduction similaire.

Des intérêts seront imputables sur tout montant dû par le Partenaire à Crestron au taux de 2 % par an au-dessus du taux de base de l'établissement financier de Crestron, avec un minimum de 12 %. La période d'intérêt courra à compter de l'échéance du paiement dû jusqu'à réception de l'intégralité du montant par Crestron, que ce soit avant ou après jugement. Nous nous réservons le droit d'augmenter de 10 % le montant de toute facture impayée à l'échéance. Le minimum de toute augmentation sera un montant forfaitaire de 50 EUR.

Réserve de propriété

Le titre de propriété ne sera cédé au Partenaire qu'au moment de la réception par Crestron de l'intégralité du montant de la facture et de ses accessoires en cas de retard de paiement.

Jusqu'à ce que le titre de propriété des Produits soit transféré au Partenaire, le Partenaire détiendra et entreposera ces Produits séparément de toutes les autres marchandises qu'il détient afin qu'elles soient immédiatement identifiables comme la propriété de Crestron, ne supprimera, ne dégradera ou ne dissimulera aucune marque ou emballage distinctif sur ou concernant ces produits, et conservera les Produits dans un état satisfaisant. Toutefois, le Partenaire peut revendre ou utiliser les Produits dans le cadre de ses activités ordinaires.

Le Partenaire reconnaît expressément que si le titre de propriété n'a pas encore été cédé, des réclamations directes peuvent être effectuées par Crestron.

Article 5 : Modalités d'expédition

Les modalités d'expédition sont définies lorsque la commande est passée ou dans le Contrat de



distribution (conformément aux Incoterms 2010). Si Crestron propose des services qui semblent dépasser l'Incoterm convenu (par exemple agir en tant qu'intermédiaire pour les commissionnaires de transport), le Partenaire reconnaît expressément que cela n'implique pas une extension des responsabilités et des risques assumés par Crestron en vertu de l'Incoterm convenu.

Dans le cas où le produit serait livré « en transit », et que le document de transit doit être accepté à l'arrivée par le Partenaire, le Partenaire accepte expressément toute responsabilité concernant des droits, taxes ou autres charges douanières (ainsi que des pénalités et intérêts, le cas échéant) relatifs à ce document de transit.

Les Parties acceptent qu'un autre mode de livraison puisse être choisi par commande. Le Partenaire peut également préciser le transporteur de son choix pour l'expédition de cet autre mode de livraison. Le mode de livraison choisi (et son transporteur) sera communiqué à Crestron au plus tard au moment de la commande écrite.

S'il n'est pas informé de ce changement dans les délais impartis, Crestron est habilité à facturer des frais de réapprovisionnement à hauteur de 15 %. Toutes les charges supplémentaires issues de toute modification du mode de livraison seront à la charge du Partenaire, et le prix sera déterminé et communiqué au Partenaire au moment de la réservation.

L'annulation de commandes par le Partenaire est expressément interdite si l'expédition a déjà commencé.

Crestron aura le droit d'annuler toute commande passée par le Partenaire ou d'en retarder son expédition si le Partenaire ne satisfait pas, ou n'a pas satisfait, à l'une de ses obligations de paiement. La non-acceptation, l'annulation ou le retard de ces commandes ne sera pas interprété comme une résiliation ou une violation du présent Contrat par Crestron.

Crestron se réserve le droit, à sa seule et absolue discrétion, de facturer des frais de réapprovisionnement de 15 %, majorés des frais d'expédition, sur des commandes passées puis annulées par le Partenaire avant expédition.

Crestron ne peut être tenu responsable à l'égard du Partenaire en cas de perte de profit, de perte de revenu, de dommages indirects, consécutifs ou particuliers résultant du présent contrat, dont, notamment, le retour de tout produit par un utilisateur final pour quelque raison que ce soit, le défaut de conformité d'un produit aux spécifications, ou en raison d'erreur ou de défaut de tout produit, ou résultant autrement de l'utilisation de tout produit à quelque fin que ce soit, indépendamment du type de réclamation ou de la forme d'action, que ce soit par contrat, garantie, négligence ou autrement.

Article 6 : RETOUR DES MARCHANDISES/SERVICE DE RÉPARATION

Aucune marchandise ne pourra être retournée pour un crédit, échangée ou révisée sans l'autorisation préalable de Crestron. Pour obtenir un service de garantie sur des produits Crestron, prenez contact avec un revendeur Crestron agréé. Seuls les revendeurs Crestron agréés peuvent demander un numéro RMA (autorisation de retour de matériel) en prenant contact avec le centre de support technique local de Crestron. Joignez une note précisant la nature du problème, le nom et le numéro de téléphone de la personne à contacter, le numéro RMA et l'adresse de retour.

Les Produits peuvent être retournés pour crédit, échange ou service avec un numéro RMA Crestron. Les retours autorisés doivent être envoyés port prépayé à un centre de service Crestron ou à l'une de ses filiales agréées, avec le numéro RMA clairement indiqué à l'extérieur de tous les cartons. Les envois arrivant port dû ou sans numéro RMA sont susceptibles d'être refusés. Crestron se réserve le droit, à sa seule et absolue discrétion, de facturer des frais de réapprovisionnement de 15 %, majorés des frais d'expédition, sur tous les produits retournés sans RMA.

Pour tous les produits retournés avec ou sans RMA, les frais de réexpédition à la suite de réparation d'articles sous garantie seront payés par Crestron. Si les réparations ne sont pas couvertes par la garantie, les frais de réexpédition seront à charge du Partenaire.

Article 7 : RETOUR POUR CRÉDIT

Crestron a le droit de refuser toute demande de retour pour crédit.

Les produits retournés pour crédit moins de 30 jours après la date d'expédition ne font pas l'objet de frais de réapprovisionnement, pour autant qu'ils soient dans leur emballage d'origine, contiennent tous les accessoires et mentionnent un numéro RMA.

Les produits retournés pour crédit entre 31 et 60 jours après la date d'expédition nécessitent un bon de commande de remplacement de valeur égale ou supérieure pour éviter des frais de



réapprovisionnement. Les produits doivent également être retournés dans leur emballage d'origine, contenir tous les accessoires et mentionner un numéro de RMA.

Les produits retournés pour crédit entre 61 et 90 jours après la date d'expédition nécessitent un bon de commande de remplacement de valeur égale ou supérieure, et peuvent faire l'objet de frais de réapprovisionnement de 15 %. Les produits doivent également être retournés dans leur emballage d'origine, contenir tous les accessoires et mentionner un numéro de RMA.

Un produit ne peut pas être retourné pour crédit 90 jours ou plus après la date d'expédition d'origine.

Pour tous les produits retournés avec ou sans RMA, le transport de retour à la suite des retours pour crédit doit être réglé par l'acheteur.

Article 8 : REMPLACEMENTS ANTICIPÉS

Un remplacement anticipé peut être envoyé sur demande dans un délai d'un an à compter de la date d'expédition d'origine, et doit être validé par le support technique de Crestron.

Après un an à compter de la date d'expédition, les produits peuvent être retournés pour réparation en vertu des conditions standard de service, mais aucun remplacement anticipé ne sera proposé.

Les retours de remplacement anticipé (produit défectueux original) reçus après 60 jours à compter de la date d'autorisation de retour de marchandise (Return Merchandise Authorization - RMA) peuvent faire l'objet de frais de réapprovisionnement de 15 %.

Article 9 : Conditions de la garantie

Crestron garantit que ses produits ne présentent pas de défauts résultant d'un vice de matériaux ou de fabrication dans des conditions normales d'utilisation et de service, conformément aux dispositions prévues dans ses garanties qui peuvent être consultées sur : www.crestron.eu/legal.

Crestron se réserve le droit de modifier les conditions générales susmentionnées sans notification préalable.

Crestron EMEA