

Audition Gutleben

Bien entendre, bien vivre

AUDITION GUTLEBEN CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES

Les présentes conditions générales de vente et de prestation de services (ci-après « les CGV ») sont éditées par AUDITION GUTLEBEN, entreprise unilatérale à responsabilité limitée au capital de de 18 600€ immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Mulhouse sous le numéro B 340 039 809 et dont le siège est situé au 4 rue du 25 novembre, 68350 BRUNSTATT-DIDENHEIM.

Les CGV détaillent les droits et obligations du Patient ainsi que ceux des centres AUDITION GUTLEBEN dans le cadre de la vente d'aides auditives et plus généralement de tous les produits et services associés disponibles dans ces derniers. AUDITION GUTLEBEN conserve la possibilité de modifier à tout moment ses CGV, afin de respecter toute nouvelle réglementation. De ce fait, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de facturation.

Les présentes CGV sont consultables dans les centres AUDITION GUTLEBEN et sur leur site internet www.audition-gutleben.fr et peuvent être remises au Patient en version papier ou par mail sur simple demande de celui-ci.

Toutes les prestations accomplies par les centres AUDITION GUTLEBEN impliquent l'adhésion sans réserve du Patient aux présentes CGV.

1. ESSAI, ACHAT ET FACTURATION

Les dispositifs médicaux disponibles dans les centres AUDITION GUTLEBEN sont des produits de santé réglementés répondant aux normes européennes et portant au titre de cette réglementation, le marquage CE. Conformément à la réglementation en vigueur, les centres AUDITION GUTLEBEN remettent obligatoirement à chaque Patient un devis normalisé, valable 3 mois à partir de sa date d'émission, avant chaque période d'essai. Les prix s'entendent en euros T.T.C.

Prêt pour essai

Tout équipement auditif livré au Patient lui sera prêté pour un essai préalable de 30 jours minimum, avant facturation éventuelle. Ce prêt ne sera possible qu'en échange d'un dépôt de garantie d'un montant équivalent à 60% de sa valeur totale.

Conditions de paiement

Le paiement s'effectue comptant à la facturation, en fin de la période d'essai. Aucun escompte n'est accepté. Le paiement peut toutefois être échelonné sur une période qui ne peut excéder trois mois. En cas de défaut de paiement total ou partiel des produits ou services, le Patient peut se voir appliquer une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal calculée sur le montant T.T.C. de la somme restante due. Cette pénalité court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En cas défaut de paiement des sommes dues à AUDITION GUTLEBEN par les organismes de sécurité sociale et les organismes complémentaires, le Patient sera automatiquement et personnellement redevables de ces sommes.

Clause de réserve de propriété

AUDITION GUTLEBEN conserve la propriété des biens délivrés jusqu'au jour du paiement intégral de leur prix, en fin de période d'essai. En revanche, le risque de perte et de détérioration sera transféré au Patient dès la livraison des produits commandés. Le dépôt de garantie sera encaissé en cas de non-restitution de l'appareillage en fin de période d'essai, notamment en cas de perte, de vol ou de casse totale de l'équipement prêté. En cas de restitution d'un appareillage détérioré, un devis de réparation sera établi à la charge entière du Patient.

En cas de non achat de l'appareillage proposé en fin de période d'essai, le Patient s'engage à régler le cas échéant les frais de gestion, de transport et de personnalisation de l'équipement testé (embout sur-mesure, coque sur-mesure...).

Ce montant sera déductible en cas d'appareillage ultérieur dans un centre AUDITION GUTLEBEN dans un délais maximal de 24 mois. Le dépôt de garantie sera restitué au Patient en fin de période d'essai, lors de la facturation ou en cas de restitution complète de l'appareillage.

2. LES GARANTIES

La garantie fabricant

Une garantie de 4 ans s'applique à toutes les aides auditives proposées par AUDITION GUTLEBEN dès leur jour de facturation. Toutes les réparations liées à un dysfonctionnement des appareils sont prises en charge sous garantie à l'exception :

- Des dommages consécutifs à des réparations opérées par des distributeurs non autorisés par le fournisseur agréé
- Des cas de mauvaise utilisation, négligence, ou défaut d'entretien de la part de l'utilisateur (fuite de piles auditives suite à l'immersion de l'appareil dans l'eau, appareil broyé par un animal...)
- Des cas d'usure normale, de force majeure, de perte, de vol, de bris ou de dégradations volontaires ou involontaires.

Il est rappelé que le Patient s'engage à maintenir en parfait état d'entretien, de fonctionnement et de propreté les produits livrés par AUDITION GUTLEBEN. Il s'engage à respecter les conditions d'utilisation mentionnées dans les documents remis et à garder l'emballage d'origine des produits tout au long de la période d'essai.

Les garanties légales

Les garanties mentionnées ci-dessus s'ajoutent et s'exercent sans préjudice de :

- La garantie légale de conformité (articles L. 211-4 et suivants du code de la consommation) ;
- La garantie légale contre les vices cachés (articles 1641 à 1648 du code civil).

3. LE SERVICE APRÈS-VENTE

Les centres AUDITION GUTLEBEN proposent à tous leurs Patients un contrôle régulier de leurs aides auditives et ceci durant toute la durée de vie de leur appareillage. Cette prestation de suivi comprend au minimum :

- Un contrôle d'efficacité prothétique au 3^{ème}, au 6^{ème} et 12^{ème} mois après la délivrance de l'aide auditive, puis une fois ou plus par semestre selon les besoins du Patient
- Un suivi incluant des tests audiométriques, la vérification mécanique et acoustique des appareils et leur nettoyage
- La gestion administrative du dossier Patient et notamment l'élaboration du (ou des) compte(s) rendu(s) d'appareillage au médecin prescripteur et/ou au médecin traitant.

Réclamation

En cas de litige, le Patient peut adresser une demande par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@audition-gutleben.fr ou par courrier postal à : AUDITION GUTLEBEN - 4 rue du 25 novembre - 68350 BRUNSTATT-DIDENHEIM.

Médiation

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès du responsable du centre, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation à l'exception des litiges relatifs à des biens médicaux. Il pourra saisir gratuitement le Médiateur du Commerce Coopératif et Associé en adressant un courrier au : 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

Les différends

En cas de différend, les parties s'engagent à saisir le tribunal compétent après avoir épuisé toute voie de conciliation et notamment le recours à la médiation.

4. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Démarchage téléphonique

AUDITION GUTLEBEN rappelle la possibilité de s'opposer au démarchage téléphonique à visée commerciale par simple inscription sur la plateforme Bloctel.

RGPD

Les données collectées lors de l'établissement d'un devis d'appareillage auditif sont indispensables pour la bonne prise en charge auditive du Patient et sont traitées dans cette finalité. Elles peuvent donc être transmises à l'organisme d'assurance maladie complémentaire du Patient ainsi qu'à sa sécurité sociale et ses prestataires. L'accès aux données personnelles du Patient est limité aux audioprothésistes et assistants des centres AUDITION GUTLEBEN et le cas échéant à leurs sous-traitants, qui sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser les données du Patient qu'en conformité avec les dispositions contractuelles et la législation applicable.

Le Patient peut être contacté par son audioprothésiste et ses assistants par courrier, email ou sms dans le cadre de l'exécution de sa commande mais aussi pour l'envoi de rappels de RDV, d'informations techniques ou des questionnaires de satisfaction.

Les données du Patient sont conservées selon les durées légales qui y sont associées.

En application du règlement général sur la protection des données et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés », le Patient dispose d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement de ses données à caractère personnel, d'un droit de limitation de traitement ou d'opposition, d'un droit à la portabilité de ses données et d'un droit de retrait de son consentement à recevoir des informations, des questionnaires de satisfaction en adressant une demande écrite accompagnée d'une copie d'un titre d'identité par email à contact@audition-gutleben.fr.