

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1 – Champ d'application – Opposabilité

1.1 Objet

Les présentes conditions ont pour objet d'informer le client/patient sur les modalités dans lesquelles l'audioprothésiste procède, au choix, à l'adaptation, à la délivrance, et au contrôle d'efficacité immédiate et permanente de la solution auditive, de la remise du devis jusqu'à la livraison de l'appareillage auditif. Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

1.2 Commande

Toute acceptation d'un devis ou tout achat de marchandises et/ou services implique l'adhésion entière aux présentes conditions générales de vente. La signature d'un devis vaut commande définitive et ne peut donner lieu à modification, 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.

Hors conditions d'essai, en cas d'annulation, le client reste tenu de régler l'intégralité des sommes dues. L'audioprothésiste se réserve le droit de refuser une commande d'un client en litige de paiement sur un achat antérieur.

2 – Prix et modalités de paiement

2.1 Prix

Les prix, indiqués toutes taxes comprises en euros, sont ceux précisés sur le devis remis par l'audioprothésiste. Le devis et les prix mentionnés sont valables trois (3) mois à compter de leur date d'émission.

2.2 Modalités de paiement

Le règlement s'effectue aux conditions prévues lors de la commande, par le client auprès du vendeur, au comptant et sans escompte, sauf délais particuliers négociés et stipulés sur le devis ou le bon de commande. Un paiement jusqu'à quatre (4) fois sans frais, dans la limite de 90 jours, peut être proposé. Un financement personnalisé par un organisme partenaire est possible (conditions en magasin).

2.3 Tiers payant

Lorsque cela est possible, sur présentation de la carte Vitale et de la carte de mutuelle, Manéo indiquera à titre indicatif le montant prévisible des remboursements. Ces informations n'ont pas de valeur contractuelle : un ajustement (trop-perçu ou complément) pourra être demandé selon le remboursement effectif.

2.4 Paiement en plusieurs fois avec Alma/Oney

Le paiement différé ou en plusieurs fois est disponible via notre partenaire de crédit Alma. La sécurisation est assurée par Alma et ses prestataires (3D Secure).

- Montant éligible : achats de 50 € à 3 000 €.
- Frais : aucun frais supplémentaire. Alma délivre un certificat électronique valant preuve de la transaction.
- Résiliation : toute résiliation des présentes CGV entraîne celle des CGU entre Alma et le client.

3 – Réserve de propriété

L'audioprothésiste conserve la pleine propriété des produits jusqu'au paiement complet du prix (principal, frais et taxes).

4 – Livraison

Manéo s'engage à respecter les délais de livraison communiqués. Sa responsabilité ne peut être engagée en cas de retard imputable à des tiers (poste, douane, etc.). En cas de retard, le client peut, après mise en demeure par lettre recommandée, fixer un délai supplémentaire raisonnable puis annuler sa commande si nécessaire. Le remboursement intégral interviendra sous quatorze (14) jours, sans autre indemnisation.

5 – Garanties et responsabilités

Les produits sont conformes aux normes françaises (DOM-TOM inclus). La responsabilité de l'audioprothésiste ne saurait être engagée pour utilisation hors du territoire français ni pour tout dommage indirect.

5.1 Vice de fabrication

Garantie « vice de forme » :

- 4 ans pour les appareils auditifs
- 2 ans pour les autres produits électroniques
- 3 mois pour les embouts d'oreille

Sont exclus les dommages liés à une mauvaise utilisation, à un défaut d'entretien ou à une réparation non agréée.

5.2 Garantie perte/vol/casse

Toute aide auditive achetée dans un centre Manéo peut être remplacée une seule fois à l'identique (ou équivalent si le produit n'existe plus). Garantie valable 4 ans à compter de la facturation, avec franchise selon l'année de sinistre :

- Année 1 : 30 % du prix initial
- Année 2 : 40 % du prix initial
- Année 3 : 50 % du prix initial
- Année 4 : 60 % du prix initial

6 – Prestations

Bilan auditif

L'audioprothésiste réalise gratuitement, sur rendez-vous, un bilan complet de la gêne auditive. Cet examen, sans obligation d'achat, n'a pas valeur d'acte médical et ne remplace pas l'examen d'un médecin ORL.

Essai

Sur prescription médicale, vous pouvez tester librement l'appareillage auditif pendant une période minimale de 30 jours dans votre vie quotidienne. Aucun frais n'est facturé si le matériel est restitué en parfait état. En cas de dégradation ou de non-restitution, les coûts de remise en état ou le prix complet de l'équipement seront dus.

Service après-vente

Votre audioprothésiste vérifie gratuitement votre appareillage auditif durant toute sa durée de vie, assurant nettoyage et réglages nécessaires.

- Entretien à vie : prestation illimitée d'entretien, nettoyage, réglages et ajustage, sans se substituer aux devoirs d'entretien du client.
- Réparations : l'audioprothésiste ou le fabricant réalise les réparations éventuelles. Hors garantie, un devis préalable est soumis à acceptation.

7 – Réserves sur fabrication, montage et retouche

En cas d'adaptation ou de réglages sur un appareillage non acheté chez Manéo, l'audioprothésiste décline toute responsabilité en cas de vice, casse ou non-adaptation et peut refuser la prestation. Le tarif apparaît sur le devis sous « prestation supplémentaire ».

8 – Force majeure

Aucun dédommagement n'est dû en cas de retard ou d'inexécution lié à un événement de force majeure (incendie, grève, catastrophe, etc.).

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.

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

Le droit français s'applique. Tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux français.

11 – Données personnelles

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. Le client peut également contacter le délégué à la protection des données de Manéo à 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

- Parrainage : pour chaque filleul achetant un équipement auditif complet, le parrain reçoit un chèque de 50 €.
- Fidélité : 1 point pour 5 € d'achat. 200 points donnent droit à 10 € de remise, utilisable dès 150 € d'achat, selon conditions en magasin.

13 – Modification des CGV

Manéo peut modifier les présentes à tout moment. Les conditions applicables restent celles en vigueur à la date de la commande.

14 – Correspondance

Toute notification se fait par lettre recommandée avec AR à l'adresse de Manéo ou à celle communiquée par le client lors de l'achat.

15 – Propriété intellectuelle

La marque Manéo, ses logos, illustrations, images et modèles demeurent la propriété exclusive de Manéo. Toute reproduction, même partielle, est interdite sans accord écrit préalable.