

Politique de garantie STid

Version 5.0 - Effective au 01 Janvier 2025

La Politique de garantie STid énonce les conditions de garantie régissant l'ensemble des produits STid vendus par STid. Sauf accord contraire exprès et écrit, toutes les ventes de produits par STid sont réalisées conformément aux Conditions Générales de Vente de STid accessible depuis le site internet public de STid dans la rubrique des termes et conditions.

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. DEFINITIONS

Client(s) : Entité(s) 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 (communément nommés utilisateurs finaux) sont précisées dans la présente politique de garantie.

Date de début de garantie : Désigne la date de début de garantie des Produits STid. Cette date court à compter de la date de livraison par STid chez le client.

Produit(s) : Désignent les matériels et/ou logiciels vendus par STid au Client.

II. GARANTIES DES PRODUITS STID

STid garantit ses Produits contre tout défaut de matériaux et fabrication à compter de la Date de début de garantie, pour la durée spécifiée en Annexe 1 du présent document.

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 logiciels embarqués ou firmwares) contre tout défaut de matériaux et de fabrication, ainsi que leur conformité 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 logicielle

Cette clause concerne spécifiquement la mise à disposition de logiciel embarqué. Le logiciel embarqué avec le matériel constituant une unité pour le compte du Client, la garantie du Produit fini inclut garanties matérielle et logicielle. La garantie relative au logiciel embarqué est de fait identique à la garantie matérielle et démarre à la Date de début de garantie.

Les garanties suivantes seront transmises, dans le cadre de la revente du ou des Produit(s), par le Client à ses propres clients, que l'on considère ici comme étant les utilisateurs finaux et ce pour leur propre bénéfice.

STid garantit l'encodage du programme logiciel sur le support sur lequel le logiciel est fourni contre tout défaut de matériaux et de fabrication, ainsi que sa conformité au mode d'emploi mis à sa disposition pour une durée limitée de quatre-vingt-dix (90) jours.

La garantie logicielle couvre les défauts logiciels empêchant le Produit de fonctionner selon la documentation applicable au logiciel ou licence d'utilisation, préalablement acceptée par le Client et les utilisateurs finaux.

Est exclue de la garantie logicielle toute utilisation non appropriée du Produit, à savoir :

- Dommages matériels affectant le logiciel,
- Problèmes dus à des configurations réseau incorrectes ou à des modifications logicielles non autorisées,
- Utilisation dans des conditions environnementales non conformes (température, humidité, etc.),
- Utilisation dans un environnement inapproprié (autres que ceux mentionnés dans la licence d'utilisation ou autre documentation inhérente au logiciel),
- Problèmes dus à une réparation ou maintenance incorrecte ou à l'usure normale,
- Un manquement de la part de l'utilisateur final quant aux mises à jour de versions, nouvelles versions logicielles fortement recommandés par STid dans le cadre d'une amélioration continue sur les Produits,
- Un manquement de la part de l'utilisateur final quant à la mise en œuvre des correctifs proposés par STid pour un fonctionnement nominal du Produit.

L'utilisateur final est seul responsable de la bonne protection et sauvegarde des équipements et données utilisés avec le logiciel.

La présente garantie logicielle est applicable aux Produits matériels achetés par le Client à STid et constitue la seule et unique garantie du Produit. Le Client aura à sa charge de transposer une garantie logicielle des Produits matériels de STid à ses propres utilisateurs finaux, sans que STid ne soit tenu responsable directement.

III. RÉCLAMATIONS DE GARANTIES EXCLUSIVES

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, quel que soit leur format de livraison (cartes, porte-clefs, bracelets, tags, étiquettes, tags disques, jetons, etc.), 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 des Produits 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.

IV. PROCÉDURES DE RETOUR

Uniquement dans la cadre de la présente Politique de 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 Support de STid** du retour Produit dans le cadre de la garantie **via l'adresse mail sav@stid.com ou le formulaire de contact Assistance sur le site Internet.**
- **Transmettre les informations importantes, par le même moyen, au Service Support de STid**, à savoir :
 - Le numéro de modèle et le numéro de série du Produit,
 - Une description précise du défaut du Produit faisant l'objet de la réclamation,
- A réception de la part de STid d'un numéro d'Autorisation de Retour Matériel (ou RMA), **retourner le Produit à STid. Le colis sera clairement identifié avec le numéro de RMA et comportera la fiche de retour SAV complétée et signée par le Client.**
- **Expédier le Produit dans les délais précisés sur l'avis RMA STid** et au maximum dans les trente (30) jours calendaires suivant l'envoi du numéro RMA par STid.

Le Client prend note et accepte que 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.

Le Produit devra être retourné à STid dans un état testable, soit un Produit retourné par le client qui peut être diagnostiqué ou évalué pour confirmer son état (fonctionnel ou défectueux).

Le Produit est considéré comme testable si :

- Les fonctionnalités minimales sont disponibles (ex : le Produit doit pouvoir être allumé ou connecté),
- Les composants essentiels ou critiques sont toujours présents (ex : PCB, antenne RFID, logiciel embarqué accessible),

- Le Produit présente des conditions physiques raisonnables : le Produit ne doit pas être irrémédiablement endommagé ou déformé, ne doit pas présenter de dommages sévères (ex. : fissures profondes, brûlures, actes de vandalisme, usage forcé au tournevis...).

Dans le cas contraire, le Produit pourra être considéré comme non testable dans les cas suivants – liste non exhaustive ;

- **Dommages irréparables** : Produit déformé, brûlé, cassé, ou complètement hors d'état de marche,
- **Pièces manquantes** : Composants essentiels non inclus dans le retour,
- **Altérations** : Logiciel modifié ou matériel remplacé sans autorisation préalable,
- **Conditions environnementales hors garantie** : Exposition à des environnements non couverts par la garantie.

Dans ces conditions, **la garantie sera invalidée.**

Une fois les conditions précédentes remplies par le Client et à réception du Produit, STid aura la responsabilité et sera seul en mesure d'évaluer le Produit retourné 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 renvoi du matériel auprès du Client.

V. AUTRES CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE GARANTIE

Extensions de garanties

STid peut proposer des extensions de garantie pour certains Produits moyennant des frais supplémentaires, aux conditions d'extension applicables au moment de la requête par le Client auprès de son contact commercial privilégié.

Évaluation des Produits hors garantie

Sur demande expresse du Client, STid pourra évaluer des Produits non couverts par la garantie. Dans le cas où STid accepte de réaliser une évaluation pour le compte du Client, ce dernier sera redevable de frais de dossier d'un montant minimum de 50,00 € HT par unité ainsi que des frais de transport pour chaque Produit évalué.

Frais de réparation hors garantie

Sur demande expresse du Client, STid pourra accepter de réparer certains Produits non couverts par la garantie. Le Client contactera le Service Support chez STid pour prendre connaissance des conditions tarifaires et de mise en œuvre de la prestation.

VI. EXCLUSIONS DE GARANTIE

Le Client prend note et accepte la liste non exhaustive des éléments qui ne sont pas couverts par la présente Politique de garantie, ci-après :

- 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 éléments 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 durée de 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.

VII. 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 MATERIELS

Au catalogue STid, les durées de garantie sont **variables en fonction de la typologie des Produits**. On pourra distinguer :

- Les Lecteurs
- Les Modules
- Les identifiants

LES LECTEURS

Les lecteurs de contrôle d'accès physique dont les modèles sont listés ci-dessous sont **garantis à vie** :

- Lecteur étroit RFID 13,56 MHz MIFARE® - **Architect® One (ARC-1)**
- Lecteur étroit RFID 13,56 MHz MIFARE® + Bluetooth® - **Architect® One Blue (ARCIS-Blue)**
- Lecteur RFID 13,56 MHz MIFARE® **Architect® (ARC-A)**
- Lecteur RFID 13,56 MHz MIFARE® + Bluetooth® **Architect® Blue (ARCS-A Blue)**
- Lecteur clavier capacitif RFID 13,56 MHz MIFARE® **Architect® (ARC-B)**
- Lecteur clavier capacitif RFID 13,56 MHz MIFARE® + Bluetooth® **Architect® Blue (ARCS-B Blue)**
- Lecteur multi-technologies RFID 125 kHz + 13,56 MHz MIFARE® **Architect® Hybrid (ARC-I)**
- Lecteur multi-technologies RFID 125 kHz + 13,56 MHz MIFARE® + Bluetooth® **Architect® Hybrid (ARC-I Blue)**
- Lecteur clavier multi-technologies RFID 125 kHz + 13,56 MHz MIFARE® **Architect® Hybrid (ARC-J)**
- Lecteur clavier multi-technologies RFID 125 kHz + 13,56 MHz MIFARE®+ Bluetooth® **Architect® Hybrid (ARC-J Blue)**
- Lecteur de badges RFID 13,56 MHz LEGIC® **Architect® (ARC-L)**
- Lecteur encastrable RFID 13,56 MHz MIFARE® **Architect® (ARC-WAL)**
- Lecteur de table / Encodeur RFID 13,56 MHz MIFARE® **Architect® (ARC-G)**
- Lecteur de table / Encodeur RFID 13,56 MHz MIFARE® + Bluetooth® **Architect® Blue (ARCS-G Blue)**
- Lecteur de table RFID LEGIC® **Architect® (ARC-L DESKTOP)**

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 lecteurs de contrôle d'accès physique dont les modèles sont listés ci-dessous sont **garantis deux (2) ans** :

- Lecteur multi-technologies RFID 13,56 MHz MIFARE® + Codes QR **Architect® (ARC-AQ)**
- Lecteur multi-technologie 13,56 MHz DESFire® EV3 + Bluetooth® + Codes QR **Architect® Blue (ARCS-AQ Blue)**
- Lecteur clavier multi-technologies RFID 13,56 MHz MIFARE® + Codes QR **Architect® (ARC-BQ)**
- Lecteur clavier multi-technologies RFID 13,56 MHz MIFARE® + Bluetooth® + Codes QR **Architect® Blue (ARCS-BQ Blue)**
- Lecteur écran / clavier tactile RFID 13,56 MHz MIFARE® **Architect® (ARC-C)**
- Lecteur écran / clavier tactile RFID 13,56 MHz MIFARE®+ Bluetooth® **Architect® Blue (ARCS-C Blue)**
- Lecteur écran / clavier tactile multi-technologies RFID 13,56 MHz MIFARE® + Codes QR **Architect® (ARC-CQ)**
- Lecteur écran / clavier tactile multi-technologies RFID 13,56 MHz MIFARE® + Bluetooth® + Codes QR **Architect® Blue (ARCS-CQ Blue)**
- Lecteur biométrique RFID 13,56 MHz MIFARE® **Architect® (ARC-D)**
- Lecteur biométrique RFID 13,56 MHz MIFARE® + Bluetooth® **Architect® Blue (ARCS-D Blue)**
- Lecteur clavier biométrique RFID 13,56 MHz MIFARE® **Architect® (ARC-E)**
- Lecteur clavier biométrique RFID 13,56 MHz MIFARE® + Bluetooth® **Architect® Blue (ARCS-E Blue)**

- Lecteur écran / clavier tactile biométrique RFID 13,56 MHz MIFARE® **Architect® (ARC-F)**
- Lecteur écran / clavier tactile biométrique RFID 13,56 MHz MIFARE® + Bluetooth® **Architect® Blue (ARCS-F Blue)**
- Lecteur de table / Enrôleur 13,56 MHz DESFire® EV3 **Architect® (ARC-H)**
- Lecteur de table / Enrôleur RFID 13,56 MHz MIFARE® + Bluetooth® **Architect® Blue (ARCS-H Blue)**
- Lecteur multi-technologies RFID 125 kHz Multi-Prox + 13,56 MHz MIFARE® **Architect® (ARC-IM)**
- Lecteur multi-technologies RFID 125 kHz Multi-Prox + 13,56 MHz MIFARE® + Bluetooth® **Architect® Blue (ARCS-IM Blue)**
- Lecteur clavier multi-technologies RFID 125 kHz Multi-Prox + 13,56 MHz MIFARE® **Architect® (ARC-JM)**
- Lecteur clavier multi-technologies RFID 125 kHz Multi-Prox + 13,56 MHz MIFARE® + Bluetooth® **Architect® Blue (ARCS-JM Blue)**
- Lecteur écran / clavier tactile multi-technologies RFID 125 kHz + 13,56 MHz MIFARE® **Architect® (ARC-K)**
- Lecteur écran / clavier tactile multi-technologies RFID 125 kHz Multi-Prox + 13,56 MHz MIFARE® **Architect® (ARC-KM)**
- Lecteur écran / clavier tactile multi-technologies RFID 125 kHz Multi-Prox + 13,56 MHz MIFARE® + Bluetooth® **Architect® Blue (ARCS-KM Blue)**
- Lecteur clavier capacitif RFID 13,56 MHz LEGIC® **Architect® (ARC-M)**
- Lecteur écran / clavier tactile RFID 13,56 MHz LEGIC® **Architect® (ARC-N)**
- Lecteur biométrique RFID 13,56 MHz LEGIC® **Architect® (ARC-O)**
- Lecteur écran / clavier tactile biométrique RFID 13,56 MHz LEGIC® **Architect® (ARC-Q)**
- Lecteur de badges RFID 13,56 MHz MIFARE® EV3 **Architect® (ARC-T)**
- Lecteur de badges DESFire® EV3 certifié ATEX & IECEx **Architect® ATX DESFire®**
- Lecteur multi-technologies RFID 125 kHz + 13,56 MHz MIFARE® certifié ATEX & IECEx **Architect® ATX Hybride**
- Lecteur multi-technologies RFID 125 kHz Multi-Prox + 13,56 MHz MIFARE® certifié ATEX & IECEx **Architect® ATX Hybride Multi-Prox**

Sauf notification contraire écrite et qui prévaudrait sur cette Annexe 1, tous les autres lecteurs du catalogue STid sont **garantis un (1) an**.

LES MODULES

Les modules dont les modèles sont listés ci-dessous sont **garantis deux (2) ans** :

- Module OEM étroit 13,56 MHz DESFire® EV3 – **MA1**
- Module OEM étroit 13,56 MHz DESFire® EV3 + Bluetooth® - **MA1S Blue**
- Module 13,56 MHz DESFire® EV3 – **MAT**
- Module OEM compact 13,56 MHz DESFire® EV3 – **MS2**
- Module OEM compact 13,56 MHz DESFire® EV3 + Bluetooth® - **MS2S Blue**

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

Sauf notification contraire écrite et qui prévaudrait sur cette Annexe 1, tous les autres modules du catalogue STid sont **garantis un (1) an**.

LES IDENTIFIANTS

Les identifiants dont les modèles sont listés ci-dessous sont **garantis trois (3) ans** :

- 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

Sauf notification contraire écrite et qui prévaudrait sur cette Annexe 1, tous les autres identifiants du catalogue STid sont **garantis un (1) an**.