

CRESTRON EMEA

INSPECTION DES PRODUITS ET SOUTIEN AU DÉPLOIEMENT

1. Inspection des produits :

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

1.2. Si, dans les 14 jours civils suivant la date à laquelle lesdits Produits sont reçus par le Distributeur, 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 Distributeur devra immédiatement le notifier à Crestron EMEA.

1.3. Cette notification devra préciser la quantité et les numéros de série respectifs des Produits non conformes reçus par le Distributeur, et se rapportera aux Produits corrects commandés conformément au bon de commande.

1.4. 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 Distributeur accepte expressément que si Crestron EMEA propose certains services qui dépassent la portée des Incoterms convenus, ces services ne modifient en aucune manière les risques et coûts convenus, tels que déterminés par l'Incoterm correspondant, et la responsabilité de Crestron EMEA n'est pas étendue de quelque manière que ce soit.

1.5. 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 EMEA, la procédure suivante devra être mise en place.

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

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

2. Réclamations relatives aux Produits :

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

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

3. Déploiement des Produits livrés par Crestron :

3.1. Le Distributeur 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.

3.2. Crestron EMEA 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.

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

3.4. Le Distributeur 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 Distributeur concède que si Crestron EMEA 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 Distributeur. Le minimum de facturation est fixé à un jour de travail.

3.5. Crestron EMEA 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).

3.6. Si Crestron EMEA détermine à plusieurs reprises que le Distributeur 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 Distributeur.

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

Crestron EMEA