

# 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 vaut acceptation des 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 Manéo. Les offres de produits et prix sont valables dans la limite des stocks disponibles chez les fournisseurs. En cas d'annulation de la commande par le client, celui-ci reste tenu de payer la totalité des sommes dues à Manéo. En cas d'annulation de la commande par Manéo, Manéo remboursera le client. Manéo se réserve le droit de refuser une commande d'un client avec lequel il existe ou a existé un litige sur le paiement d'un précédent achat, par simple lettre recommandée avec accusé de réception, de plein droit et sans formalité judiciaire.

## 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.

## 3 – Réserve de propriété

Les matériels et produits vendus restent la pleine et entière propriété de Manéo et ce, jusqu'au complet paiement du prix, en principal, frais, taxes et contributions obligatoires compris. L'acheteur s'engage, tant que la propriété ne lui est pas transférée, à prendre toutes les précautions utiles à la bonne conservation des produits.

## 4 – Livraison

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client sur le bon de commande. 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). Manéo ne saurait être tenu responsable en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est utilisé. De même, Manéo ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de dommages indirects du fait de l'achat des produits.

### 5.1. Garanties légales

Manéo est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions des articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation et des vices cachés de la chose vendue dans les conditions des articles 1641 et suivants du Code civil. Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le client :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre (24) mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie. Le client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

### 5.2. Garantie : changement de correction

Manéo accorde au client qui ne se serait pas adapté à la correction des verres prescrits par son ophtalmologiste une « garantie changement de correction » d'une durée maximale de trois (3) mois à compter de la prise de possession des lunettes vendues au client. Ces verres seront changés gratuitement par de nouveaux à prix équivalents sur présentation d'une nouvelle ordonnance prescrite par son ophtalmologiste. Hors verres 100% santé.

### 5.3. Garantie adaptation

Manéo accorde au client qui ne se serait pas adapté à la géométrie des verres choisis une « garantie adaptation » d'une durée maximale de six (6) mois à compter de la prise de possession des lunettes vendues au client. Ces verres seront changés gratuitement par de nouveaux à prix équivalents.

Dans le cas de verres progressifs, Manéo s'engage à les changer par une paire de verres vision de loin et une paire de verres vision de près. La garantie adaptation ne couvre pas le coût d'une monture supplémentaire. Dans le cas, d'achat de verres progressifs 100% santé, la garantie d'adaptation est portée à trois (3) mois.

Dans le cas de verres unifocaux numérisés, Manéo s'engage à les changer par des verres standards.

La garantie adaptation n'est valable qu'une seule fois, uniquement dans le magasin où l'achat a été effectué et ne s'applique pas en cas de rayure(s). La différence de prix qu'il pourrait exister entre les verres commandés et ceux de remplacement ne donnera lieu à aucun remboursement au client mais celui-ci en supportera les éventuels surcoûts.

### 5.4. Garantie casse

Manéo s'engage à faire bénéficier le client d'une durée de deux (2) années à compter de la prise de possession du produit par le client et ce, dans la limite d'un sinistre par équipement optique, à l'exclusion de la perte et du vol.

Sur présentation des pièces endommagées et de votre facture :

- Manéo s'engage à réparer, ou si la réparation est impossible, à remplacer par un produit équivalent votre monture cassée ou endommagée, sous réserve que le sinistre soit lié à un problème de fabrication.
- Manéo s'engage à remplacer à l'identique vos verres cassés (même correction) avec une franchise de 40 % restant à la charge du client sur le prix des nouveaux verres.

## 6 – Service après-vente

Sur simple demande, sur présentation de votre facture et gratuitement, Manéo vérifie votre équipement optique dans tous ses magasins et en assure l'entretien, les réglages nécessaires ou encore le remplacement de vis pour votre monture et ce, pendant toute la durée de vie de nos produits.

## 7 – Réserves de fabrication, montage et retaille

Dans le cas de montage effectué sur une monture fournie par le client ou de retaille de verres d'un équipement fourni par le client, lorsque la monture et/ou l'équipement a été acquis auprès d'un autre opticien ou d'un tiers, Manéo décline toutes responsabilités en cas de casse lors du montage et/ou de la retaille. En cas de commande du client se rapportant aux éléments ci-dessus, Manéo 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

L'exécution par Manéo de ses obligations au terme du présent contrat sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution tels notamment un incendie, une inondation, une grève, de fortes intempéries. Lorsque la suspension se poursuit au-delà de trois (3) semaines, le client a la possibilité de résilier la commande en cours par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Manéo et sera remboursé des sommes qu'il aurait versées à ce titre. Aucune indemnité ne sera due de part et d'autre.

## 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 : [contact@maneo.com](mailto:contact@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. Le tribunal compétent territorialement est celui du lieu où demeure le défendeur ou celui du lieu de l'exécution.

## 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 optiques 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 optiques : 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'optiques (verriers, lunetiers, laboratoires de contactologie...) 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 au 264 allée du Ponant, Résidence du Golf, Bâtiment B, 34280 La Grande-Motte ou par email à [contact@maneo.com](mailto:contact@maneo.com). Le client peut également contacter le délégué à la protection des données de Manéo à [dpo.lr@maneo.com](mailto:dpo.lr@maneo.com). En cas de non-respect de ses droits, le client est informé qu'il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL. Pour plus d'information sur le traitement de ses données, le client peut consulter notre Politique de protection des données sur le site [www.maneo.com](http://www.maneo.com).

### 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 – Offres commerciales

### 12.1. Offre 2e paire : « Coup Double »

Pour l'achat d'une monture de marque optique + 2 verres correcteurs, Manéo vous offre une 2e paire : monture de marque de valeur inférieure ou égale à la monture achetée après remise, à choisir parmi toutes les collections en magasin + 2 verres organiques unifocaux ou progressifs d'une valeur catalogue non remise inférieure ou égale à la valeur des verres achetés après remise (correction identique à la paire achetée). Offre valable uniquement avec notre verrier partenaire, Novacel. Offre non cumulable avec d'autres promotions et avantages en cours, packs, forfaits, 100% santé et tarifs mutuelles.

### 12.2. Offre 40 % de remise

Dans le cas où le client ne souhaite pas profiter de l'offre « Coup double » avec une 2ème paire offerte, une remise de 40 % sur la totalité de l'équipement sera consentie. Offre valable uniquement avec notre partenaire verrier NOVACEL. Hors forfaits et non cumulable avec d'autres offres en cours.

### 12.3. Offre « Duo Solaire »

Pour l'achat d'une paire de lunettes de soleil exposée en magasin au prix minimum de 59€ ttc, Manéo vous offre une paire de lunettes de soleil polarisée de marque POLAROID exposées en magasin. Offre non cumulable avec d'autres promotions et avantages en cours, packs, forfaits, 100% santé et tarifs mutuelles.

### 12.4. Offre 20% de remise sur les solaires

Dans le cas où le client ne souhaite pas profiter de l'offre « Duo Solaire » avec une paire de lunettes de soleil de marque POLAROID offerte, une remise de 20% sur la paire de lunettes de soleil choisie sera consentie. Offre non cumulable avec d'autres offres en cours.

### 12.5. Offres promotionnelles et forfaits

En plus des offres habituelles, des offres promotionnelles et/ou des forfaits peuvent être mis en place ponctuellement. Ils ne seront pas cumulables avec d'autres offres en cours.

### 12.6. Offres « groupe » et comité d'entreprise

Des offres spécifiques et exclusives peuvent être négociées pour des groupes ou des comités d'entreprise. Une convention entre les parties définit les modalités de participation, les droits et obligations des parties, la durée et la date d'effet de ladite convention.

### 12.7. Tiers payant et mutuelles conventionnées

Les prises en charge de la sécurité sociale et de la mutuelle viendront en déduction des montants ainsi calculés sur les offres. Les prix plafonnés déterminés par les mutuelles conventionnées sont appliqués après une remise de nos prix catalogues.

## 13 – Parrainage et fidélité

### 13.1. Parrainage

Pour tout achat d'un équipement optique complet (monture + 2 verres), une ou plusieurs carte(s) de parrainage détachable(s) sont remises au client. Pour tout achat d'un équipement optique complet (2 verres et 1 monture) hors 100% santé et réglé intégralement. Le client parrain recevra en contrepartie de chaque parrainage (client filleul ayant effectué un achat d'un équipement complet, hors équipement 100% santé, packs et

forfaits), un chèque de 15 € envoyé à son domicile (selon les informations fournies par le client) par lettre simple.

### **13.2. Fidélité**

Dès le premier achat le client cumule des points fidélité et accède à des avantages clients. Il lui est remis une carte fidélité appelée : « carte avantage ». La règle de calcul : 1 euro est égal à 1 point et tous les 200 points le client obtient 10 euros de remise sur son prochain achat. Le client peut utiliser ces points dans tous nos magasins Manéo.

## **14 – Services Plus**

### **14.1. Prêt de montures**

Manéo s'engage à prêter au client, sur demande, un coffret de montures pour essayer et choisir tranquillement chez lui. Une garantie d'un montant équivalent au prix des montures emportées sera demandée au client.

### **14.2. Garantie : satisfaction monture**

La « garantie satisfaction monture » offre la possibilité de changer de monture, dans un délai de 30 jours à compter de la date de livraison, sur présentation de la facture d'achat de l'équipement acquis dans un magasin Manéo, et dans l'ensemble des points de vente Manéo. Cette garantie exclue toute indemnisation et/ou remboursement au profit du client. Cette offre est sans supplément pour les verres s'il est possible de les retailler dans la nouvelle monture. Cependant, s'ils ne sont pas retatables, une remise de 60 % sera faite sur les nouveaux verres. Les lunettes solaires sans correction, les prémontées, les lunettes de sécurité, ainsi que les éléments de remplacement fournis dans le cadre de la présente garantie sont exclus de la « garantie satisfaction monture ». La « garantie satisfaction monture » ne fait pas obstacle à l'application de l'article 1641 du Code civil.

### **14.3. Garantie Qaliris Adulte**

Pour un coût de 49 €, Manéo s'engage à faire bénéficier le client d'une garantie, pour une durée de trois ans à compter de la date de livraison du produit et dans la limite de deux sinistres. Cette garantie couvre : Le vol, sur présentation d'un dépôt de plainte. La casse, sur présentation de l'ensemble des éléments de l'équipement et les rayures, après vérification et validation par l'opticien Manéo. Les modalités de cette garantie se déclinent comme suit : Le montant de la garantie pourra être déduit du coût du prochain achat d'un équipement d'optique. Cette garantie sera automatiquement reconduite et transférée sur le prochain achat d'un équipement optique si celui-ci est effectué durant les trois (3) ans suivant l'achat. Passé les trois (3) ans, la garantie devra être rachetée par le client lors d'un nouvel achat. Manéo s'engage à réparer, ou si la réparation est impossible, à remplacer par un produit équivalent votre monture cassée, endommagée ou volée. Manéo s'engage à remplacer à l'identique vos verres cassés ou volés (même correction) sans franchise. Sont expressément exclus de la garantie les défauts résultant d'une usure normale des produits, d'un abus, d'une utilisation non conforme aux instructions et recommandations de Manéo, de modifications ou réparations non autorisées par Manéo, d'un stockage inadéquat du produit, d'une exposition à la chaleur ou à des produits chimiques, de la dégradation volontaire.

### **14.4. Garantie Qaliris Enfant**

Pour un coût de 39 €, Manéo s'engage à faire bénéficier le client âgé de moins de 16 ans d'une garantie, pour une durée de deux ans à compter de la date de livraison du produit et sans la limite de sinistres. Cette garantie couvre : Le vol, sur présentation d'un dépôt de plainte. La casse, sur présentation de l'ensemble des éléments de l'équipement et les rayures, après vérification et validation par l'opticien Manéo. Les modalités de cette garantie se déclinent comme suit : Le montant de la garantie pourra être déduit du coût du prochain achat d'un équipement d'optique. Cette garantie sera automatiquement reconduite et transférée sur le prochain achat d'un équipement optique si celui-ci est effectué durant les deux (2) ans suivant l'achat. Passé les deux (2) ans, la garantie devra être rachetée par le client lors d'un nouvel achat. Manéo s'engage à réparer, ou si la réparation est impossible, à remplacer par un produit équivalent votre monture cassée, endommagée ou volée. Manéo s'engage à remplacer à l'identique vos verres cassés ou volés (même correction) sans franchise. Sont expressément exclus de la garantie les défauts résultant d'une usure normale des produits, d'un abus, d'une utilisation non conforme aux instructions et recommandations de Manéo, de modifications ou réparations non autorisées par Manéo, d'un stockage inadéquat du produit, d'une exposition à la chaleur ou à des produits chimiques, de la dégradation volontaire.

## **15 – 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 13/09/2024.

## **16 – 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 au 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.

## **17 – 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.