

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## 1 – Champs d'application – Opposabilité

### 1.1. Objet

Les présentes ont pour objet d'informer le client sur les conditions et les modalités générales de vente dans lesquelles l'audioprothésiste procède à la vente de l'appareillage auditif, du devis à la livraison. Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur au jour de la commande.

### 1.2. Commande

Toute acceptation d'un devis ou achat de marchandises et/ou services suppose l'adhésion aux présentes conditions générales de vente. La signature d'un devis vaut commande définitive et ne peut donner lieu à d'éventuelles modifications, sauf nouveau devis accepté ou accord exprès de l'audioprothésiste. Les offres de produits et prix sont valables dans la limite des stocks disponibles chez les fournisseurs. En cas d'annulation de la commande, le client conserve l'obligation de payer la totalité des sommes dues à l'audioprothésiste. L'audioprothésiste se réserve le droit de refuser une commande d'un client avec lequel il existerait un litige sur le paiement d'un précédent achat.

## 2 – Prix et modalités de paiement

### 2.1. Prix

Les prix sont ceux affichés ou indiqués sur le devis, préalablement remis au client par le vendeur, et s'entendent toutes taxes comprises en euros.

### 2.2. Modalités de paiement

Le paiement s'effectue aux conditions prévues lors de la commande, par le client auprès du vendeur sur le lieu de vente. Par principe il s'effectue au comptant et sans escompte. Toutefois, des délais spéciaux pourront être négociés après la remise du devis. Ils seront alors stipulés dans le bon de commande ou le devis. Dans tous les cas un paiement allant jusqu'à 4 fois sans frais, dans la limite de 90 jours. Le cas échéant, le client peut bénéficier d'un financement personnalisé proposé par un organisme partenaire (voir conditions en magasin).

### 2.3. Tiers payant

Le tiers payant est un système de dispense de l'avance des frais médicaux par leur prise en charge directe, en tout ou partie, par le régime obligatoire et/ou le régime complémentaire auquel le client est affilié. Sur présentation de la carte vitale et de la carte de mutuelle, Manéo indiquera au client le montant prévisible des remboursements lors de la commande. Ces informations seront données à titre purement indicatif, de sorte que Manéo pourra être amené le cas échéant à reverser au client un éventuel trop-perçu ou à lui demander paiement d'une somme complémentaire pour pallier la différence entre le montant prévisible et le montant effectif du remboursement. Le client sera informé de toute modification de la facturation à ce titre.

### 2.4 Paiement en plusieurs fois avec Alma/Oney

Le paiement en plusieurs fois/différé est disponible via notre partenaire Alma. La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure.

#### 2.4.1 Montant des achats

P2X : Seuls les achats entre 50 € et 3000 € sont éligibles au paiement avec Alma. P3X : Seuls les achats entre 50 € et 3000 € sont éligibles au paiement avec Alma. P4X : Seuls les achats entre 50 € et 3000 € sont éligibles au paiement avec Alma.

#### 2.4.2 Frais

En payant en plusieurs fois avec Alma le Client ne paye pas de frais. Alma est gestionnaire de télépaiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du code civil.

#### 2.4.3 Résiliation

Toute résiliation des CGV qui lient le Vendeur et le client, entraîne la résiliation des CGU ente Alma et le client.

## 3 – Réserve de propriété

L'audioprothésiste conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au complet paiement du prix, en principal, frais et taxes compris.

## 4 – Livraison

Manéo mettra tout en œuvre pour que les délais de livraison indiqués au client soient respectés. En aucun cas Manéo ne pourra voir sa responsabilité engagée pour des retards imputables à d'autres opérateurs économiques ou services publics (services postaux et douanes notamment). En cas de retard de livraison, le client pourra enjoindre Manéo, par courrier

recommandé avec accusé réception, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable puis, à défaut, annuler sa commande dans les mêmes formes. Le client sera alors remboursé de la totalité des sommes versées dans les quatorze (14) jours, à l'exclusion de toute autre indemnisation.

## 5 – Garanties et responsabilités

Les produits sont conformes aux réglementations et normes en vigueur en France (DOM TOM inclus). L'audioprothésiste ne saurait être tenu responsable en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est utilisé. De même, l'audioprothésiste ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de dommages indirects du fait de l'achat des produits.

### 5.1. Vice de fabrication

L'audioprothésiste s'engage à accorder une garantie « vice de forme » (défaut de fabrication de l'appareillage non décelable à la vente), d'une durée maximum de quatre (4) ans.

### 5.2. Bilan auditif

Votre audioprothésiste réalise gratuitement, sur rendez-vous, un bilan complet de votre gêne auditive. Ce bilan auditif n'est en aucun cas un examen médical. Il ne vous dispense ni se substitue à l'examen auditif complet obligatoire pratiqué par votre médecin. Ce bilan auditif gratuit est réalisé sans obligation d'achat.

### 5.3. Essai

Sur prescription médicale obligatoire, l'audioprothésiste accorde une « période d'essai » d'une durée maximale d'un (1) mois, applicable à tous types d'appareillage. Il vous est possible de tester librement votre appareillage auditif et dans toutes les situations de votre vie quotidienne. Le prêt à domicile est réalisé sans engagement moyennant le versement d'une caution fonction du coût de la solution proposée et restituable au terme du prêt.

## 6 – Service après-vente

L'audioprothésiste vérifie gratuitement votre appareillage auditif durant toute sa durée de vie : il assure un nettoyage et effectue les réglages nécessaires.

### 6.1. Entretien à vie

L'audioprothésiste accorde à ses clients une prestation d'entretien, de nettoyage et d'ajustage sans limitation de durée. Cette prestation ne substitue pas aux devoirs d'entretien, de nettoyage du client acquéreur.

### 6.2. Réparations

L'audioprothésiste s'engage à réaliser les réparations éventuelles sur votre appareillage auditif dans le but de profiter au maximum de votre audition. En cas de réparation hors garantie, un devis ad hoc sera établi par l'audioprothésiste et vous sera remis. Les réparations ne pourront être réalisées qu'après signature du devis.

## 7 – Réserves de fabrication, montage et retaille

Dans le cas d'adaptation, réglages et suivi effectué sur un appareillage fourni par le client, lorsque l'appareillage auditif a été acquis auprès d'un autre audioprothésiste ou d'un tiers, l'audioprothésiste décline toutes responsabilités en cas de vice de fabrication, casse et/ou non-adaptation. En cas de commande du client se rapportant aux éléments ci-dessus, l'audioprothésiste se réserve le droit de refuser la commande s'il estime le risque trop important. Le tarif de la prestation apparaît clairement sur le devis à la ligne « prestation supplémentaire ».

## 8 – Force majeure

Les retards ou la non-exécution des commandes résultant d'un cas de force majeure (incendie, inondation, grève, réglementation ou instruction de la force publique) ou tout autre événement extérieur, imprévisible et irrésistible ne pourront donner lieu à indemnisation et dégagera chacune des parties des obligations mises à leur charge.

## 9 – Règlement amiable des litiges

En vertu de l'article L. 612-1 du Code de la consommation « Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. « Les litiges entrant dans le champ d'application de l'article L. 612-1 du Code de la consommation sont les litiges définis à l'article L. 611-1 du Code de la consommation à savoir les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel. Le texte couvre les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers. Pour toute difficulté, nous vous invitons à nous contacter préalablement : Manéo, 264 allée du Ponant, Résidence du Golf, Bâtiment B, 34280 La Grande-Motte. Téléphone : 07 86 98 87 14. Mail : satisfaction@maneo.com. Dans l'année qui suivra votre demande auprès de nos services, en application de l'article R. 616-1 du Code de la consommation, vous pourrez faire examiner votre demande par un médiateur dont vous trouverez ci-dessous les coordonnées,

sachant qu'un litige ne pourra être examiné, sauf exception, que par un seul médiateur : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS. Vous pouvez également, à vos frais, vous faire assister par un conseil.

## **10– Droit applicable et compétence**

Les présentes sont soumises au droit français et tout litige relèvera de la compétence exclusive des tribunaux français.

## **11 – Protection des données à caractère personnel**

### **11.1. Responsable du traitement**

Les données à caractère personnel du client font l'objet de traitements de données informatiques dont le responsable est Manéo.

### **11.2. Collecte de données à caractère personnel/Finalités**

La notion de données personnelles désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable c'est-à-dire une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement. Pour répondre à la demande d'achat de produits et d'équipements auditifs du client et dans le cadre du suivi de cette demande, Manéo collecte des données à caractère personnel concernant le client telles que :

Les données d'identification : nom, prénom, date de naissance, adresse électronique, adresse postale, téléphone. Le numéro de sécurité sociale et taux de prise en charge pour l'édition des feuilles de soins. Les données nécessaires à l'application des codes de la sécurité sociale de la Liste des Produits et Prestations. Les données de facturation : moyens et historique de paiement, données de transaction, factures. Les données commerciales : données nécessaires à la réalisation de prospection, d'enquêtes de satisfaction. Les données de santé : prescriptions, ordonnances, mesures d'adaptation, données directement liées aux défauts auditifs : ces données peuvent être hébergées auprès d'un hébergeur agréé ou certifié de données de santé et le traitement de ces données personnelles est nécessaire à l'exécution du contrat avec Manéo.

### **11.3. Les destinataires ou les catégories de destinataires des données**

Pour faire bénéficier le client du service de tiers payant, Manéo est amené à transmettre certaines de ces données personnelles aux organismes d'assurance maladie obligatoire (identité, numéro de sécurité sociale et le code des prestations de services) et aux organismes d'assurance maladie complémentaire (identité, numéro de sécurité sociale, les codes regroupés et les catégories des prestations effectuées). Ainsi, les destinataires de tout ou partie des données du client sont : Manéo, les organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire, les plateformes de santé, les fournisseurs de produits d'audition et le concentrateur dans le cadre de la télétransmission des feuilles de soins électroniques aux assurances maladie obligatoires et complémentaires. La transmission des données du client à ces destinataires peut être réalisée par l'intermédiaire de sous-traitants habilités à traiter ces données. Manéo assure la conformité avec les exigences de protection des données pour ces sous-traitants.

### **11.4. Les droits des personnes**

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et à la portabilité de ses données. Il est également en droit de demander la limitation du traitement des données le concernant ou s'opposer à ce traitement. Le client peut également communiquer des directives relatives au sort de ses données personnelles en cas de décès. Les données du client pourront, sauf opposition de sa part, être utilisées par Manéo pour lui proposer ses offres promotionnelles et lettres d'information. La base légale de ce traitement est l'intérêt légitime. En cas d'acceptation, le client pourra recevoir les offres et lettres d'information des sociétés du Groupe Manéo. La base légale de ce traitement est le consentement. Le client peut, à tout moment et sans frais, retirer son consentement à recevoir des offres commerciales et des lettres d'information en contactant directement Manéo par email ou courrier postal. Ces droits peuvent être exercés auprès de Manéo par courrier à Manéo, 264 allée du Ponant, Résidence du Golf, Bâtiment B, 34280 La Grande-Motte. Téléphone : 07 86 98 87 14.

Mail : [satisfaction@maneo.com](mailto:satisfaction@maneo.com). Le client peut également contacter le délégué à la protection des données de Manéo à [satisfaction@maneo.com](mailto:satisfaction@maneo.com). En cas de non-respect de ses droits, le client est informé qu'il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL.

### **11.5. Durée de conservation des données à caractère personnel**

Manéo ne conserve les données à caractère personnel du client que pendant le temps nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées et dans le respect de la réglementation en vigueur. Les données du client seront conservées pendant cinq (5) ans à compter de la fin de la relation commerciale avec Manéo puis archivées pendant quinze (15) ans. Ces données pourront être utilisées à des fins commerciales pendant une durée maximum de trois (3) ans à compter de la fin de la relation d'affaires avec Manéo.

## **12 – Parrainage et fidélité**

### **12.1. Parrainage**

Pour tout achat d'un équipement auditif, une ou plusieurs carte(s) de parrainage détachable(s) sont remises au client. Chaque dossier doit être réglé intégralement. Le client parrain recevra en contrepartie de chaque parrainage (client filleul ayant effectué un achat d'un équipement auditif complet), un chèque de 50€ envoyé à son domicile (selon les informations fournies par le client) par lettre simple.

### **12.2. Fidélité**

Dès le premier achat, vous cumulez des points fidélité et accédez à des avantages clients (voir conditions en magasin). La règle de calcul est simple : 5€ est égal à 1 point et tous les 200 points vous obtenez 10€ de remise sur votre prochain achat. Vous pouvez utiliser ces points dès 150€ d'achat dans tous nos magasins Manéo.

## **13 – Modification des conditions générales de vente**

Manéo se réserve le droit de modifier ses conditions générales sans préavis afin de s'adapter aux besoins du client et à la réglementation applicable. Les conditions générales de vente opposables au client restent celles en vigueur à la date de la commande. Les présentes conditions générales de vente ont été mises à jour le 01/01/2023.

## **14 – Correspondance**

Toutes notifications devant être effectuées dans le cadre du présent contrat seront considérées comme réalisées si elles sont faites par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Pour le vendeur : Manéo, 264 allée du Ponant, Résidence du Golf, Bâtiment B, 34280 La Grande-Motte. Pour le client : à l'adresse donnée par lui au moment de l'achat.

## **15 – Droits de propriété intellectuelle**

La marque Manéo, ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou non et plus généralement toutes les autres marques, illustrations, images et logotypes figurant sur les matériels et produits vendus, leurs accessoires et leurs emballages, qu'ils soient déposés ou non, sont et demeureront la propriété exclusive de Manéo. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, illustrations, images et logotypes, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de Manéo, est strictement interdite. Il en est de même de toute combinaison ou conjonction avec toute autre marque, symbole, logotype et plus généralement tout signe distinctif destiné à former un logo composite. Il en est de même pour tout droit d'auteur, dessin, modèle et brevet qui sont la propriété de Manéo.