Conditions Générales de Vente

Art. 1 : Application des conditions générales de vente

1.1 Toute commande de produits chez LNEA implique l'adhésion pleine et entière du client aux présentes conditions générales de vente. Aucune condition particulière du client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de LNEA, prévaloir sur les présentes conditions générales. Toute condition contraire sera donc inopposable à LNEA, à défaut d'acceptation expresse, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

1.2 LNEA est en droit d'apporter, à tout moment, des modifications aux présentes conditions générales de vente.
Les conditions générales de vente applicables seront celles en vigueur au jour de la réception de la commande. L'acheteur reconnaît en avoir pris connaissance et **les accepte sans conditions**. Si une de ces clauses venait à ne pas être appliquée à un moment donné, cela n'indiquerait absolument pas que LNEA renoncera à l'appliquer ultérieurement. Ces conditions générales de vente constituent, conformément à l'article L.441-6 du code de Commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties. Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société L.N.E.A fournit aux audioprothésistes qui lui en font la demande, via le site internet, courriel ou via un support papier, des produits de protections auditives, des produits d'audioprothèses, des outillages et des accessoires.

Art. 2 : Commandes

2.1 Définition : une commande désigne l'acte par lequel un client exprime sa volonté d'acquérir un produit par l'émission d'un bon de commande dûment rempli, rédigé d'une manière claire et lisible jointe aux empreintes. Cette commande est dès lors exécutée en suivant les spécificités de nos clients.

2.2 Mode de réception des commandes
Aucune commande ne sera traitée par téléphone. De ce fait, la prise de commande par e-mail ou par envois postaux est encouragée pour simplifier le processus d'achat de nos prothèses auditives et produits connexes. Les clients doivent fournir toutes les informations nécessaires à leur commande. La prise de commande par e-mail offre flexibilité et efficacité, s'inscrivant dans notre engagement à simplifier l'accès à nos produits tout en assurant un service de qualité.

2.3 Refus de commande
Les embouts sont réalisés sur mesure à partir des empreintes transmises par nos clients. Toutefois, si une commande ne répond pas à nos critères de qualité, le client sera averti et selon sa décision, la commande sera soit annulée, soit modifiée, soit exécutée sous la seule responsabilité du client (sans garantie de LNEA). L'annulation d'une commande est toujours possible par le client, dans les limites suivante : pour les fabrications sur mesure, l'annulation est enregistrée jusqu'au lancement de la fabrication ; pour les commandes de fournitures, matériels et d'accessoires l'annulation est enregistrée jusqu'au départ du colis.
Si le client ne peut fournir une empreinte exploitable mais demande néanmoins la réalisation de sa commande, des frais de fabrication supplémentaires seront facturés en cas de retour pour refonte ou de retour conformément à notre service après-vente en vigueur.
LNEA ne peut être tenue responsable en cas d'oubli ou de mauvais choix d'options lors de la commande du client. Pour toute modification ou suppression d'options après la fabrication, des frais d'intervention seront facturés (et éventuellement le coût de l'option si celle-ci était payante).
Les commandes de fournitures, matériels et d'accessoires sont reçues par e-mail ou courrier.

2.3.1 Dans le cas où un client passerait une commande à une société, sans avoir procédé au paiement de la/les commande(s) précédente(s), LNEA pourra refuser d'honorer la commande et de livrer la marchandise concernée, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

Art. 3 Les tarifs

Les tarifs de base s'entendent hors taxes et hors remise, hors ristourne ou hors-tout investissement éventuel en coopération commerciale. Celui-ci pourra être revu à la hausse en cours d'année, après information préalable de nos clients et sera applicable à la date indiquée sur nos nouveaux tarifs. Les prix de vente promotionnels ou les remises conjoncturelles font l'objet d'une notification expresse par la Société. Les tarifs de base ont été établis avec l'attention particulière aux conditions du marché (notamment, les fluctuations des prix des matières, les pénuries, répercutions obligatoires d'un coût supplémentaire etc.). La facturation est faite sur la base du tarif en vigueur le jour de réception de la commande par la Société.
Toute information tarifaire donnée par téléphone ou mail sans la réception préalable de l'appareil, sera une indication approximative qui en aucun cas représentera un devis définitif.

Art. 4 : Les conditions de paiement

4.1 Clients adhérents aux centrales (non franchisé) : se référer au contrat effectué au préalable (mode de paiement indiqué sur la facture)

4.2 Le client indépendant et ou franchisé n'étant pas adhérent à une centrale d'achat. Les règlements devront être effectués par prélèvement bancaire avec mandat SEPA (mode de paiement indiqué sur la facture).
Après accord avec la société, l'un des deux modes de règlements définis pour lesquels la facture est considérée comme réglée : virement bancaire ou prélèvement.

Art. 5 Facturation

LNEA émet des factures mensuelles et récapitulatives correspondant aux livraisons de produits au cours des mois concernés. Les factures sont établies fin de mois et transmises en début de mois par courrier électronique.

Art.6 Modalités de Paiement

Sauf convention contraire, les paiements des factures seront effectués nets et sans escompte à notre siège social. Le délai de règlement des factures est fixé à 30 jours fin de mois. Dans le cas d'une convention particulière, le délai de règlement ne pourra pas dépasser 45 jours fin de mois ou 60 jours nets à compter de la date de la facture.

6.1 Modalités de Paiement par Prélèvement
Le présent article vise à définir les modalités spécifiques de paiement par prélèvement pour les transactions effectuées auprès de LNEA. Le choix exclusif de ce mode de paiement reflète notre engagement envers une gestion efficace et sécurisée des transactions.

6.1.1 Autorisation de Prélèvement
En procédant à un achat chez LNEA, le client consent automatiquement à l'autorisation de prélèvement sur le compte bancaire ou le moyen de paiement désigné.

6.1.2 Procédure de Prélèvement
Fréquence des prélèvements : les prélèvements seront effectués 30 jours fin de mois.

6.2 Non-Paiement
En cas de non-respect des conditions de paiement précédemment citées, le fournisseur se réserve en outre le droit de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours de la part de l'acheteur, et ou de suspendre l'exécution de ses obligations. Conformément aux dispositions légales en vigueur, toute somme non payée 30 jours après les échéance donneront lieu au paiement par le client de pénalités fixé à trois fois le taux d'intérêt légal. En application de l'article L 441-6 du code de commerce, ces pénalités sont exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire, dès réception de l'avis informant l'acquéreur que nous les avons portées à son débit.

6.2.1 Le débiteur sera redevable en cas de non-paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 EUR pour frais de recouvrement, pour chaque facture payée en retard, dès le lendemain de la date d'échéance.

6.2.2 En outre, toute somme non payée à l'échéance fixée entraine de plein droit, après mise en demeure infructueuse, l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues, quel que soit le mode de règlement prévu.

Art. 7 Conditions commerciales

7.1 La remise commerciale fait l'objet d'un accord entre LNEA et le client et est attribuée en fonction des accords passés aux préalables.

7.2 Retour et demande d'avoir pour nos fabrications sur mesure
Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, les produits non soumis au droit de rétractation sont les produits sur mesure, les produits et ayant fait l'objet de finalisation personnalisée.

En revanche, les dispositions des garanties sont explicitées dans l'article 10.5 de nos CGV mentionné ci-dessous. Pour pouvoir bénéficier de l'avoir, le client doit retourner les embouts auriculaires au fabricant dans un premier temps.

Art. 8 Le transport

Le mode d'expédition utilisé par LNEA est conforme au souhait du client indiqué sur la commande (Lettre suivie, Chronopost, coursier…). Les produits expédiés voyagent aux risques du destinataire, qui en vérifiera le bon état à la réception et devra en cas de besoin émettre sans délai les réserves utiles auprès du transporteur.
Tout produit n'ayant pas fait l'objet de réserve par courrier électronique dans les 3 jours de sa réception auprès du transporteur, conformément à l'article L. 133-3 du code de commerce, et dont la copie sera adressée simultanément à LNEA, sera considéré comme accepté par le client.

8.1 LNEA ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'une impossibilité de livrer partiellement ou totalement une commande, si une force majeure s'y oppose (grève de transport, impossibilité de s'approvisionner…).

8.2 Suspensions des livraisons
Si le règlement intégral d'une facture arrivée à échéance n'est pas effectué, et après une mise en demeure restée sans réponse pendant 48 heures, LNEA se réserve le droit de suspendre toutes les livraisons en cours et à venir.

Art. 9 Risques

Les frais de port sur les livraisons sont à la charge du client. Le transfert des risques au client sur les produits vendus par LNEA s'effectue à la remise des produits au transporteur.

Art. 10 Le délai

Les livraisons sont opérées dans l'ordre d'arrivée des commandes et dans les délais contractuellement établis. LNEA ne saurait être tenu pour responsable, ni redevable de pénalités de retard ou d'indemnités, de quelque nature que ce soit, en cas de retard ou d'absence de livraison des produits et/ou services, pour des circonstances indépendantes de sa volonté.
En outre, les retards de livraison ne peuvent donner lieu à aucune pénalité ou indemnité, ni motiver l'annulation de la commande ou le refus des produits.
LNEA s'efforce d'envoyer les commandes dans les plus brefs délais (moyenne de 3 jours). Ce délai est communiqué à titre indicatif et informatif.

Art. 11 : La garantie

11.1 Le client est tenu de vérifier les embouts lors de la réception. Tout manquement, réserve ou contestation concernant les articles manquants doit être communiqué à LNEA. En cas de défauts visibles, nous procéderons au remplacement et/ou à la modification des pièces défectueuses, sous réserve de vérification des défauts signalés.

11.2 Le client est tenu de fournir toute justification concernant la véracité des défauts observés. Notre entreprise se réserve le droit d'entreprendre, directement ou indirectement, toute contestation et vérification sur place.

11.3 La dénonciation des défauts existant au moment de la livraison, et révélés à l'issue de la réception des produits, devra être formulée par le client au fabricant. Le client dispose d'un délai de 3 jours suivant la date de livraison pour prévenir le fabricant. Aucune réclamation ne sera prise en compte si elle intervient plus de 3 jours ouvrés à compter de la livraison des produits.

11.4 Aucune action en non-conformité ne pourra être engagée par le client plus de 10 jours calendaires après la livraison des produits.
Lorsque le client accepte expressément les présentes conditions générales de vente, il est convenu qu'au-delà de ce délai, le client ne puisse faire valoir la non-conformité des produits, ni l'opposer dans le cadre de demandes reconventionnelles pour se défendre lors d'une action en recouvrement des créances engagées par LNEA. En cas de non-respect de ces conditions, la responsabilité de LNEA à l'égard du client, en raison d'un vice caché, ne pourra être engagée.

11.4.1 Les défauts et détériorations des produits livrés consécutifs à des conditions anormales de stockage chez le client, notamment en cas d'un accident de quelque nature que ce soit, ne pourront être pris sous garantis par LNEA.

11.4.2 Concernant les vices cachés, notre société ne sera tenue que du remplacement sans frais ou du remboursement de la marchandise défectueuse, au choix de LNEA, sans que le client puisse prétendre à l'obtention de dommages et intérêts, pour quelque cause que ce soit.

11.5 Les embouts bénéficient des garanties suivantes :
- **3 mois de garantie pour l'adaptation** à partir de la date d'expédition au client. Aucun n'avoir ni remboursement ne sera accordé en cas d'essai d'adaptation non concluant.
- **1 an de garantie sur toutes les matières**, à l'exception du **titane** qui lui est **garantie à vie**.

LNEA s'engage ainsi à refaire gratuitement toute fabrication non conforme, à condition que l'embout initial soit retourné avec la demande de prise en charge au titre de la garantie.

Dans quels cas la garantie ne s'applique pas :
- Casse/perte de l'embout et perte du filtre
- Changement d'écouteur pour RIC
- Changement de type, forme et/ou de matière, finition
- Demande d'une relance à l'identique
- Allergie ou intolérance à la matière choisie
- Mauvais montage de l'aide auditive
- Modification de l'embout par le client

Ces points ne constituent pas un défaut de la fabrication LNEA et ne peuvent par conséquent faire l'objet d'une demande de prise en charge au titre de la garantie.

11.5.1 Pour toutes les autres commandes, de fournitures, matériels et d'accessoires, la garantie est de 7 jours. Ces produits font en effet l'objet d'un contrôle immédiat par le client dès la réception. Les matériels distribués par LNEA bénéficient toutefois de la garantie « constructeur », qui est au minimum de 12 mois le plus souvent.

11.5.2 Notre garantie ne couvre pas le vice caché. Nous ne couvrons pas non plus les dommages et usures résultant d'une adaptation ou d'un montage spécial ou anormal.

11.5.3 Notre garantie se limite au remplacement ou à la réparation des pièces défectueuses.

Art. 12 Protection des données personnelles

LNEA respecte la vie privée de tous les clients. Il recueille les informations et données personnelles des clients, lesquelles font l'objet de traitements informatiques nécessaire pour l'élaboration du devis, l'amélioration du parcours d'achat et l'exécution de la commande. Conformément aux dispositions de la réglementation de protection des données personnelles, notamment le RGPD 2016-679 du 27 avril 2016, les données collectées sont destinés uniquement au laboratoire national de l'embout auriculaire dans le but d'exécuter les commandes et demandes des utilisateurs. Ces données ne sont conservées que pendant la durée d'un délai de 3 ans maximum, au terme duquel elles sont définitivement effacées, sauf en cas d'opposition, de demande d'effacement ou de demande de modification de l'utilisateur.

12.1 Les données personnelles des clients susceptibles d'être collectées sont celles exprimées sur le bon de commande (nom, téléphone, e-mail..)
Ces données collectées font l'objet d'un traitement informatique uniquement destiné à LNEA.

12.2 Les données personnelles du patient susceptible d'être collectées celles exprimées sur le bon de commande (nom, type d'appareil..)
Ces données collectées font l'objet d'un traitement informatique uniquement destiné à LNEA.

Ces données sont traitées pour les finalités suivantes : Création d'un client, exécution de la commande, suivi de la relation client, suivi de la commande, gestion administrative du dossier client, gestion du compte client, gestion comptable, gestion du S.A.V, opérations commerciales et marketing.

12.3 Protection de l'adresse e-mail
LNEA ne partage ni ne vend l'adresse e-mail du client à des tiers. Elle est utilisée que pour assurer le traitement de sa commande et donner toutes informations complémentaires au client.

12.4 Conservation des empreintes auriculaires
Les empreintes scannées ou reçues directement sous forme numérique sont conservées par LNEA pour une durée maximale de quatre (4) ans à compter de leur collecte. Elles sont utilisées uniquement pour le suivi des commandes, la reproduction ou le renouvellement des dispositifs.

À l'issue de ce délai, les empreintes numériques sont définitivement supprimées, sauf obligation légale de conservation.

Art. 13 La réserve de propriété

En application de la loi n°80-132 du 12 mai 1980, il est expressément précisé que l'acheteur ne sera propriétaire de la marchandise qu'après paiement complet de toutes les sommes dues.

À défaut d'accord amiable, tout litige relatif à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes conditions générales de vente et de toute vente qui en découle sera de la compétence exclusive du tribunal de Commerce de Pontoise, juridiction du siège social.
Tous les documents techniques fournis à nos clients demeurent la propriété exclusive de LNEA, le seul détenteur des droits de propriété intellectuelle sur ces documents. Ils doivent être restitués à LNEA sur demande.

Art. 14 Force majeure

Sauf en cas de force majeure ou de circonstances imprévisibles, définies comme des événements indépendants de la volonté des parties, qu'elles ne pouvaient raisonnablement anticiper et qu'elles ne pouvaient raisonnablement éviter ou surmonter, dans la mesure où leur occurrence rend totalement impossible l'exécution des obligations.
Sont notamment considérés comme des cas de force majeure ou des circonstances imprévisibles exonérant notre société de son obligation de livraison dans les délais initialement prévus : les grèves affectant tout ou partie du personnel de LNEA ou de ses transporteurs habituels, les incendies, les inondations, les conflits armés, les interruptions de production dues à des pannes fortuites, l'impossibilité d'être approvisionné en matières premières, les épidémies, les conditions météorologiques extrêmes, les barrages routiers, les grèves ou ruptures d'approvisionnement d'EDF-GDF, ou les ruptures d'approvisionnement pour des causes non imputables à LNEA, ainsi que toute autre raison de rupture d'approvisionnement imputable à nos fournisseurs.
En pareille situation, LNEA informera le client dans un délai de 48 heures à compter de la survenance des événements. Dans ces circonstances, le contrat entre LNEA et le client sera automatiquement suspendu, sans indemnité, à partir de la date des événements.

En cas de prolongation de l'événement au-delà de 30 jours à partir de sa survenance, le contrat entre LNEA et le client pourra être résilié par la partie agissant de manière la plus prompte, sans qu'aucune des parties ne puisse réclamer des dommages et intérêts. La résiliation prendra effet à la date de la première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception dénonçant le contrat de vente en question.

Art. 15 Partage de responsabilité

Le client s'oblige donc à notifier à l'utilisateur final la mention d'information présente dans le contrat, ainsi qu'à recueillir explicitement son consentement pour le traitement des données de santé.

LNEA s'engage à traiter toute demande liée aux droits d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation et de portabilité concernant les données des utilisateurs transférées et qu'il détient à LNEA.

Art. 16 Attribution de juridiction

16.1 L'élection de domicile est établie par LNEA à son siège social.

16.2 Tout litige entre LNEA et le client sera soumis au tribunal de commerce de Pontoise, indépendamment du lieu de la commande, de la livraison, du paiement, du mode de paiement, et ce, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

16.3 La compétence attribuée est étendue et couvre tous les types de demandes, qu'il s'agisse de la requête principale, d'une demande incidente, d'une action au fond ou d'une procédure en référé.

16.4 De plus, en cas d'engagement d'une action en justice ou toute autre démarche pour le recouvrement d'une créance par LNEA, les coûts liés à la mise en demeure, aux procédures judiciaires, ainsi que les honoraires des avocats et huissiers, ainsi que tous frais associés, seront imputés au client en faute. De même, les frais découlant du non-respect par le client des conditions de paiement ou de livraison de la commande concernée seront également à sa charge.