

## Conditions Générales de Vente (CGV)

par ekey biometric systems GmbH (« ekey »)

État 28/04/2025

Ces CGV s'appliquent exclusivement aux transactions avec les consommateurs.

### 1. Généralités

Toutes les livraisons et prestations d'« ekey » sont effectuées exclusivement sur la base des présentes Conditions Générales de Vente (CGV), sauf accord contraire.

### 2. Offre et conclusion, exigence de forme écrite

Les informations relatives aux prestations d'« ekey » indiquées dans les tarifs, les catalogues, les supports publicitaires, etc. ne constituent pas une offre. Les contrats ne sont conclus qu'avec une confirmation de commande écrite d'« ekey ».

La commande du client représente une offre. Un contrat n'est conclu qu'après acceptation par « ekey ». Une confirmation de commande ne représente pas une acceptation de l'offre mais sert uniquement à informer de la réception de l'offre faite par le client. Une déclaration d'intention correspondante et la validité juridique associée du contrat ne se produisent que lors de l'envoi de l'article.

Une commande n'est possible que si tous les champs obligatoires marqués d'un \* sur le bon de commande ont été remplis. Si des informations sont manquantes ou si « ekey » ne peut pas exécuter la commande, le client en sera informé. Avant la passation définitive de la commande, le client a la possibilité de corriger sa commande. Le client reçoit des informations détaillées à l'appui directement lors du processus de commande. Dès que le processus de commande est terminé, le client en sera informé via une fenêtre d'information « Votre commande est terminée ». Cela ne représente pas encore une acceptation de l'offre du client par « ekey ».

### Informations sur la conclusion du contrat

- Le client met l'article souhaité dans le panier.
- En cliquant sur le bouton « CHECKOUT », le client accède à l'étape 2, la saisie de ses données. Ici, le client peut se connecter à son compte client existant ou, en tant que nouveau client, saisir ses données personnelles, ou il peut commander via un compte invité.
- À l'étape 3, le client fournit ses informations de facturation et d'expédition, ainsi que le choix du mode de livraison souhaité. Le client sélectionne également le mode de paiement souhaité.
- A l'étape 4, le client vérifie à nouveau sa commande dans l'aperçu de commande et accepte les « Conditions Générales de Vente (Terms of Business) » d'« ekey ». En cliquant sur le bouton « ORDER SUBJECT TO PAYMENT (COMMANDER AVEC PAIEMENT) », le client envoie sa commande. Le client passe par la présente une commande ferme.
- Le client reçoit immédiatement une confirmation de commande, qui ne constitue pas une acceptation de l'offre. Le contrat n'est conclu que lors de l'envoi de l'article.
- Les données de la commande seront enregistrées par « ekey » après l'envoi de la commande. Si le client souhaite les avoir sous forme imprimée, il peut imprimer la « confirmation de commande (order confirmation) ». Après avoir terminé la commande, le client reçoit par e-mail la confirmation de commande, qui contient toutes les données pertinentes pour sa commande, qui peut également être imprimée.

### 3. Prix

Les prix valables au jour de la commande sont utilisés pour le calcul. Les prix « ekey » incluent toutes les taxes, y compris la TVA et les droits, hors frais de port. Les frais de port sont indiqués séparément lors de la commande.

Les services, en particulier les travaux de maintenance, de réparation, d'installation et de formation, doivent être convenus séparément par contrat.

#### **4. Exécution de la livraison et du service**

Sauf convention contraire lors de la conclusion du contrat, « ekey » livrera les marchandises commandées dans un délai de 10 jours. « ekey » a le droit de dépasser les dates convenues et les délais de livraison jusqu'à trois semaines. Ce n'est qu'après l'expiration de ce délai que le client peut résilier le contrat après avoir fixé un délai de grâce raisonnable.

« ekey » ne peut être tenu responsable des retards de livraison causés par des données et informations erronés, incomplets ou modifiés ultérieurement par le client, et ceux-ci ne peuvent conduire à une mise en demeure d'« ekey ». Cela s'applique également aux délais liés au traitement des cas garantie (garantie légale de conformité et des vices cachés ou garantie commerciale) et d'autres services. Tous les coûts supplémentaires qui en résultent sont à la charge du client. En cas de commandes comprenant plusieurs articles, « ekey » se réserve le droit d'effectuer des livraisons partielles ou d'émettre des factures partielles.

Les retards de livraison dont « ekey » n'est pas responsable ne donnent pas le droit au client de faire valoir des prétentions en dommages-intérêts. Les interruptions d'exploitation non imputables à « ekey », les cas de force majeure et autres événements indépendants de la volonté d'« ekey », en particulier les retards de livraison et circonstances similaires de la part de ses fournisseurs, autorisent « ekey » (à l'exclusion du droit à la garantie légale de conformité et des vices cachés, du droit au recours en annulation pour erreur et des prétentions en dommages-intérêts) à prolonger les délais de livraison de trois semaines ou, en cas d'empêchement permanent du service allant au-delà, à résilier le contrat.

#### **5. Droit de rétractation**

Le client a le droit de résilier les contrats de vente conclus avec « ekey » sans donner de raisons.

Le délai de rétractation est de quatorze jours à compter du jour où le client ou un tiers désigné par lui, qui n'est pas le transporteur, a pris possession de la marchandise ou, dans le cas d'une commande uniforme ou d'une expédition partielle, de la dernière marchandise ou du dernier article.

Afin d'exercer son droit de rétractation, le client doit informer « ekey » au moyen d'une déclaration claire de sa décision de résilier le présent contrat, en indiquant son nom, son adresse, les marchandises commandées et la date de la commande. Le moyen le plus simple de résilier le contrat est via le propre compte client, sous la rubrique « My invoices (Mes factures) », d'appeler la facture dans la vue détaillée et de cliquer sur le bouton « Return (Retour) ». La déclaration de rétractation peut également être envoyée par la poste à ekey biometric systems GmbH, Lunzerstraße 89, A-4030 Linz, Autriche, par e-mail à [office@ekey.net](mailto:office@ekey.net) ou par fax au +43 732 890 500 – 2002.

Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que le client envoie la notification qu'il exerce son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.

Si le client se retire du présent contrat, « ekey » doit rembourser tous les paiements qu'il a reçus du client, y compris les frais de livraison, immédiatement et au plus tard dans les quatorze jours à compter du jour où la notification de la rétractation du contrat a été reçue par « ekey ». Pour ce remboursement, « ekey » utilise le même moyen de paiement que celui utilisé par le client lors de la transaction initiale, à moins que quelque chose d'autre n'ait été expressément convenu avec le client ; en aucun cas, le client ne sera facturé de frais pour le remboursement.

« ekey » peut refuser le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu la marchandise ou jusqu'à ce que le client ait fourni la preuve qu'il a renvoyé la marchandise, selon la première éventualité.

Les marchandises doivent être retournées à « ekey » dans les 14 jours suivant la soumission de la déclaration de rétractation. Le délai de retour est respecté si les marchandises sont expédiées dans le délai. Le client est prié de toujours renvoyer la marchandise à « ekey » dans son intégralité avec l'emballage d'origine.

#### **Le client supporte les frais de retour des marchandises.**

Le client ne doit payer pour toute perte de valeur de la marchandise que si cette perte de valeur est due à une manipulation par le client qui n'est pas nécessaire pour vérifier la qualité, les propriétés et la fonctionnalité de la marchandise.

### **Exclusion du droit de rétractation :**

- Pour les marchandises qui sont fabriquées selon les spécifications du client ou qui sont clairement adaptées aux besoins personnels, il n'y a pas de droit de rétractation. Pour les marchandises qui sont livrées scellées et ne sont pas aptes au retour pour des raisons de santé ou d'hygiène, le droit de rétractation ne s'applique pas si les marchandises ont été descellées après la livraison.
- Pour les enregistrements audio ou vidéo tels que CD, DVD, etc. ainsi que pour les logiciels informatiques livrés dans un emballage scellé, le droit de rétractation ne s'applique pas si les marchandises ont été descellées après la livraison.
- Le droit de rétractation ne s'applique pas aux marchandises qui, en raison de leur nature, ont été mélangées de manière indissociable avec d'autres marchandises après la livraison.

## **6. Garantie, responsabilité**

### **Périodes de garantie**

Les dispositions légales en matière de garantie s'appliquent. La période de garantie est de 24 mois. Les obligations de garantie légale d'« ekey » ne sont limitées par aucune garantie accordée (conditions de garantie en vigueur sur : [https://www.ekey.net/wp-content/dokumente/ekey\\_Garantie\\_2022\\_FR.pdf](https://www.ekey.net/wp-content/dokumente/ekey_Garantie_2022_FR.pdf)).

### **Mode de réclamation ; retours sous garantie légale de conformité et des vices cachés ou sous garantie commerciale**

Afin de faire valoir des réclamations de garantie légale ou des réclamations de garantie commerciale, « ekey » recommande au client d'ouvrir un ticket d'assistance technique sur <https://www.ekey.net/fr/ticket-dassistance-technique/> afin que l'assistance technique ekey puisse le contacter rapidement pour résoudre le problème.

Pour faire valoir **les droits à la garantie légale de conformité et des vices cachés**, « ekey » demande au client comme alternative au ticket d'assistance technique, en joignant le bordereau de SAV ([https://www.ekey.net/wp-content/dokumente/Servicebegleitschein\\_EN.pdf](https://www.ekey.net/wp-content/dokumente/Servicebegleitschein_EN.pdf)) et une copie de la facture, de remettre les marchandises faisant l'objet de la réclamation à « ekey » ou de les envoyer gratuitement à « ekey ». En cas d'envoi d'un produit faisant l'objet d'une réclamation, « ekey » prend en charge les frais d'expédition à « ekey » et le risque de perte.

Pour faire valoir **les droits à la garantie commerciale**, le client doit joindre le bordereau de SAV ([https://www.ekey.net/wp-content/dokumente/Servicebegleitschein\\_EN.pdf](https://www.ekey.net/wp-content/dokumente/Servicebegleitschein_EN.pdf)) et une copie de la facture pour remettre les marchandises faisant l'objet de la réclamation à « ekey » ou les envoyer à « ekey » à ses frais. En cas d'envoi d'un produit faisant l'objet d'une réclamation, les frais d'expédition à « ekey » et le risque de perte sont à la charge du client.

Pour les services de réparation hors garantie légale de conformité et des vices cachés et hors garantie commerciale, un devis est fourni sur demande. Si, après l'établissement d'un devis, le retour de l'appareil non réparé est demandé, des frais de traitement d'un montant de 48,72 € TTC seront facturés.

### **Aucune garantie légale de conformité et des vices cachés ne couvre les produits endommagés ou inutilisables en raison**

- d'une utilisation frauduleuse, du non-respect des instructions d'utilisation contenues dans le mode d'emploi fourni avec le produit ;
- de l'utilisation des produits désignés dans le contrat avec des appareils ou programmes dont la compatibilité n'a pas été expressément validée par écrit par « ekey » ;
- en raison de défauts dus à des modifications du produit qui n'ont pas été effectuées par « ekey » ;
- de tentatives de réparation par des tiers, autres que « ekey » et les partenaires de service après-vente désignés par « ekey » ;
- d'un transport ou d'un emballage non conforme en cas de retour du produit à « ekey » ;
- d'une manipulation non conforme ou d'une charge ou une action mécanique (comme une chute, un choc, une pression élevée ou un événement similaire) ;
- de l'installation non conforme de produits provenant de fournisseurs tiers.

### **Limitation de responsabilité**

Tout droit à dommages-intérêts est exclu en cas de négligence légère. Cela ne s'applique pas aux dommages corporels.

## **7. Instructions de montage et autres instructions techniques**

Lors de l'utilisation des produits livrés ou réparés, les instructions et indications de montage, de fonctionnement et autres instructions et indications techniques doivent être strictement respectées. En particulier, « ekey » n'assume aucune responsabilité pour les dommages de toute nature résultant d'une surcharge ou d'une manipulation, d'une utilisation, d'une installation, d'un montage ou d'une opération similaire incorrects.

Toute responsabilité ou garantie en ce qui concerne la compatibilité avec d'autres produits ou systèmes ou en ce qui concerne un objectif spécifique est exclue, dans la mesure où elle n'est pas expressément autorisée comme tel par écrit.

« ekey » attire expressément l'attention du client sur le fait qu'avant de connecter des produits informatiques ou d'installer des programmes informatiques, des mises à jour, etc., le client est tenu de sauvegarder de manière adéquate les données déjà présentes sur le système, à défaut de quoi des données risquent d'être perdues et il sera responsable des données perdues et de tous les dommages y afférents.

## **8. Droits d'auteur et utilisation**

Tous les droits d'auteur sur les services convenus (programmes, documentation, etc.) sont la propriété exclusive d'« ekey » ou de ses concédants de licence. Le client ne se voit accorder que le droit non exclusif d'utiliser le produit, après paiement de l'indemnité convenue, exclusivement à ses propres fins, uniquement pour le matériel spécifié dans le contrat et seulement dans la limite du nombre de licences acquises.

Le contrat en question n'accorde qu'une autorisation d'utilisation de l'œuvre. La distribution par le client, sous quelque forme que ce soit, est expressément interdite. Toute violation des droits d'auteur d'« ekey » entraînera des réclamations en dommages-intérêts. Le client est autorisé à effectuer des copies à des fins d'archivage et de sauvegarde des données à condition que le logiciel ne contienne aucune interdiction expresse du concédant de licence ou de tiers et que toutes les mentions de droits d'auteur et de propriété soient transférées sans modification sur lesdites copies.

## **9. Réserve de propriété ; droit de rétention**

« ekey » livre toute la marchandise sous réserve de propriété ; elle demeure la propriété d'« ekey » jusqu'au paiement intégral.

Le client doit informer « ekey » immédiatement de toute saisie ou autre atteinte à la propriété par des tiers. Le client est tenu de rembourser les frais et les mesures prises pour remédier à l'intervention, en particulier les frais d'action en justice. Le client est tenu de traiter les biens d'« ekey » avec soin pendant la durée de la réserve de propriété. En cas d'exercice de la réserve de propriété, le client doit compenser une éventuelle dépréciation du produit, qu'il y ait faute ou non, et verser une indemnité raisonnable pour son utilisation.

La transformation de la marchandise ne permet pas à l'acheteur d'acquérir la propriété des biens entièrement ou partiellement fabriqués : la transformation est gratuite pour « ekey » exclusivement. Si la réserve de propriété devait néanmoins s'éteindre pour une raison quelconque, « ekey » et l'acheteur conviennent dès à présent que la propriété des biens avec la transformation sera transférée à « ekey », qui acceptera le transfert de propriété. L'acheteur reste leur dépositaire à titre gracieux. Lors de la transformation de marchandise étant encore la propriété de tiers, « ekey » acquiert la copropriété de ces nouveaux biens. L'étendue de cette copropriété est déterminée par le rapport entre la valeur facturée de la marchandise livrée par « ekey » et la valeur facturée du reste de la marchandise. Si le client cède néanmoins l'objet de la livraison, il cède immédiatement à « ekey », à titre de garantie, toutes les créances qui en résulteraient à l'égard de ses clients, pour un montant égal aux créances impayées, et accepte cette cession.

Si le produit transformé ne contient, outre la marchandise sous réserve de propriété d'« ekey », que des objets appartenant à l'acheteur ou qui n'ont été livrés que sous la réserve de propriété dite simple, l'acheteur cède à « ekey » la totalité de la créance du prix d'achat. Dans l'autre cas, c'est-à-dire en cas de cumul des cessions anticipées à plusieurs fournisseurs, « ekey » a droit à une fraction de la créance, correspondant au rapport entre la valeur facturée de sa marchandise sous réserve de propriété et la valeur facturée des autres objets transformés.

Si le client ne remplit pas ses obligations de quelque nature que ce soit ou suspend ses paiements, la totalité de la dette restante devient exigible, même si des lettres de change avec une échéance ultérieure sont en circulation. Dans ce cas, « ekey » est en droit d'exiger la restitution immédiate de la marchandise vendue, à l'exclusion de tout droit de rétention. Après la restitution de ces biens, « ekey » a le choix soit de vendre les biens et de créditer la somme perçue, frais de vente déduits, au client pour ses engagements, soit de reprendre les biens au prix facturé, en déduisant les éventuelles dépréciations.

## **10. Protection des données, confidentialité, consentement à recevoir des documents promotionnels**

Les données fournies par le client sont automatiquement enregistrées et utilisées exclusivement pour le traitement des contrats conclus entre les parties, notamment à des fins de facturation. Lesdites données ne sont pas mises à la disposition de tiers sans le consentement du client, à moins que cela ne soit exigé par la loi ou un ordre officiel.

Le client accepte que ses données personnelles (nom, adresse, adresse e-mail) puissent être traitées et utilisées par « ekey » pour l'envoi de brochures publicitaires ou de documents promotionnels portant sur les produits ekey et pour l'envoi des newsletters d'« ekey » par la poste et par e-mail. Ces données ne seront pas communiquées à des tiers. Ce consentement peut être révoqué à tout moment en envoyant un e-mail à l'adresse [office@ekey.net](mailto:office@ekey.net).

## **11. Décharge de responsabilité**

« ekey » s'assure que les matériaux d'emballage, les déchets électroniques ainsi que les piles et les batteries rechargeables usagées sont éliminés conformément aux exigences légales. A cet effet, « ekey » participe activement à des systèmes locaux de collecte et de recyclage en Autriche, en Allemagne, en France, en Italie et aux Pays-Bas et y décharge les produits. Les numéros d'enregistrement locaux sont indiqués dans la [déclaration de décharge](#).

## **12. Information conformément à l'article 14, paragraphe 1, du règlement relatif au RLLC**

Les consommateurs ont la possibilité de déposer des réclamations auprès de la plate-forme de règlement en ligne des litiges de l'UE : <https://ec.europa.eu/odr>.

Les réclamations peuvent également être déposées directement à « ekey » à l'adresse e-mail suivante : [office@ekey.net](mailto:office@ekey.net).

## **13. Lieu de juridiction, loi applicable, dispositions diverses**

Tous les litiges découlant du présent contrat sont régis par le droit autrichien, à l'exclusion des dispositions relatives aux conflits de lois. L'application de la convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est cependant expressément exclue.

La nullité de certaines dispositions n'affecte pas la validité des autres dispositions des présentes Conditions Générales de Vente. En ce qui concerne la nullité juridique de certaines dispositions, les parties au contrat conviennent de combler la lacune réglementaire au moyen d'une disposition qui se rapproche le plus de la disposition nulle. Les parties contractantes conviennent exclusivement du tribunal de Linz, Autriche, compétent pour l'objet du contrat, comme lieu de juridiction, « ekey » étant toutefois autorisé à intenter des actions devant d'autres tribunaux, à condition qu'un autre lieu de juridiction soit indiqué.