

Politique de garantie STid

Version 4.0 - effective au 15 Février 2021

La Politique de garantie STid énonce les conditions de garantie régissant l'ensemble des produits STid vendus par STid et/ou ses filiales. Sauf accord contraire exprès et écrit, toutes les ventes de produits par STid sont réalisées conformément aux Conditions générales de vente de STid. Ces CGV sont disponibles sur notre site Internet www.stid.com à l'adresse http://stid.com/uploads/documents/CGV_FR.pdf et sont intégrées par renvoi aux présentes.

Sauf indication spécifique contraire dans les présentes, notre Politique de garantie ne s'applique qu'aux clients ayant acheté des produits directement auprès de STid. Toutes les garanties applicables aux acquéreurs ayant acheté des produits STid indirectement auprès de clients pour un usage interne (par exemple les utilisateurs finaux) sont précisées dans le présent document.

La Politique de garantie de STid est régie par le droit français. STid se réserve le droit de modifier sa Politique de garantie à tout moment. Une telle modification sera considérée comme approuvée à la réception par le client d'un avis écrit (pouvant être un email imprimé), à moins que le client ne fasse part de son opposition par écrit (y compris par un email imprimé) dans les six (6) semaines suivant la réception dudit avis. STid avisera le client de ces effets dans l'avis. La modification prendra effet une fois que les conditions amendées seront considérées comme approuvées, selon les termes ci-dessus, et s'appliquera par la suite à toutes les commandes reçues de la part des clients.

I. GARANTIES DES PRODUITS STID

Garantie générale

STid garantit ses produits matériels et logiciels contre tout défaut de matériaux et de fabrication à compter de la date de livraison par STid chez le client, c'est-à-dire de la date de début de la garantie, pour la durée spécifiée en annexe 1 ou dans toute documentation STid associée au produit. En l'absence de spécification d'une durée de garantie plus longue, STid garantit ses produits matériels et logiciels contre tout défaut de matériaux et de fabrication pour une durée de un (1) an à compter de la date de début de la garantie.

Garantie matérielle

Sauf indication contraire dans la présente Politique de garantie, STid garantit ses produits matériels (y compris les firmwares) contre tout défaut de matériaux et de fabrication, et qu'ils sont conformes à la documentation applicable en vigueur à la date de fabrication, pour une durée de un (1) an à compter de la date de début de la garantie.

Garantie utilisateur limitée pour les produits logiciels

La durée de garantie applicable aux produits logiciels démarre à compter de la date la plus précoce entre la date de livraison et la date de mise à disposition du produit auprès de l'utilisateur final – à savoir la date de début de la garantie logicielle. Les garanties suivantes sont fournies uniquement pour le bénéfice de l'utilisateur final et seront transmises par le client à l'utilisateur final si le logiciel est à l'origine acheté par le client pour être revendu.

STid garantit l'encodage du programme logiciel sur le support sur lequel le produit logiciel est fourni contre tout défaut de matériaux et de fabrication, et que le logiciel est conforme à son mode d'emploi, tel qu'il existe à la date de livraison (date de début de la garantie utilisateur du logiciel), pour une durée de quatre-vingt-dix (90) jours.

STid garantit le produit à condition que le logiciel soit utilisé correctement par l'utilisateur final, conformément à ladite documentation et à la licence utilisateur applicable au logiciel. L'utilisateur final est seul responsable de la bonne protection et sauvegarde des équipements et données utilisés avec le logiciel. La garantie précédente ne s'applique pas aux problèmes rencontrés avec le logiciel qui pourraient être attribués à :

- une utilisation du logiciel dans un environnement inapproprié (autre que ceux approuvés par STid ou indiqués dans le mode d'emploi),
- une installation, utilisation, réparation ou maintenance du logiciel qui ne respecte pas les consignes de STid,
- une modification du logiciel par l'utilisateur final et/ou le client,
- un manquement de la part de l'utilisateur à mettre en œuvre tous correctifs, mises à jour ou nouvelles versions de logiciel fournis par STid.

La présente garantie logicielle s'applique uniquement aux produits logiciels fournis et accompagnés d'une licence séparément de produits matériels, sauf indication contraire écrite de la part de STid. Pour les firmwares de lecteurs, la garantie client applicable aux produits matériels est la seule garantie du produit, et il n'existe aucune garantie logicielle distincte pour l'utilisateur final.

II. RÉCLAMATIONS EXCLUSIVES DE GARANTIE PRODUIT

Sont énoncés dans ce qui suit les seuls et uniques recours du client relatifs aux réclamations de garantie en vertu de la présente Politique de garantie :

Lecteurs de badges RFID et/ou virtuels Bluetooth®

Pour les lecteurs de badges RFID et/ou virtuels Bluetooth® présentant un défaut durant la période de garantie, STid décidera, à sa seule discrétion, soit de réparer le produit, soit de le remplacer par un produit neuf ou remis à neuf (le produit de remplacement étant un modèle identique ou un équivalent fonctionnel). Pour les produits vendus avec une garantie à vie en vertu de la présente Politique de garantie, STid pourrait, à sa seule discrétion, créditer le client d'un avoir pour un futur achat auprès de STid, d'un montant équivalent au prix payé par le client pour le produit (hors taxes et prélèvements).

Identifiants

Pour tous les identifiants comme les cartes, porte-clefs, bracelets, tags, étiquettes, tags disques, tokens, cartes virtuelles... présentant un défaut durant la période de garantie, STid créditera le client d'un avoir pour un futur achat auprès de STid, d'un montant équivalent au prix payé par le client (hors taxes et prélèvements) pour ces produits. La garantie ne s'appliquera pas aux dommages non directement attribuables à des conditions normales d'utilisation, telles que des impacts anormaux, une mauvaise utilisation ou des modifications non approuvées ou non apportées par STid.

Autres

Pour tous les autres produits présentant un défaut durant la période de garantie, STid décidera, à sa seule discrétion, soit de réparer le produit, soit de le remplacer par un produit neuf ou remis à neuf (le produit de remplacement étant un modèle identique ou un équivalent fonctionnel), soit de créditer le client d'un avoir pour un futur achat auprès de STid d'un montant équivalent au prix (hors taxes et prélèvements) payé par le client pour le produit.

Conditions

Tout produit ayant été soit réparé, soit remplacé en vertu de la présente Politique de garantie, bénéficiera d'une garantie sur la durée la plus longue entre quatre-vingt-dix (90) jours et la durée de garantie d'origine restante. Les pièces de remplacement utilisées pour la réparation du matériel pourront être neuves ou équivalentes à des pièces neuves. Après expiration de la durée de garantie applicable, tous les remplacements, réparations, ou solutions de rechange fournis par STid seront effectués aux tarifs courants les plus récents s'appliquant aux services STid.

III. PROCÉDURES DE RETOUR DANS LE CADRE DE LA GARANTIE

Pour retourner à STid un produit présentant un défaut durant la période de garantie, le client devra respecter la procédure suivante :

Informez le service clients ou le support technique de STid du retour produit dans le cadre de la garantie.

Transmettre les informations importantes au service clients ou au support technique de STid.

Le client devra fournir, comme spécifié dans la documentation produit associée, les éléments suivants :

- le numéro de modèle et le numéro de série du produit,
- une description précise du défaut du produit faisant l'objet de la réclamation.

STid fournit un numéro RMA

STid transmettra un numéro d'autorisation de retour matériel (numéro RMA) au client.

Retourner le produit à STid

Le client devra retourner le produit à STid avec le numéro RMA clairement indiqué sur le colis ainsi que la Fiche de retour SAV entièrement complétée et signée. Le produit devra être expédié dans les délais précisés sur l'avis RMA de STid ou dans les trente (30) jours calendaires suivant l'envoi du numéro RMA par STid, selon le délai le plus long.

Attention : tout colis retourné à STid sans numéro RMA, avec une fiche de retour SAV incomplète (informations, signature, etc.) ou expédié après expiration du délai RMA applicable ne sera pas traité. Un nouveau numéro RMA devra être demandé en raison d'un manquement du client à respecter la procédure RMA de STid. Le produit devra être retourné à STid dans un état testable (dommages physiques importants sur le lecteur, badges ne pouvant être coupés en deux...). Dans le cas contraire, la garantie sera invalidée.

STid évalue le produit

À réception par STid du produit retourné par le client dans le cadre de la garantie, STid évaluera le produit afin de déterminer s'il est couvert ou non par la garantie STid. Si STid détermine que le produit est couvert par la garantie, STid entreprendra les mesures correctives décrites dans la présente Politique de garantie, selon le type de produit. **Pour tout autre produit évalué par STid et jugé non défectueux ou non couvert par la garantie, le client accepte de verser à STid des frais de dossier minimum de 50,00 € HT par unité ainsi que les frais de transport relatifs au produit.**

IV. AUTRES CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE GARANTIE

Extensions de garanties produits

STid peut proposer des extensions de garantie pour certains produits moyennant des frais supplémentaires, par l'intermédiaire de clients agréés. Veuillez contacter notre service après-vente pour plus de renseignements sur ces programmes d'extension de garantie produit, ainsi que les frais et informations applicables.

Évaluation des produits hors garantie

Sur demande, STid pourra évaluer des produits non couverts par une garantie. Si STid accepte de réaliser une évaluation, des frais de dossier minimum de 50,00 € HT par unité ainsi que les frais de transport seront appliqués pour chaque produit évalué.

Frais de réparation hors garantie

STid pourra accepter de réparer certains produits non couverts par une garantie. Veuillez contacter votre commercial STid, notre service clients ou notre support technique pour les frais et tarifs applicables.

V. EXCLUSIONS DE GARANTIE

STid fournit ci-dessous une liste non exhaustive des éléments non couverts par la garantie :

- tout endommagement d'un produit résultant d'une négligence, mauvaise manipulation, mauvaises conditions de stockage, mauvais montage, mauvais entretien, réparation ou intervention, préparation ou installation inappropriées du produit ;
- toute mauvaise utilisation du produit ;
- tout produit ayant subi une modification, même légère, sans l'approbation de STid ;
- tous produits ou composants considérés comme consommables tels que les lampes ou les piles par exemple ;
- tous les frais d'intervention et d'installation (pour montage et démontage) ainsi que les frais de transport (vers et en provenance du centre de réparation) ainsi que les frais d'entretien ;
- tous les produits gratuits de démonstration ou de présentation ;
- la durabilité dans le temps des impressions personnalisées. En effet, compte tenu des nombreux paramètres liés à l'utilisation des produits personnalisés à la demande du client, (et notamment, conditions météorologiques, d'exposition aux ultraviolets, d'environnement, d'entretien...), STid ne peut garantir la durabilité du rendu des impressions apposées sur ces produits tout au long de leur vie.

La garantie STid ne couvre pas les dommages secondaires, particuliers ou consécutifs, y compris sans s'y limiter les pertes économiques, de bénéfices ou de revenus. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion ou la limitation des dommages secondaires ou consécutifs ; par conséquent, cette limitation ou exclusion pourra ne pas s'appliquer. La présente garantie fournit des droits juridiques spécifiques, mais les clients pourront bénéficier d'autres droits, pouvant varier d'une juridiction à une autre.

VI. LIMITATIONS DE GARANTIE

La présente Politique de garantie définit l'intégralité des responsabilités de garantie STid. La réparation, le remplacement ou le crédit d'avoir correspondant au montant payé pour le produit défectueux sous garantie, à la seule discrétion de STid comme indiqué dans le présent document, constituent les recours exclusifs du client. La présente garantie est fournie en lieu de place de toutes autres garanties expresses, implicites et légales. Toute autre garantie, expresse, implicite ou légale, y compris sans s'y limiter les garanties implicites de qualité marchande, d'adaptation à un usage particulier et de non-infraction de droits de tiers, sont spécifiquement exclues.

Dans le cas où les limitations précédentes ne seraient pas autorisées par les lois en vigueur, toute garantie implicite, y compris de qualité marchande ou d'adaptation à un usage particulier, sera limitée en durée à la période de garantie applicable comme précisé dans les présentes. Certaines juridictions n'autorisent pas les limitations de durée d'une garantie implicite ; par conséquent, cette limitation pourra ne pas s'appliquer.



ANNEXE 1. PERIODE DE GARANTIE DES PRODUITS

Les produits STid suivants sont **garantis à vie**, sauf indication contraire :

Les lecteurs de contrôle d'accès physique :

- Lecteurs STid Architect® RFID MIFARE® (ARC-A)
- Lecteurs STid Architect® Blue RFID MIFARE® & Bluetooth® EAL5+ (ARCS-A Blue)
- Lecteurs STid Architect® RFID MIFARE® EAL5+ (ARCS-A)
- Lecteurs STid Architect® RFID MIFARE® (ARC-B)
- Lecteurs STid Architect® Blue RFID MIFARE® & Bluetooth® EAL5+ (ARCS-B Blue)
- Lecteurs STid Architect® RFID LEGIC® (ARC-L)
- Lecteurs de table / encodeurs STid Architect® RFID MIFARE® (ARC-G)
- Lecteurs de table / encodeurs STid Architect® Blue RFID MIFARE® & Bluetooth® EAL5+ (ARCS-G Blue)
- Lecteurs de table / encodeurs STid Architect® RFID MIFARE® EAL5+ (ARCS-G)
- Lecteurs de table / encodeurs STid Architect® RFID LEGIC® (ARC-L Desktop)
- Lecteurs étroits STid Architect® One RFID MIFARE® (ARC1)
- Lecteurs étroits STid Architect® One RFID MIFARE® & Bluetooth® EAL5+ (ARC1S Blue)
- Lecteurs encastrables STid WAL RFID MIFARE® (WAL2 & WAL3)
- Modules 125 kHz pour lecteurs STid Architect® & Architect® Blue (SE8)
- Lecteurs multi-technologies STid Architect® Hybrid 125 kHz & MIFARE® (ARC-i)
- Lecteurs multi-technologies STid Architect® Blue Hybrid 125 kHz, MIFARE® & Bluetooth® (ARCS-i Blue)
- Lecteurs claviers multi-technologies STid Architect® Hybrid 125 kHz & MIFARE® (ARC-J)
- Lecteurs claviers STid Architect® Blue Hybrid 125 kHz, MIFARE® & Bluetooth® (ARCS-J Blue)
- Lecteurs STid LXM RFID 125 kHz (LXM)

La **garantie à vie** ne s'applique qu'aux produits installés par du personnel compétent et expérimenté ayant les qualifications professionnelles requises pour procéder à des installations selon les standards les plus exigeants, en respectant les normes, consignes et recommandations définies par STid, et conformément aux spécifications recommandées.

Les produits STid suivants sont **garantis trois (3) ans**, sauf indication contraire :

Identifiants :

- Tags métal embarqués STid IronTag® Aero
- Tags métal hautes performances STid IronTag® Xtrem
- Tags métal souples High Memory STid IronTag® Flex
- Tags métal souples STid IronTag® 360

Tous les autres produits STid sont **garantis un (1) an**. Une liste complète des produits garantis peut être envoyée sur demande.

**MIFARE®, LEGIC® et Bluetooth® sont des marques déposées de NXP B.V., LEGIC® et Bluetooth®.*