

## Table des matières

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Conditions générales de fournitures.....                                                 | 1  |
| 1. GENERALITES.....                                                                      | 1  |
| 2. MODALITES DE FOURNITURE.....                                                          | 2  |
| 3. LIVRAISON DES PRODUITS - EXECUTION DES PRESTATIONS.....                               | 3  |
| 3.1. ESSAIS, CONTRÔLES.....                                                              | 3  |
| 3.2. LIVRAISON DE PRODUITS – RÉCEPTION DES PRESTATIONS DE SERVICES – TRANSFERT DE RISQUE | 3  |
| 3.2.3. PROCÉDURE DE RÉCEPTION .....                                                      | 4  |
| 4. LIMITES DE FOURNITURE.....                                                            | 4  |
| 5. PRIX.....                                                                             | 5  |
| 6. CONDITIONS DE PAIEMENT .....                                                          | 5  |
| 7. RESERVE DE PROPRIETE .....                                                            | 6  |
| 8. GARANTIE.....                                                                         | 6  |
| 9. RESPONSABILITE – ASSURANCE.....                                                       | 7  |
| 10. FORCE MAJEURE.....                                                                   | 8  |
| 11. PROPRIETE INDUSTRIELLE ET INTELLECTUELLE – ETUDES ET PROJETS –.....                  | 8  |
| CONFIDENTIALITE.....                                                                     | 8  |
| 12. CONFIDENTIALITE.....                                                                 | 9  |
| 13. DONNEES PERSONNELLES.....                                                            | 9  |
| 14. RESILIATION DU CONTRAT – ANNULATION DE LA COMMANDE.....                              | 10 |
| 15. FIN DE VIE DES EQUIPEMENTS ELECTRIQUES ET ELECTRONIQUES.....                         | 10 |
| 16. CONFORMITE A LA REGLEMENTATION RELATIVE AUX DISPOSITIFS MEDICAUX .....               | 10 |
| 17. CONFORMITE A LA REGLEMENTATION RELATIVE AU CONTROLE DES EXPORTATIONS .....           | 10 |
| 18. CESSION, SOUS-TRAITANTS.....                                                         | 11 |
| 19. USAGE DES MARQUES WSA, SIEMENS, SIEMENS AUDIOLOGIE, SIEMENS AG.....                  | 11 |
| 20. LITIGES .....                                                                        | 11 |
| Conditions commerciales .....                                                            | 13 |
| Conditions particulières de garantie <sup>1</sup> .....                                  | 15 |
| Conditions générales de service Après-Vente et retour produits.....                      | 17 |

## Conditions générales de fournitures.

### 1. GENERALITES

1.1. Les relations contractuelles entre WSA et ses Clients (présupposés ci-après avoir la qualité de commerçant et/ou professionnel) sont régies exclusivement et par ordre de primauté :

- par les conditions particulières exprimées dans les documents commerciaux et techniques émanant de WSA, notamment ses offres, accusés de réception, confirmations de commande, bons de livraison, factures, tarifs, barèmes, etc. ;
- par les documents commerciaux et techniques émanant du Client, dans la mesure où ceux-ci sont acceptés expressément et par écrit par WSA ;
- par les présentes Conditions générales de fourniture.

1.2. Les présentes Conditions générales sont systématiquement remises ou adressées à tout Client de WSA pour lui permettre de passer commande. L'acceptation d'un devis établi par WSA ou d'une proposition d'intervention, la passation d'une commande ou la signature de tout contrat par le Client implique, sans aucune restriction, l'application des présentes Conditions générales qui régiront seules les fournitures de produits et/ou de prestations de services de WSA, à l'exclusion de tout document provenant du Client, notamment ses conditions générales d'achat, sauf dérogation formelle et expresse de WSA.

1.3. Les offres ou devis de WSA sont valables pendant un mois à compter de leur date d'envoi. WSA sera en droit de ne pas remplir ses obligations si une réglementation nationale ou internationale ou toute autre contrainte impérative, relative au commerce national ou international, à l'importation ou à l'exportation, à des obligations douanières, des mesures d'embargos ou toutes autres sanctions, s'opposait ou contrevenait à la validité ou à l'exécution de ses obligations.

1.4. Le contrat est passé après acceptation formelle par WSA de la commande émise par le Client, si le Client n'a pas accepté en totalité le devis établi par WSA ou si la commande est passée hors devis ou après expiration de la validité du devis. Dès qu'elle aura été acceptée par WSA, la commande émise par le Client constituera les Conditions particulières venant modifier et/ou compléter les présentes Conditions générales.

## 2. MODALITES DE FOURNITURE

2.1. Le Client reconnaît que la qualité des prestations fournies par WSA dépend de manière essentielle de la qualité d'exécution par le Client de ses propres obligations. Le Client s'engage ainsi à (i) communiquer et faciliter la consultation de toute information et de tout document nécessaire à WSA pour exécuter les prestations dans les meilleures conditions (ii) définir clairement ses besoins et fournir des données de qualité, documentées et exhaustives dans les délais requis, (iii) ne faire état, vis-à-vis de tiers, des recommandations ou rapports émis par WSA qu'après accord écrit et préalable de WSA, (iv) indemniser WSA de toutes les conséquences résultant de l'action d'un tiers tendant à mettre en cause la responsabilité de WSA du fait de l'utilisation qu'il aurait faite de locaux ou systèmes ou de tous matériels que le Client lui aurait fournis pour réaliser les prestations, (v) prendre en charge, dans l'hypothèse où, avec l'accord du Client, le contrat prévoit que les prestations seront fournies directement à un tiers bénéficiaire avec qui WSA n'aurait aucune relation contractuelle, ou en faveur de celui-ci, les conséquences pécuniaires de toute action intentée contre WSA au titre des prestations ou du présent contrat par ledit tiers bénéficiaire, (vi) collaborer de façon active et permanente en étant notamment tenu d'une obligation générale d'information et ce, de manière passive (à la demande de WSA) mais aussi active (chaque fois qu'une information est susceptible d'être utile au bon accomplissement des prestations à la charge de WSA), (vii) mettre à disposition du personnel de WSA toutes les ressources notamment en personnel ou en locaux, toutes les installations, tous les systèmes informatiques et d'exploitation et tout autre logiciel nécessaires à la réalisation des prestations contractuelles par WSA, étant entendu que toutes ces ressources doivent être mises à disposition de WSA en conformité avec la loi et les droits des tiers.

2.2. Le Client reconnaît que l'acceptation par lui de la proposition de WSA vaut déclaration que les produits et prestations proposés par WSA sont conformes à ses besoins, tant qualitatifs que quantitatifs, tels qu'il les a exprimés auprès de WSA.

2.3. Les marchandises portant la désignation « AL inégal N » sont soumises à la réglementation européenne ou allemande en matière de contrôle des exportations hors de l'Union Européenne. Les marchandises portant la désignation « ECCN inégal N » sont soumises à la réglementation américaine. Les marchandises portant les désignations « AL:N » ou « ECCN:N » peuvent, selon la destination ou l'utilisation finales du produit, également être soumises à autorisation.

### 3. LIVRAISON DES PRODUITS - EXECUTION DES PRESTATIONS

#### 3.1. ESSAIS, CONTRÔLES

3.1.1. Les essais et contrôles se font, sauf stipulation contraire, au lieu de fabrication des produits ou au lieu indiqué par WSA.

3.1.2. Le Client peut être convoqué par WSA pour effectuer des essais et contrôles. En cas d'absence du Client dûment convoqué, les essais et contrôles sont réputés valables et contradictoires.

3.1.3. Dans le cas où le Client demande un ou des essais et/ou contrôles additionnels, ceux-ci sont effectués contradictoirement et à ses frais.

#### 3.2. LIVRAISON DE PRODUITS – RÉCEPTION DES PRESTATIONS DE SERVICES – TRANSFERT DE RISQUE

##### 3.2.1. DÉLAI DE LIVRAISON OU D'EXÉCUTION

Le délai de livraison des produits ou de réalisation des prestations commence à courir le jour de la confirmation de commande communiquée par WSA, à moins que l'exécution de la commande ne dépende de l'accomplissement d'une condition préalable, telle que le paiement d'un acompte. En pareil cas, le délai de livraison ou de réalisation commence à courir à compter de l'accomplissement de cette condition. Les délais de livraison ou de réalisation, sauf stipulation contraire, sont donnés à titre indicatif et sont tenus dans la limite du possible : les retards par rapport au délai stipulé ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de la commande, ni donner lieu à pénalités, sauf dans le cas où celles-ci auraient été spécialement prévues au contrat. Les délais de livraison ou de réalisation sont suspendus et WSA est exonérée de toute responsabilité dans les cas suivants :

- 1) les renseignements à fournir par le Client ne seraient pas donnés en temps voulu ou seraient erronés ;
- 2) le Client est débiteur à l'égard de WSA de factures échues au titre du même contrat ou de tout autre contrat.
- 3) en cas de survenance d'un événement échappant au contrôle de WSA, tel que grève, rupture de stock, etc.
- 4) en cas de retard du fait du Client ou d'un tiers. La mise en exploitation par le Client de produits ou systèmes nécessitant une mise en service sur leur site d'utilisation, implique automatiquement leur réception, le transfert des risques et le commencement de la période de garantie contractuelle éventuellement convenue, quelles que soient les réserves faites par ailleurs par le Client, indépendamment de la rédaction ou non d'un procès-verbal de réception.

##### 3.2.2. CONDITIONS DE LIVRAISON ET TRANSFERT DES RISQUES

La livraison et le transfert des risques sont effectués conformément à l'incoterm CCI « FCA Lieu Poznan (Pologne) », version 2010.

Sauf stipulation contraire, cette mise à disposition est réputée faite départ lieu de fabrication, quelles que soient les modalités pratiques utilisées pour cette livraison. Dès que les produits quittent le lieu de fabrication, ils sont toujours transportés aux risques et périls du Client.

En cas d'expédition réalisée par WSA pour le compte du Client, les frais de port et d'emballage seront facturés au prix de revient. WSA ne contractera une assurance pour le transport que sur demande expresse

et aux frais du Client. En l'absence d'un procès-verbal de livraison signé contradictoirement, les réclamations relatives à des vices apparents, à la composition et la quantité des produits livrés, ou leur non-conformité avec le bordereau de livraison, doivent, pour être valables, être formulées par écrit dans les 48 heures ouvrées suivant la livraison des produits, ceci sans préjudice des dispositions à prendre vis-à-vis du transporteur, faute de quoi elles seront irrecevables et déclinées. Elles devront être faites avant toute transformation ou retouche. Aucun produit ne peut être renvoyé à WSA sans son accord préalable et écrit. Les retours devront, dans ce cas, être effectués franco à l'adresse indiquée par elle. WSA décline toute responsabilité en cas de perte ou d'avarie des colis. Si le Client ne prend pas livraison après avis de mise à disposition, il sera redevable de 1 % de la valeur des produits par jour de retard à titre de frais de magasinage. WSA se réserve la faculté de faire des livraisons partielles, qui entraîneront les facturations correspondantes. Toutes les opérations de transport, assurance, douane import dans le pays de destination, octroi, manutention, etc. amenées à pied d'œuvre, sont à la charge et aux frais, risques et périls du Client, à qui il appartient de vérifier les expéditions à l'arrivée, et d'exercer s'il y a lieu ses recours contre le transporteur, même si l'expédition a été faite franco.

La gestion du dédouanement export est à la charge de WSA. Les frais de formalités de dédouanement export demeurent à la charge du Client. Tout Client est présumé avoir une parfaite connaissance des produits, des prescriptions de montage, de service et d'entretien des produits WSA. À défaut, il est invité à solliciter l'assistance technique de WSA dans le cadre d'un autre contrat. La garantie des produits de marque WSA telle que définie à l'article 8 ci-après ne porte que sur les qualités intrinsèques de ceux-ci et ne saurait en aucun cas être étendue aux systèmes non conçus par WSA, même si ces installations sont composées exclusivement de produits de marque WSA.

### 3.2.3. PROCÉDURE DE RÉCEPTION

Pour tout contrat d'entreprise, la réception a lieu en présence de WSA, à la date et selon les modalités contractuellement prévues. Elle a pour effet le transfert des risques au Client. Dans le cas où la réception ne peut être prononcée à la date contractuellement prévue pour une raison n'incomant pas à WSA, notamment en cas d'absence, de retard ou de manœuvre dilatoire du Client ainsi que dans le cas où aucune réserve substantielle n'est constatée contradictoirement et par écrit, la réception sera réputée avoir eu lieu à la date contractuellement prévue et au plus tard à la mise en exploitation par le Client.

Dans le cas où les conditions particulières stipulent une garantie des prestations de services, celle-ci a une durée de douze mois qui court à compter de la réception et est limitée dans les conditions de l'article 8.3 ci-après. Si le contrat stipule une réception provisoire et une réception définitive, la réception provisoire vaut obligation de délivrance, entraîne le transfert des risques au Client et fait courir la garantie éventuellement convenue.

## 4. LIMITES DE FOURNITURE

4.1. En cas de fourniture de produits ou de prestations s'incorporant en tant qu'éléments d'un système, WSA sera réputée comme n'étant pas responsable de la maîtrise d'œuvre du projet complet dans lequel ses fournitures s'insèrent et comme agissant en qualité de simple fournisseur ou sous-traitant. WSA n'est, en particulier, pas responsable de la compatibilité de ses produits avec des produits dont elle n'a pas agréé la compatibilité.

4.2. Sauf stipulation expresse contraire, les caractéristiques de forme, de dimensions, de poids, etc. les performances et les spécifications de fonctions des produits ou des prestations indiquées dans les catalogues, prospectus, tarifs, imprimés publicitaires, échantillons, etc., émanant de WSA ont un caractère indicatif.

4.3. WSA se réserve le droit de modifier à tout instant certaines spécifications de ses fournitures, si ces modifications n'affectent pas leurs caractéristiques principales et si WSA y substitue des caractéristiques

assurant aux fournitures des performances et une qualité équivalente, quand bien même elles mettraient en œuvre des moyens différents.

4.4. Sauf stipulation expresse contraire, WSA n'est pas en charge d'obtenir pour le Client, préalablement à une livraison de produits ou de prestations, des licences et/ou des autorisations requises par une réglementation de leur pays d'origine, de provenance ou de destination, notamment en cas de contrôle de la destination finale lors d'une réexportation par le Client. Le Client s'engage à obtenir lui-même les autorisations requises, à en justifier le cas échéant et à fournir à WSA toutes les informations sur les intermédiaires et les utilisateurs successifs de ces produits ou prestations et à leur répercuter cette obligation d'information.

## 5. PRIX

5.1. Sauf indication contraire, les prix s'entendent hors taxes, départ usines (« FCA lieu site Poznan (Pologne) », Incoterms CCI, version 2010).

5.2. Les prix sont établis en tenant compte des conditions économiques en vigueur au jour de l'offre. WSA se réserve le droit de les modifier sans préavis jusqu'au jour de la conclusion du contrat, dans la mesure où ces conditions subiraient des variations. Les tarifs appliqués aux produits de série ou aux prestations de services répétitives sont ceux en vigueur au moment de la commande. La TVA applicable est celle en vigueur lors du fait générateur, c'est-à-dire, à la date de la commande. Les prix de vente des produits ou systèmes commandés sur devis sont révisables de plein droit par WSA, au minimum sur la base des conditions que lui appliquent ses propres fournisseurs ou sous-traitants, sauf stipulation contraire. En cas d'évènement ayant pour effet de bouleverser les bases économiques du contrat au préjudice de WSA, WSA et le Client se rapprocheront pour étudier les modalités de la poursuite de leurs relations contractuelles. A défaut, WSA se réserve le droit de résilier le contrat.

5.3. Pour les fournitures additionnelles, les prix et nouveaux délais font l'objet d'un accord spécifique, préalable et écrit. En aucun cas, les conditions de la commande principale ne sont applicables à la commande additionnelle, sauf accord contraire des parties.

## 6. CONDITIONS DE PAIEMENT

6.1. Sauf stipulation contraire, le paiement doit s'effectuer net et sans escompte à la date d'échéance figurant sur la facture. Le règlement est portable et doit être fait au siège de WSA.

6.2. Si WSA accepte des paiements échelonnés dans le cadre d'un accord dérogatoire, exprès et écrit, le non-paiement par un Client d'une seule échéance permettra à WSA d'exiger le paiement immédiat du solde du prix de la fourniture concernée et de toutes sommes dues au titre de toutes les autres fournitures, même si elles ne sont pas encore échues. Il en sera de même en cas de vente, de fusion, de cession, de remise en nantissement ou d'apport en société du fonds de commerce du Client. En cas de prestations de services, lorsqu'un acompte est prévu à la commande, le solde est payable au fur et à mesure de l'avancement des travaux sur situations mensuelles, sauf stipulation contraire.

6.3. Conformément aux articles L.441-6 et D.441-5 du Code de commerce, dans le cas où les sommes dues sont versées après la date de paiement figurant sur la facture, elles donnent lieu de plein droit à une pénalité pour retard de paiement calculée par application aux sommes restant dues d'un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix points de pourcentage, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. Le règlement est réputé réalisé à la date à laquelle les fonds sont mis, par le Client, à la disposition du bénéficiaire ou de son subrogé. Il est précisé que l'indemnité forfaitaire s'ajoute aux pénalités de retard, mais n'est pas incluse dans la base de

calcul des pénalités. En outre, en cas de recouvrement précontentieux ou contentieux, WSA aura le droit de réclamer le remboursement de ses frais de poursuite fixés forfaitairement à 10 % de la somme due.

6.4. Le Client ne peut jamais, sous prétexte de réclamation formulée contre WSA, retenir tout ou partie des sommes dues, ni opérer une compensation sans l'accord préalable et écrit de WSA.

6.5. En vertu du principe de compensation conventionnelle, il est convenu que WSA (et non le Client) se réserve le droit de pratiquer vis-à-vis de chaque Client la compensation partielle ou totale entre les créances et les dettes réciproques existant entre le Client et WSA, y compris lorsque ces créances et dettes ne sont pas connexes ou sont relatives à des contrats distincts.

WSA se réserve la faculté d'imputer, en cas d'incident de paiement, les règlements tardifs ou non conformes du Client, soit sur les échéances impayées les plus anciennes, soit sur les factures les plus récentes.

En outre, le Client est garant de l'ensemble des dettes contractées par les sociétés appartenant à son groupe de sociétés et se porte garant que lesdites sociétés acceptent que WSA opère une compensation entre toutes les dettes et créances réciproques entre WSA et les ou l'une des sociétés du groupe du Client.

6.6. A défaut de contestation par le Client des éléments figurant sur la facture dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission de celle-ci, la facture est réputée définitivement acceptée par le Client dans son principe et dans son montant.

## 7. RESERVE DE PROPRIETE

7.1. Le transfert de propriété des produits n'intervient qu'au paiement intégral de leur prix et son encaissement définitif par WSA.

7.2. Le Client sera tenu d'informer ses sous-acquéreurs de la clause de réserve de propriété. En cas de redressement judiciaire, WSA pourra revendiquer le prix non encore payé auprès des sous-acquéreurs dont le Client s'engage à lui communiquer les coordonnées sans pouvoir lui opposer une quelconque clause de confidentialité.

7.3. La garantie de la reprise des produits de série impayés se reportera sur des produits identiques encore en stock chez le Client, sans que WSA ait à démontrer l'identité entre les produits livrés et impayés et ceux encore en stock chez le Client.

7.4. Les fournitures de WSA restent sa propriété tant qu'elles sont démontables. Dans les autres cas, WSA devient copropriétaire du produit fini au prorata de ses droits.

7.5. Les frais de remise en état et/ou de reconditionnement des fournitures reprises sont à la charge du Client.

## 8. GARANTIE

**8.1** Les Produits sont vendus sous garantie WSA conformément la Documentation de Commande, aux exigences légales locales applicables et aux directives WSA en vigueur. La période de garantie commence à la date d'expédition au Client (sous réserve d'un délai de grâce de 90 jours).

**8.2** WSA n'accorde aucune garantie pour les Produits fabriqués par un tiers autre que WSA ou ses Affiliés. La seule garantie applicable à ces Produits, le cas échéant, est la garantie initiale que WSA accepte de transmettre au Client dans la mesure légalement permise et autorisée par le fabricant d'origine.

**8.3** Toute garantie fournie par WSA en vertu des présentes Conditions est non cessible et non transférable.

**8.4** Aucune garantie ne s'applique aux Produits qui :

(a) ont été endommagés par incendie, accident, mauvaise utilisation, négligence, application incorrecte ou

modification par quiconque, ou par le non-respect des instructions WSA ou de l'environnement de fonctionnement recommandé ;

(b) présentent des défauts dus à des tentatives non autorisées de réparation, maintenance, ajout ou modification des Produits, ou à l'utilisation de pièces, équipements ou logiciels non fournis par WSA sans l'accord écrit préalable de WSA ;

(c) ont échoué en raison de causes provenant d'équipements, pièces ou logiciels non fournis par WSA ;

(d) ont subi une dégradation de la batterie résultant de cycles ordinaires de charge/décharge.

**8.5** Le Client est tenu d'effectuer ses propres diagnostics conformément aux directives WSA avant de déposer une réclamation concernant un Produit WSA. Les directives de dépannage WSA sont disponibles sur le site local de WSA. Si WSA constate que le Client n'a pas effectué la vérification requise, WSA est en droit de facturer des frais pour le traitement de la demande. De plus, les conditions de la clause 4 s'appliquent aux obligations de garantie de WSA.

**8.6** À la discrétion de WSA, l'unique obligation de WSA au titre de cette garantie se limite à la réparation ou au remplacement des Produits ou pièces défectueux, sauf disposition contraire des lois applicables.

**8.7** La réparation ou le remplacement peut être effectué avec des produits ou pièces neufs, usagés ou reconditionnés. Dans la mesure permise par la loi, la réparation ou le remplacement n'interrompt ni ne prolonge la durée de la garantie. Le Client doit payer à WSA ses frais habituels pour toute inspection, réparation ou remplacement hors garantie.

**8.8** Cette garantie est conditionnée par la notification écrite immédiate de toute réclamation à WSA et par une inspection confirmant que la réclamation du Client est couverte par la garantie. Le Client doit fournir à WSA un accès complet et gratuit aux Produits, dans la mesure raisonnablement nécessaire pour permettre le service de garantie.

Toute réclamation du Client concernant un ou plusieurs Produits WSA doit être déposée conformément aux politiques de réclamation applicables de WSA, disponibles sur le site local de WSA. WSA se réserve le droit, sans aucune responsabilité, de rejeter toute réclamation qui n'a pas été déposée conformément à ce processus.

**8.9** Le Client s'engage à informer pleinement ses propres clients et utilisateurs finaux des termes de la garantie WSA, ainsi que des informations requises par la loi. Le Client est responsable des garanties ou assurances qu'il fournit à ses clients ou utilisateurs finaux. Le Client indemniserà WSA et ses Affiliés contre toute perte, dommage ou coût subi ou à subir par WSA ou ses Affiliés si les clients ou utilisateurs finaux du Client formulent des réclamations contre WSA ou ses Affiliés.

**8.10** DANS LA MESURE PERMISE PAR LES LOIS APPLICABLES, WSA N'ACCORDE AUCUNE GARANTIE AUTRE QUE CELLE PRÉVUE AU CLIENT AVEC LEQUEL IL A UNE RELATION CONTRACTUELLE ET TEL QUE DÉFINI DANS LA PRÉSENTE SECTION 4. CETTE GARANTIE REMPLACE TOUTE AUTRE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUTE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'APTITUDE À UN USAGE PARTICULIER, ET CONSTITUE LA SEULE GARANTIE RELATIVE AUX PRODUITS ET SERVICES ET À TOUT DÉFAUT, INSUFFISANCE OU NON-CONFORMITÉ DE TOUT PRODUIT, SERVICE OU AUTRE ÉLÉMENT FOURNI EN VERTU DES PRÉSENTES CONDITIONS OU DE TOUT ACCORD LES INCORPORANT.

**8.11** WSA se réserve le droit de modifier à tout moment la fabrication et/ou la conception des Produits ou Services sans préavis si, selon WSA, cette modification n'altère pas substantiellement la fonction générale des Produits ou Services.

## 9. RESPONSABILITE - ASSURANCE

**9.1.** Sauf convention particulière, WSA ne contracte aucune obligation de résultat, notamment de performance ou d'aptitude du produit ou de la prestation.

9.2. La responsabilité de WSA est strictement limitée aux obligations expressément stipulées dans les conditions particulières et les présentes Conditions générales. Toutes les pénalités et indemnités contractuellement prévues sont de natures forfaitaires et libératoires. A l'exclusion de la faute lourde de WSA et de la réparation des dommages corporels, la responsabilité de WSA, tous dommages et sinistres confondus, est limitée au plus faible des montants suivants : 500 000 euros par an par contrat ou 20% des sommes hors taxe encaissées par WSA au titre du contrat en cause. La responsabilité de WSA ne peut être engagée qu'au titre de dommages matériels et directs et uniquement en cas de faute commise par WSA, prouvée par le Client. WSA ne sera en aucun cas responsable de tout dommage ayant pour origine la faute et/ou la négligence du Client et / ou d'un tiers. La responsabilité de WSA est expressément exclue à raison de tous dommages et/ou préjudices indirects, immatériels, financiers, subis par le Client ou un tiers, résultant notamment, sans que cette liste soit exhaustive, d'une action dirigée contre le Client par un tiers, d'une perte de bénéfice, perte d'exploitation, perte de production, perte de chiffres d'affaires, perte de données, privation d'un droit, interruption d'un service rendu par une personne ou un bien, atteinte à l'image de marque, perte d'une chance, etc.

9.3. Le Client accepte que WSA puisse se prévaloir des limitations de garantie et de responsabilité que le Client applique aux tiers sous-acquéreurs des produits ou prestations fournis. Le Client se porte garant de la renonciation à recours de ses assureurs ou de tiers en situation contractuelle avec lui, contre WSA ou ses assureurs au-delà des limites et pour les exclusions fixées ci-dessus.

9.4. A compter de la livraison et/ou réception des fournitures, le Client devra les assurer contre tout risque, notamment de dommage et de perte. Le Client devra également souscrire une assurance appropriée couvrant tous dommages pouvant découler de sa responsabilité civile de professionnel, de maître d'œuvre et/ou d'entrepreneur général. Conditions générales de fournitures. (Suite)

## 10. FORCE MAJEURE

Les obligations de WSA seront suspendues de plein droit et sans formalités et sa responsabilité dégagée en cas d'événements de force majeure intervenant après la passation du contrat et empêchant son exécution dans des conditions normales.

Sont notamment considérés comme tels, les conflits du travail, la grève, les contraintes insurmontables et toutes autres circonstances telles que la réquisition, l'embargo, le manque de moyens de transport, le manque général d'approvisionnement, les restrictions d'emploi d'énergie lorsque ces autres circonstances sont indépendantes de la volonté des parties.

Si WSA invoque les circonstances visées ci-dessus, il avertira par écrit le Client de leur intervention et de leur cessation.

## 11. PROPRIETE INDUSTRIELLE ET INTELLECTUELLE - ETUDES ET PROJETS - CONFIDENTIALITE

11.1. Sauf stipulation contraire, WSA reste propriétaire de toutes informations, de tous concepts (idées ou stratégies, méthodologies, etc.) de toutes spécifications, de tous documents (études, dessins, plans, schémas, notes de calcul, comptes rendus d'essais, etc.), de tous objets (modèles, échantillons, spécimens, etc.), y compris des brevets et du savoir-faire, remis ou envoyés au Client dans le cadre précontractuel ou mis en œuvre dans le cadre de la fourniture de prestations, notamment de conception, d'études, de recherche et de développement, d'assistance technique, etc.

11.2. Le Client devra restituer obligatoirement à WSA les documents, objets, etc. définis à l'alinéa ci-dessus :

- à première demande de WSA si aucun contrat n'est conclu entre le Client et WSA,
- après exécution du contrat en cas de contrat conclu avec le Client.

11.3. Sauf stipulation contraire, WSA reste propriétaire des résultats obtenus dans le cadre des travaux de conception, d'étude, de recherche et de développement, etc. et notamment des logiciels. En règle générale, le Client ne peut utiliser des droits de propriété industrielle et intellectuelle appartenant à WSA, (y compris ceux découlant de résultats de contrats d'étude, de recherche, etc.), qu'après signature d'un contrat de licence, même si le droit d'utilisation est accordé gratuitement.

11.4. Dans le cas où la fourniture WSA inclut des logiciels, sous quelque forme que ce soit, issus de propriété industrielle et intellectuelle appartenant à WSA ou à un tiers, le Client ne bénéficie sur lesdits logiciels que d'une licence d'utilisation non exclusive accordée à titre personnel, sans bénéfice de sous-licence et sans faculté de cession.

11.5. En cas d'action d'un tiers dont la cause se situe dans la transmission par le Client à WSA, d'informations, de documents, du savoir-faire ou dans la modification par le Client des produits après leur livraison ou dans leur utilisation avec des produits ou prestations fournis par d'autres tiers, WSA décline toute responsabilité et le Client garantira et assurera à ses frais la défense de WSA. Le Client informera WSA sans délai de toute action faisant valoir que les produits de WSA violent des droits de propriété industrielle et intellectuelle d'un tiers. Au cas où cette violation serait prouvée, WSA s'engage à son choix et à l'exclusion de toute autre réparation, à obtenir un droit d'utilisation de l'élément contesté ou à modifier le produit pour le rendre incontestable ou à reprendre le produit contre remboursement de son prix.

11.6. Le Client s'engage à traiter comme confidentiels toutes les informations et tous les documents commerciaux et techniques, ainsi que tous les objets qui lui sont confiés par WSA, et s'interdit de les communiquer et/ou transmettre de quelque façon que ce soit à des tiers, sauf autorisation écrite préalable de WSA. Le Client s'interdit de faire état de ses relations d'affaires avec WSA, sauf autorisation écrite préalable de WSA.

11.7. Les actions commerciales du Client relatives aux produits de WSA et tendant à l'utilisation de visuels dans les lieux publics sont soumises à l'accord préalable et écrit de WSA. Les produits et prestations de WSA ne peuvent en aucun cas être associés à une quelconque notion de discount ou de promotion, quelle que soit la formulation employée. WSA exclut expressément toute responsabilité consécutive à une action commerciale initiée par le Client.

## 12. CONFIDENTIALITE

Le Client s'engage, pendant la durée du contrat et les douze (12) mois suivant son expiration ou sa résiliation, à traiter comme confidentiels toutes les informations et tous les documents commerciaux et techniques, ainsi que tous les objets qui lui sont confiés par WSA, et s'interdit de les communiquer et/ou transmettre de quelque façon que ce soit à des tiers, sauf autorisation écrite préalable de WSA.

Le Client s'interdit de faire état de ses relations d'affaires avec WSA, sauf autorisation écrite préalable de WSA.

## 13. DONNEES PERSONNELLES

WSA est attachée au respect des règles de protection des données à caractère personnel de ses clients. L'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre par WSA respecte la réglementation applicable et notamment les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679), désigné par « RGPD ».

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client peut, à tout moment, exercer ses droits d'accès, de rectification, de suppression des données personnelles le concernant ainsi que ses droits de limitation et d'opposition au traitement et à la portabilité de ses données personnelles.

En cas de besoin, le Client peut contacter la personne ou le service auquel il a eu affaire, ou directement le Data Protection Officer à l'adresse suivante : [dpo@wsa.com](mailto:dpo@wsa.com).

Pour plus d'informations, consulter notre Politique de protection des données à caractère personnel disponible à l'adresse suivante : <https://www.WSA-audition.fr/privacy-policy/>.

#### 14. RESILIATION DU CONTRAT - ANNULATION DE LA COMMANDE

14.1. Le non-respect par le Client d'une quelconque de ses obligations autorise WSA à résilier le contrat en totalité ou en partie de plein droit et sans formalités judiciaires, à reprendre les produits déjà livrés, à réclamer des dommages et intérêts en réparation du préjudice subi et à conserver, à ce titre, au minimum, les sommes déjà versées, ou en l'absence d'acompte versé, à facturer à titre d'indemnité au minimum 30 % de la valeur de la commande. La résiliation prendra effet huit (8) jours calendaires après l'envoi au Client par WSA d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception et restée infructueuse.

14.2. En cas d'annulation du contrat par le Client, WSA se réserve le droit de conserver, à titre de pénalité, l'acompte versé par le Client ou, à défaut, de lui facturer 30 % du montant du contrat annulé.

#### 15. FIN DE VIE DES EQUIPEMENTS ELECTRIQUES ET ELECTRONIQUES

Les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), tels que définis par l'article R. 543-171-2 du Code de l'environnement, ne doivent en aucun cas être mélangés aux ordures ménagères, mais faire l'objet d'un tri sélectif des déchets. Ces derniers doivent être confiés aux opérateurs mandatés par les éco-organismes spécialisés ou être déposés dans des centres de collecte spécifique.

WSA, en tant que producteur au sens de l'article R. 543-174 du Code de l'environnement et en vue de satisfaire aux obligations réglementaires lui incombant, déclare avoir adhéré à la société ECOLOGIC, éco-organisme agréé par l'État pour la gestion et le traitement des DEEE. Afin de permettre l'élimination adéquate des DEEE, le Client peut renvoyer lesdits DEEE à WSA ou contacter la société afin qu'elle procède à leur enlèvement dès que les stocks de DEEE auront atteint 5 kg.

Par ailleurs, le Client s'engage de son côté, en tant que distributeur au sens de l'article R. 543-174 du Code de l'environnement, à respecter les obligations réglementaires lui incombant.

#### 16. CONFORMITE A LA REGLEMENTATION RELATIVE AUX DISPOSITIFS MEDICAUX

Afin de répondre aux obligations réglementaires relatives aux dispositifs médicaux et ainsi mettre en place un système de traçabilité sûr et efficace, le Client s'engage à tenir à jour un fichier patient avec, a minima, les informations suivantes :

- la référence patient,
- la dénomination ou la référence du produit,
- le nom ou la référence du fabricant,
- le numéro de lot ou de série du produit.

En cas de besoin, ce fichier permettra également au Client de transmettre aux patients toutes informations fournies par WSA relatives à la sécurité des produits.

#### 17. CONFORMITE A LA REGLEMENTATION RELATIVE AU CONTROLE DES EXPORTATIONS

17.1. Si le Client transfère ou cède la marchandise fournie par WSA (matériel et/ou logiciel et/ou technologie ainsi que la documentation correspondante, indépendamment du mode de fourniture) ou les services fournis par WSA (incluant toute sorte d'assistance technique) à un tiers, le Client s'engage à observer les

réglementations nationales et internationales en vigueur en matière de contrôle des exportations (ou réexportations). En pareil cas, le Client se conformera à la réglementation relative au contrôle des exportations (ou réexportations) de la France, l'Allemagne, l'Union Européenne et des États-Unis d'Amérique.

17.2. Avant tout transfert de marchandises et de services fournis par WSA à un tiers, le Client devra, en particulier, vérifier et garantir par des mesures appropriées que :

- Ni un tel transfert, ni un service de courtage ou d'intermédiation relatif à ces marchandises et services, ni la fourniture d'autres ressources relatives à ces marchandises et services ne viole une mesure d'embargo imposée par l'Union Européenne, les États-Unis d'Amérique et/ou l'Organisation des Nations Unies. Les restrictions aux affaires intérieures et l'interdiction de contourner ces embargos doivent également être observées ;

- De telles marchandises et services n'ont pas vocation à être utilisés dans l'armement, la technologie ou les armes nucléaires, à moins que l'autorisation requise ne soit fournie (dans la mesure où un tel usage est interdit ou soumis à autorisation)

- Le commerce avec des personnes physiques, des personnes morales ou des organismes est conforme aux réglementations applicables à tous les tiers soumis aux restrictions de l'Union Européenne et des États-Unis d'Amérique (Sanctioned Party Lists).

17.3. Le Client devra, sur demande de WSA, lui fournir dans les plus brefs délais toutes les informations relatives au Client final, à la destination finale et à l'usage final des marchandises et services fournis par WSA, ainsi que les restrictions existantes à l'exportation, pour permettre aux autorités ou à WSA d'effectuer des vérifications en matière de contrôle des exportations.

17.4. Le Client garantit WSA contre tout recours, procédures, actions, amende, perte, frais résultant de l'inobservation et/ou de la violation par le Client de la réglementation en matière de contrôle des exportations. Le Client indemniserà WSA pour tous dommages y afférents.

## 18. CESSION, SOUS-TRAITANTS

18.1. WSA pourra librement céder et/ou sous-traiter la totalité ou une partie de ses droits et obligations découlant d'un contrat de fourniture de produits et/ou prestations avec le Client à un tiers de son choix.

18.2. Le Client ne pourra céder tout ou partie de son contrat qu'avec l'accord préalable et écrit de WSA.

## 19. USAGE DES MARQUES WSA, SIEMENS, SIEMENS AUDIOLOGIE, SIEMENS AG.

### 19.1. WSA

L'usage ou référence de la marque WSA, des logos et des images des produits, quel que soit le support, ne peut se faire qu'après accord exprès des Directions Marketing et Commerciale.

Le Service Trade Marketing WSA est l'interlocuteur du Client pour toute demande particulière de communication utilisant des éléments de communication dont WSA détient les droits.

19.2. WSA précise qu'il lui a été accordé par la société SIEMENS AUDIOLOGISCHE TECHNIK GmbH (devenue WSA GmbH) une licence d'utilisation de la marque SIEMENS, pour une durée ayant pris fin le **15 janvier 2020**.

Depuis cette date, l'utilisation de la marque et du logo SIEMENS n'est plus autorisée.

## 20. LITIGES

Tout contrat conclu entre WSA et le Client est soumis au droit français, à l'exclusion expresse de la Convention de Vienne sur les ventes internationales de marchandises ainsi qu'à l'exclusion de toutes

règles de conflit de lois pouvant entraîner l'application des lois autres que la loi française. Tout litige relatif à la formation, l'exécution et la cessation des obligations contractuelles, qui ne pourra donner lieu à un règlement amiable, sera soumis au Tribunal de Commerce de Paris, quelles que soient les conditions de fourniture et le mode de paiement acceptés, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité des défendeurs. Cette compétence s'applique également en matière de référé.

**Pour le Client,**

**Signature, avec la mention « Bon pour accord »**

## Conditions commerciales

### • Accord de partenariat

L'ensemble des conditions commerciales seront formalisées dans un accord annuel de partenariat.

### • Remise de gamme

Une remise de gamme Aides Auditives, fonction d'un engagement sur une quantité annuelle d'aides auditives pourra être appliquée. Celle-ci sera plafonnée à 50 % pour les aides auditives de la gamme « Bronze », 20 % pour les aides auditives de la gamme « Or », et 17 % pour les aides auditives de la gamme « Platine ».

### • Prix nets

Les prix nets Hors Taxes s'entendent : départ de nos entrepôts (selon Incoterms CCI définis à l'article 5.1 des Conditions générales de fournitures) hors frais d'emballage et de transport.

### • Dépôt

Le système dépôt concerne exclusivement les aides auditives de type contour. Le Client s'engage à contracter une assurance visant à couvrir tous dommages que pourraient subir les aides auditives prêtées lors de leur stockage, de leur transport et/ou de leur utilisation. La quantité d'aides auditives concernée sera plafonnée à 20 % de la quantité annuelle d'aides auditives facturées. La facturation se fera au réel, seule une aide auditive facturée par WSA pourra être facturée au patient. La durée maximale du dépôt sera fixée à 60 jours, l'aide auditive prêtée sera donc automatiquement facturée au-delà de cette période. Le retour des aides auditives non ouvertes, cellophanées, est possible. Le retour des aides auditives décellophanées est toléré dans la limite d'un taux raisonnable de 10 % des aides auditives facturées y compris les aides auditives en vente ferme.

Au-delà de ce taux annuel, une franchise forfaitaire de 57,17 € H.T. par aide auditive décellophanée sera facturée en fin d'année.

### • Retours des aides auditives vendues à l'unité

Les retours pour avoir des aides auditives sont acceptés pour les clients sous contrat avec WSA dans les conditions suivantes et uniquement pour les ventes fermes standard à l'exclusion des ventes d'aides auditives passées par une phase de dépôt, des ventes promotionnelles, des produits en fin de vie de vente :

## Produit Intra-auriculaire

Une franchise forfaitaire par aide auditive sera appliquée pour le remboursement des aides auditives intra-auriculaire selon la date de retour des aides auditives :

- Dans les 90 jours suivant la date de fabrication pour les produits sur mesure et la date de livraison pour les produits finis : 57,17 € H.T par appareil ;

- Entre 90 et 180 jours suivant la date de fabrication pour les produits sur mesure et la date de livraison pour les produits finis : 114,34 € H.T par appareil ;

- Entre 180 et 365 jours suivant la date de fabrication pour les produits sur mesure et la date de livraison pour les produits finis : 228,68 € H.T. par appareil ;

- Après 1 an : aucun retour n'est possible.

\* Le retour des aides auditives non ouvertes, « cellophanées » ou « sans altération de l'étiquette d'invulnérabilité » est possible sans franchise dans les 90 jours dans la limite d'un taux raisonnable de 5% de l'ensemble des aides auditives facturées annuellement – exclusion faite des produits sur mesure. Au-delà de ce taux annuel, une franchise forfaitaire de 57,17 € H.T par aide auditive retournée sera facturée en fin d'année.

## Produits Contours : BTE, RIC, Slim RIC

Une franchise forfaitaire par aide auditive sera appliquée pour le remboursement des aides auditives produits finis : BTE, RIC, Slim RIC selon la date de retour des aides auditives :

- Dans les 90 jours suivant la date de livraison : avoir toléré sans franchise dans la limite d'un taux raisonnable de 5 % de l'ensemble des aides auditives facturées annuellement. Au-delà de ce taux annuel, une franchise forfaitaire de 57,17 € H.T par aide auditive retournée sera facturée en fin d'année ;
- Entre 90 et 180 jours suivant la date de livraison : 114,34 € H.T par appareil ;
- Entre 180 et 365 jours suivant la date de livraison : 228,68 € H.T par appareil ;
- Après 1 an : aucun retour n'est possible.

Si lors d'un retour d'aides auditives notre service Qualité détermine qu'une remise en état s'avère nécessaire, le forfait SAV correspondant sera facturé. Le retour des aides auditives décellophanées est toléré dans la limite d'un taux raisonnable de 10 % des aides auditives facturées (ventes et dépôt confondu).

#### • Retours des aides auditives vendues en pack

Les retours pour avoir des packs sont acceptés dans les conditions suivantes et uniquement pour les ventes fermes standard à l'exclusion des ventes passées par une phase de dépôt, des ventes promotionnelles, des produits en fin de vie de vente :

#### Produits Intra-auriculaires

Une franchise forfaitaire par pack sera appliquée pour le remboursement des packs intra-auriculaire selon la date de retour des packs :

- Dans les 90 jours suivant la date de fabrication pour les produits sur mesure et la date de livraison pour les produits finis : 171,51 € H.T par pack ;
- Entre 90 et 180 jours suivant la date de fabrication pour les produits sur mesure et la date de livraison pour les produits finis : 343,02 € H.T par pack ;
- Entre 180 et 365 jours suivant la date de fabrication pour les produits sur mesure et la date de livraison pour les produits finis : 686,04 € H.T par pack ;
- Après 1 an : aucun retour n'est possible.

Le retour des packs non ouverts, « cellophanés » ou « sans altération de l'étiquette d'inviolabilité » est possible sans franchise dans les 90 jours dans la limite d'un taux raisonnable de 5% de l'ensemble des aides auditives facturées annuellement – exclusion faite des produits sur mesure. Au-delà de ce taux annuel, une franchise forfaitaire de 171,51 € H.T par pack sera facturée en fin d'année.

#### Packs Contours: BTE, RIC, Slim RIC

Une franchise forfaitaire par pack sera appliquée pour le remboursement des packs produits finis : BTE, RIC, Slim RIC selon la date de retour des packs :

- Dans les 90 jours suivant la date de livraison pour les produits décellophanés : 171,51 € H.T par pack.
- Entre 90 et 180 jours suivant la date de livraison : 343,02 € H.T par pack ;
- Entre 180 et 365 jours suivant la date de livraison : 686,04 € H.T par pack ;
- Après 1 an : aucun retour n'est possible.

Le retour des packs non ouverts, « cellophanés » ou « sans altération de l'étiquette d'inviolabilité » est possible sans franchise dans les 90 jours dans la limite d'un taux raisonnable de 5% de l'ensemble des aides auditives facturées annuellement. Au-delà de ce taux annuel, une franchise forfaitaire de 171,51 € H.T par pack sera facturée en fin d'année.

Si lors d'un retour notre service Qualité détermine qu'une remise en état s'avère nécessaire, le forfait SAV correspondant sera facturé.

Le retour des aides auditives décellophanées est toléré dans la limite d'un taux raisonnable de 10 % des aides auditives facturées (ventes et dépôt confondu).

## Conditions particulières de garantie<sup>1</sup>

### • Nécessité de diagnostic et frais associé

Le Client s'engage à respecter son obligation à effectuer un diagnostic comme décrit dans le chapitre 8.5 des *conditions générales de fourniture*. Si WSA constate que le client n'a pas effectué les vérifications un forfait « **Nettoyage – Maintenance préventive** » de **39€** sera facturé et l'appareil sera renvoyé au Client sans être remplacé.

### • Intra-auriculaires

Les appareils intra-auriculaires de marque WSA fabriqués par WSA bénéficient d'une garantie de 2 ans à compter de la date d'achat par le patient, inscrite par l'audioprothésiste sur la page « Entretien et garantie » ou « Informations relatives à la maintenance » du guide d'utilisation de l'aide auditive, à défaut la date de fabrication, couvrant les pièces et la main d'œuvre pour défauts de conformité et vices de fabrication.

Dispositions spécifiques France métropolitaine et DOM : les aides auditives de classe I et de classe II bénéficient d'une garantie de 4 ans.

### Phase d'adaptation :

WSA s'engage à remplacer gratuitement la coque pendant une période de 90 jours à compter de la date de facturation à l'audioprothésiste ; et ce, dans le cadre de l'adaptation prothétique du produit aux besoins spécifiques du malentendant. Au-delà de cette période, WSA appliquera les conditions générales de S.A.V. intra-auriculaires.

### • Contours

Les appareils contours d'oreille de marque WSA bénéficient d'une garantie de 2 ans à compter de la date d'achat par le patient, inscrite par l'audioprothésiste sur la page « Entretien et garantie » ou « Informations relatives à la maintenance » du guide d'utilisation de l'aide auditive, à défaut à compter de la date de livraison par WSA couvrant les pièces et la main d'œuvre pour défauts de conformité et vices de fabrication.

Dispositions spécifiques France métropolitaine et DOM : les aides auditives de classe I et de classe II bénéficient d'une garantie de 4 ans.

### • Dispositifs d'adaptation

Les coques et embouts clipsés ainsi que les embouts sur mesure bénéficient d'une garantie de 3 mois à compter de la date de vente inscrite sur la carte de garantie, à défaut à compter de la date de livraison/fabrication par WSA couvrant les pièces et la main d'œuvre pour défauts de conformité et vices de fabrication.

### • Accessoires et consommables :

Les accessoires (chargeurs, télécommandes ...) sont garantis 2 ans. Les consommables (dômes...) ne sont pas garantis à l'exception des écouteurs déportés garantis 2 ans.

### • Extension de garantie hors France métropolitaine et DOM

Nos conditions d'extension de garantie sont décrites dans les conditions commerciales.

### • Sont exclus de la garantie constructeur :

- Les défaillances consécutives à une utilisation non conforme aux instructions d'utilisation du guide d'utilisation.

- La perte, le vol, le bris et autres dégradations volontaires.

- Les détériorations dues à des problèmes de piles.

- Les défauts consécutifs à des modifications techniques autres que celles réalisées par WSA.
- Les appareils dont le numéro de série est absent.
- WSA se dégage de la responsabilité en cas de dommages directs ou indirects causés par une aide auditive de marque WSA ayant subi une intervention en dehors du SAV WSA.

#### Explications relatives au remplacement et au reconditionnement de nos produits :

Dans le cadre de notre engagement à garantir un service après-vente fiable et rapide, le Groupe WSA a défini une politique de traitement des produits retournés pour réparation.

#### Remplacement des produits retournés

Tout produit retourné dans le cadre d'une demande de réparation peut être remplacé par un produit neuf ou reconditionné. Le choix du type de remplacement est effectué par WSA, en fonction des critères techniques et logistiques en vigueur. Cette approche permet d'assurer une continuité de service tout en respectant nos engagements qualité.

#### Processus de reconditionnement

Les produits reconditionnés sont traités dans les mêmes unités de production que les produits neufs. Le processus de reconditionnement inclut :

Un diagnostic complet de l'appareil.

Le remplacement systématique des composants ne répondant pas aux standards qualité ou ayant atteint leur seuil d'usure (ex. : batteries).

Des contrôles qualité à chaque étape du processus, jusqu'au contrôle final avant expédition.

Cette démarche garantit que les produits reconditionnés offrent un niveau de performance et de fiabilité identique à celui des produits neufs et qu'ils répondent aux exigences normatives en vigueur.

#### Procédure en cas de défaillance précoce (moins de 30 jours) – aides auditives

Lorsqu'une défaillance est constatée dans les 30 jours suivant la livraison d'une aide auditive, une procédure spécifique est déclenchée :

1. **Ouverture d'un dossier de litige qualité :**  
Le client est invité à fournir des informations complémentaires via un questionnaire, permettant d'analyser le contexte de la défaillance.
2. **Analyse technique et décision :**  
Les éléments recueillis sont examinés par nos équipes qualité afin de déterminer s'il s'agit d'un litige qualité nécessitant une investigation approfondie.
3. **Remplacement anticipé :**  
Si le dossier est validé, un remplacement est effectué dans les meilleurs délais (produit neuf ou reconditionné selon disponibilité).
4. **Gestion du retour produit :**  
Un bon de retour spécifique est transmis au client. Le retour physique de l'appareil est obligatoire pour la clôture du dossier. Il permet également d'éviter toute facturation liée à un non-retour.

<sup>1</sup> Les conditions générales de fourniture s'appliquent.

## Conditions générales de service Après-Vente et retour produits.

### • Envoi des produits

L'envoi des produits est à faire par le Client dans un emballage adapté et exempt de défaut(s) susceptible(s) d'engendrer la perte ou la détérioration des produits contenus\*.

Signia / Rexton - Audio Service / Widex

C/o UPS SCS France

Bâtiment A - ZA des Guépelles –

95470 Saint Witz – France

\*Nous nous dégageons de toute responsabilité pour les cas de retours de produits effectués sans suivi et sans preuve de livraison.

### • Retour de produits défectueux pour SAV

L'envoi des produits défectueux est à faire par le Client et doit être accompagné d'un bon de retour précisant la nature de votre demande : Réparation, SAV.

Nous ne réalisons pas de devis. La réception de vos produits implique l'acceptation tacite du forfait SAV pour le cas des produits qui ne sont pas ou plus couverts par une garantie.

Si votre produit est couvert par une garantie, vous bénéficierez de la prise en charge de la réparation ou de l'échange.

Si votre produit n'est pas couvert par une garantie, le forfait SAV correspondant vous sera facturé. Le montant de ces forfaits est disponible dans le catalogue.

Garantie de SAV :

*Intra-auriculaire et contours d'oreille : Les interventions réalisées par le Service Après-Ventes sur les appareils WSA de moins de 5 ans, et sous réserve de disponibilité des pièces détachés, bénéficient d'une garantie de 6 mois.*

*Accessoires : les interventions réalisées par le Service Après-Ventes sur les accessoires de moins de 4 ans, et sous réserve de disponibilité des pièces détachées, bénéficient d'une garantie de 3 mois.*

### • Retour de produits pour avoir

Le retour de vos produits pour avoir est à faire par le Client et doit s'accompagner d'un bon de retour précisant la nature de votre demande : Retour pour avoir.

Les conditions de retour pour avoir sont décrites dans les conditions générales de ventes dans la rubrique « conditions commerciales »

### • Retour de produits en dépôt

Le retour de vos produits en dépôt est à faire par le Client et doit s'accompagner d'un bon de retour précisant la nature de votre demande : Retour de dépôt.

Les conditions de retour de dépôt sont décrites dans les conditions générales de ventes dans la rubrique « conditions commerciales »