

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes conclues par SARL AUDITION DAURE BEZIERS, 70 rue Marcel Bardiaux 34500 Béziers, 910 565 548 R.C.S. Béziers, auprès de consommateurs et d'acheteurs non professionnels (ci-après le ou les « Patients »), désirant acquérir tout équipement d'aide auditive et plus généralement tout produit proposé à la vente par le Vendeur (ci-après les « Produits »).

Les offres de Produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles.

Les CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes sur internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Elles sont systématiquement communiquées à tout Patient préalablement à la passation de commande et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Patient déclare avoir pris connaissance des CGV et les avoir acceptées avant la passation de sa commande. Les CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Patient est celle en vigueur à la date de la passation de la commande.

La validation de la commande par le Patient vaut acceptation sans restriction ni réserve des CGV.

2. ESSAI ET COMMANDE

Essai

Toute aide auditive, ayant la nature d'un dispositif médical et de produit de santé réglementé, faisant l'objet d'une commande sera remise au Patient pour une période d'essai d'une durée minimale de 30 jours, avant toute facturation éventuelle.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Vendeur remet obligatoirement au Patient un devis normalisé, valable 3 mois à partir de sa date d'émission, avant chaque période d'essai. Toute commande passée après l'expiration de la durée de validité du devis devra faire l'objet de l'établissement d'un nouveau devis par le Vendeur, le cas échéant avec un prix révisé.

Lors de la remise de l'aide auditive concernée par la période d'essai, le Patient remet au Vendeur un montant équivalent à 100 % de la valeur TTC dudit devis, à titre de dépôt de garantie.

La somme remise à titre de dépôt de garantie ne produira pas d'intérêts et sera restituée au Patient dans le mois suivant la restitution du Produit, déduction faite de toutes les sommes qui pourraient être dues au Vendeur au titre d'indemnités, frais de remise en état, etc. Le Vendeur est expressément autorisé à procéder à la compensation entre toutes les sommes dues par le Patient et la somme versée au titre du dépôt de garantie.

En cas d'achat du Produit par le Patient à la suite de la période d'essai, la somme versée à titre de dépôt de garantie pourra être conservée par le Vendeur, qui l'imputera sur le montant du prix dû par le Patient.

Commande

La commande ne sera considérée comme définitive qu'après remise ou envoi au Patient de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Vendeur.

Toute commande suppose l'adhésion du Patient aux CGV, et ne peut faire l'objet d'une modification par le Patient, sauf accord du Vendeur, à compter de l'acceptation de la commande par ce dernier.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

3. PRIX, MODALITES DE PAIEMENT ET PENALITES

Prix

Les Produits sont vendus au prix affichés ou indiqués sur le devis remis au Patient, et s'entendent toutes taxes comprises, en euros, hors frais de port, de livraison ou de déplacement qui seront facturés en sus.

Modalités de paiement

Le paiement s'effectue comptant, à la date de facturation, qui aura lieu à la fin de la période d'essai consentie par le Vendeur au Patient.

Aucun escompte n'est accepté. Le paiement peut toutefois être échelonné sur une période ne pouvant excéder 3 mois.

Pénalités

En cas de défaut de paiement total ou partiel de toute somme due, le Patient se verra appliquer une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal, calculée sur le montant TTC de la somme restant due.

Cette pénalité court à compter de la date d'échéance du prix, sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

4. REMISE DES PRODUITS

Tout Produit est mis à disposition du Patient par le Vendeur dans les délais indiqués à la suite de la passation de la commande.

Ce délai n'étant qu'indicatif, son dépassement ne pourra donner lieu ni à dommages et intérêts, ni à retenue ou annulation de la commande par le Patient.

5. RESERVE DE PROPRIETE

Le transfert de propriété de tout Produit commandé est subordonné au paiement complet et effectif du prix par le Patient.

La présente clause de réserve de propriété ne fait pas obstacle au transfert des risques au Patient dès sa prise de possession du Produit commandé.

Le Patient est responsable de la garde du Produit livré, même en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil.

Le Produit pourra être repris sur simple sommation si les paiements ne sont pas effectués aux dates convenues.

6. GARANTIES

Garanties légales

Les Produits proposés à la vente sont conformes à la réglementation en vigueur en France.

Le Patient bénéficie de plein droit et sans paiement complémentaire, de la garantie légale de conformité (articles L. 211-4 et suivants du code de la consommation) et de la garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du code civil).

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité.

Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1. Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2. La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
3. La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
4. La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation. Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du Code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien

Garantie fabricant

Une garantie de 4 ans est assurée par le fabricant du Produit. Dès lors, toutes les réparations liées à un dysfonctionnement du Produit sont prises en charge, à l'exception :

- Des dommages consécutifs à des réparations opérées par des distributeurs non-autorisés par le fabricant ;
- Des cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien du Produit par le Patient ;
- Des cas d'usure normale, de force majeure, de perte, de vol, de bris ou de dégradation volontaire ou involontaire.

7. SERVICE APRES-VENTE

Le Vendeur assure un contrôle régulier du Produit livré auprès du Patient, durant toute sa durée de vie.

Le service après-vente comprend au minimum :

- Un contrôle d'efficacité prothétique aux 3^{ème}, 6^{ème} et 12^{ème} mois suivant la délivrance du Produit, puis au minimum une fois par semestre, selon les besoins du Patient ;
- Un suivi incluant des tests audiométriques, la vérification mécanique et acoustique du Produit et son nettoyage ;
- La gestion administrative du dossier du Patient, et notamment l'établissement du ou des comptes-rendus d'appareillage au médecin prescripteur et/ou au médecin traitant.

En complément des prestations réalisées par le Vendeur dans le cadre du service après-vente du Produit, il est recommandé au Patient la souscription d'une police d'assurance couvrant les dommages et l'usure subies par le Produit du fait de son utilisation.

8. CONFIDENTIALITE – SECRET DES AFFAIRES

Les réglages spécifiques enregistrés par notre laboratoire dans chaque prothèse auditive sont issus d'une analyse intellectuelle et d'une interprétation particulière des données du bilan audioprothétique, et sont l'expression de son savoir-faire, qui demeure sa propriété exclusive. Le Patient s'interdit, à titre de clause de confidentialité, pendant toute la durée de la période d'essai et jusqu'à la vente du Produit, pour quelque cause que soit, toute communication directe ou indirecte de ces réglages à d'autres laboratoires ou tiers. En cas de non-respect de la présente interdiction, le

Vendeur se réserve le droit de réclamer tous dommages et intérêts au Patient, notamment au regard des dispositions du code de commerce protégeant le secret des affaires.

9. CLAUSES DIVERSES

Imprévision

Les CGV excluent expressément le régime légal de l'imprévision prévu à l'article 1195 du code civil. Le Vendeur et le Patient renoncent donc chacun à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du code civil et du régime de l'imprévision qui y est prévu, s'engageant à assumer leurs obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de la conclusion de la vente, quand bien même leur exécution s'avèrerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières.

Clause résolutoire

Le Vendeur pourra, en cas d'inexécution suffisamment grave de l'une quelconque des obligations incombant au Patient, lui notifier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception la résolution fautive des présentes, quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse, et ce en application des dispositions de l'article 1224 du code civil.

Également, la résolution de plein droit pour force majeure, ne pourra avoir lieu que quinze (15) jours après l'envoi la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Toutefois, cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

Les prestations échangées depuis la conclusion du contrat et jusqu'à sa résolution ne pouvant trouver leur utilité que par l'exécution complète de celui-ci, elles donneront lieu à restitution intégrale.

Données personnelles

Les données personnelles recueillies auprès du Patient font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le Vendeur. Elles sont enregistrées dans son fichier clients et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables.

Le responsable du traitement des données est le Vendeur. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Patient soit nécessaire.

Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Vendeur s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Patient, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Patient en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données (par exemple, adhésion du prestataire externe au « *Privacy Shield* », adoption de clauses types de protection validées par la CNIL, adoption d'un code de conduite, obtention d'une certification CNIL, etc.) lui seront précisées.

Conformément à la réglementation applicable, le Patient dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement par email contact.auditiondaure@gmail.com ou à l'adresse postale suivante 70 rue Marcel Bardiaux 34500 Béziers.

En cas de réclamation, le Patient peut adresser une réclamation auprès du délégué à la protection des données personnelles du Vendeur aux adresses susmentionnées.

Droit applicable

Les CGV et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Litiges

Tous les litiges auxquels les opérations effectuées en application des CGV pourraient donner lieu et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Vendeur et le Patient, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Patient est informé qu'il peut, en tout état de cause, saisir gratuitement le Médiateur du Commerce Coopératif et Associé, en adressant un courrier à Médiateur du Commerce Coopératif et Associé – FCA, 77, rue de Lourmel, 75015 Paris, ou directement sur le site internet du médiateur (www.mcca-mediation.fr) sur lequel se trouvent la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé et les pièces justificatives à fournir.