

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## ARTICLE 1 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

**1.1** Toute commande de produits implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur ("Client") et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente ("CGV") qui prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat, sauf accord dérogatoire express et préalable de Widex France.

**1.2** Les CGV s'appliquent à toutes les ventes de produits par Widex France sauf accord spécifique préalable à la commande convenu par écrit entre Widex et le Client (ensemble, "Parties"). En conséquence, la passation d'une commande par un Client emporte l'adhésion sans réserve, de ce dernier, aux CGV.

**1.3** Tout autre document que les CGV et notamment catalogues, prospectus, publicités, notices, n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle.

## ARTICLE 2 - LIMITES DE FOURNITURE

**2.1** En cas de fourniture de produits ou de prestations s'incorporant en tant qu'éléments d'un système, Widex France sera réputé 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.

**2.2** 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 émanant de Widex France ont un caractère indicatif.

**2.3** Widex France se réserve le droit de modifier à tout moment certaines spécifications de ses fournitures, si ces modifications n'affectent pas leurs caractéristiques principales.

**2.4** Le Client reconnaît que la qualité des prestations fournies par Widex France dépend de manière essentielle de la qualité d'exécution par le Client de ses obligations.

## ARTICLE 3 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

**3.1** Widex reste propriétaire de toutes informations, de tous concepts, de toutes spécifications, de tous documents remis ou envoyés au Client.

**3.2** Le Client ne peut utiliser des droits de propriété intellectuelle appartenant à Widex qu'après signature d'un contrat de licence, même si le droit d'utilisation est accordé gratuitement.

**3.3** Le Client s'engage à traiter comme confidentiels toutes les informations et tous les documents commerciaux et techniques, ainsi que tous les objets confiés par Widex France et s'interdit de les communiquer et/ou transmettre de quelle que façon que ce soit à des tiers, sauf autorisation écrite préalable de Widex France.

**3.4** Le logo et les visuels Widex sont soumis à des droits et sont propriété de Widex. Toute utilisation doit faire l'objet d'un accord préalable de Widex et respecter la charte de communication. Pour plus d'informations, contacter le service Marketing.

## ARTICLE 4 - TARIF ET PRIX

**4.1** Nos prix sont fixés par le tarif en vigueur au jour de la passation de la commande.

**4.2** Toute modification tarifaire sera automatiquement applicable à la date indiquée sur le nouveau tarif.

**4.3** Nos prix s'entendent toujours hors frais de port, sauf accord préalable express convenu avec le Client.

**4.4** Widex France s'autorise à répercuter les hausses tarifaires de ses transporteurs sans notification préalable auprès de ses Clients.

**4.5** Le Client pourra bénéficier de rabais, remises et ristournes, en fonction des quantités acquises ou livrées par Widex France.

## ARTICLE 5 - LIVRAISON

**5.1** Les produits acquis par le Client seront livrés dans le meilleur délai en fonction de la disponibilité des produits à compter de la réception par Widex France de la commande correspondante. Ce délai ne constitue pas un délai de rigueur et Widex France ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard de livraison : les retards de livraison n'emportent ni annulation, ni modification du contrat. Ils ne sauraient donner lieu à dommages et intérêts. Les clauses pénales figurant sur les papiers commerciaux de nos Clients nous sont inopposables.

**5.2** Toute livraison partielle fera l'objet d'une facturation des quantités livrées et ne pourra pas être refusée par le Client, Widex France s'engageant à mettre tout en œuvre pour compléter la commande dans les meilleurs délais. La livraison sera effectuée à l'adresse du siège ou du magasin du Client à sa demande. La délivrance et la remise des produits pourront être effectuées en tout autre lieu désigné par le Client.

**5.3** Les livraisons sont effectuées "Sortie entrepôts Widex - Ex works (Incoterms CCI 2000)", de ce fait, les frais de transport et de douane sont à la charge du Client, il en est de même pour d'éventuels frais d'assurance sur le transport à la demande du Client. De même, en cas de demandes particulières du Client concernant les conditions d'emballage ou de transport des produits commandés, dûment acceptées par écrit par Widex France, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire. Les frais de port pour l'expédition de la PLV (documentations, objets promotionnels, publicités sur le lieu de ventes) sont

facturés au client au tarif en vigueur.

**5.4** Le Client est tenu de vérifier l'état apparent des produits lors de la livraison. Il disposera d'un délai de 8 jours à compter de la livraison et de la réception des produits commandés pour émettre, par écrit, des réserves auprès de Widex France. Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non respect de ces formalités par le Client.

**5.5** Widex France remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, les produits livrés dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client. Le défaut de réclamation vaudra acceptation définitive de la livraison et des présentes conditions générales de vente telles qu'elles figurent au dos de la facture (ou du BL si possible) et telles que le Client en a pris connaissance.

## ARTICLE 6 - MODALITÉS DE PAIEMENT

**6.1** Nos factures sont payables à 30 jours calendaires après la date de la facture, sauf mention expresse figurant sur la facture. Sauf stipulation contraire, aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

**6.2** En cas de retard de paiement - l'échéance est indiquée sur la facture - les intérêts de retard seront dus par le Client sans mise en demeure préalable à compter de la date d' exigibilité de la facture ou des sommes impayées, à un taux égal au taux pratiqué par la Banque Centrale Européenne pour ses opérations de refinancement majoré de 10 points, prorata temporis et ce, sans préjudice de l'indemnité forfaitaire de 40 euros (art. L 441-6 du Code de Commerce et art. D. 441-5 du Décret du 2/10/2012). Le non-respect des conditions de paiement convenues, même d'une seule échéance, emportera déchéance du terme, la totalité des sommes dues devenant immédiatement exigibles, majorées, à titre de clause pénale, d'une indemnité forfaitaire égale à 15 % hors taxe, des sommes dues.

**6.3** Le Client ne peut jamais, sous prétexte de réclamation formulée contre Widex France, retenir tout ou partie des sommes dues, ni opérer une compensation.

## ARTICLE 7 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

**7.1** Jusqu'au paiement complet et encaissement effectif de leur prix, Widex France reste propriétaire des produits et prestations fournis par elle et aura la faculté d'en reprendre possession.

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

**7.3** Le transfert des risques de perte et de détérioration des produits de Widex France sera réalisé dès livraison et réception desdits produits par le Client.

## ARTICLE 8 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

**8.1** Aux fins du présent article, les termes "Données Personnelles", "Personne Concernnée", "Traitement", "Responsable du Traitement" et "Sous-Traitant" revêtent les définitions qui leur sont attribuées par l'article 4 du Règlement (UE) 2016/679 ("RGPD") (ci-après et avec la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 et la Directive 2002/58/CE, et leur modification successive "Cadre Légal").

**8.2** Pour la gestion des CGV et des relations entre elles, chaque Partie agit en tant que Responsable du Traitement indépendant, et Traiteront les Données Personnelles relatives au personnel de l'autre Partie (e.g. signataires de BL). Chaque Partie garantit qu'elle informera son propre personnel du Traitement de ses Données Personnelles par l'autre Partie.

**8.3** Le Client autorise et demande à Widex France de Traiter les Données Personnelles de ses clients finaux (les "Personnes") nécessaires à l'exécution d'une commande. Widex France agit en qualité de Sous-Traitant sous les instructions écrites du Client, Responsable du Traitement ("Instructions").

**8.4** Les finalités pour lesquelles Widex France Traite les Données Personnelles des Personnes sont la fabrication d'embouts personnalisés de prothèses auditives et les maintenance et support informatique du logiciel de programmation d'aide auditive (les "Services").

**8.5** Le Client est seul responsable de la collecte des Données Personnelles et de l'information auprès des Personnes. Notamment, et le cas échéant, il justifie avoir obtenu le consentement des Personnes. En cas de violation du présent paragraphe, le Client indemnisera Widex France et l'exonérera toute responsabilité.

**8.6** Widex France agissant en qualité de Sous-Traitant du Client aux fins de l'exécution des Services, s'engage à :

**8.6.1** Ne procéder à des Traitements des Données Personnelles qui lui sont confiées par ou pour le compte du Client, que pour le compte du Client conformément aux Instructions et aux fins de l'exécution des Services ou du respect des obligations légales comptables, fiscales et sociales respectives des Parties.

**8.6.2** Informer immédiatement le Client si, selon Widex France, une Instruction constitue une violation du Cadre Légal.

**8.6.3** S'assurer que son personnel soit sensibilisé aux enjeux de protection des Données Personnelles et tenus d'une obligation de confidentialité appropriée.

**8.6.4** Prendre toute mesure nécessaire aux fins de maintenir en tout temps la confidentialité des Données Personnelles transmises par ou traitées pour le compte du Client et à ne pas divulguer lesdites Données Personnelles à des tiers en dehors des cas prévus par les CGV, les Instructions ou le Cadre Légal. Widex France prendra toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées

telles que décrites aux CGV afin de prévenir toute violation de Données Personnelles faite accidentellement ou sans autorisation du Client et l'informer dans les meilleurs délais en cas d'une telle occurrence.

**8.6.5** Ne conserver les Données Personnelles que pour le temps nécessaire à l'exécution des Services, en ce compris toute période de garantie et/ou de maintenance (i.e. 6 ans à compter de la communication pour les prothèses auditives) ainsi qu'au respect des obligations légales comptables, fiscales et sociales respectives de chaque Partie.

Sans préjudice de ce qui précède, Widex France s'engage également à détruire les Données Personnelles dans les 30 jours suivant l'expiration du délai de conservation tel que définit avec le Client.

**8.6.6** Raisonnablement coopérer avec le Client, notamment par l'assistance nécessaire afin de lui permettre de respecter les obligations des articles 32 à 36 du RGPD qui lui incombent, compte tenu de la nature des Traitements et des Données Personnelles traitées par Widex France au titre de la fourniture des Services et permettre la réalisation d'audits, par le Client ou un autre prestataire de son choix, aux frais exclusifs du Client, et contribuer à ces audits.

**8.6.7** Informer dans les meilleurs délais le Client de toute demande de divulgation de Données Personnelles Traitées en vertu des Services de la part d'une autorité compétente.

**8.6.8** Soumettre tout Sous-Traitant, auquel Widex est de manière générale préalablement autorisé à solliciter, à des obligations au moins aussi strictes que celles mises à la charge de Widex France, en tant que Sous-Traitant, au titre des CGV.

**8.6.9** Héberger et traiter les Données Personnelles exclusivement sur le territoire de l'Union Européenne.

**8.6.10** Les Parties s'engagent à coopérer entre elles afin de permettre le traitement rapide et efficace de toute demande de la part des autorités ou des Personnes, et d'être en mesure de répondre dans les délais imposés par le Cadre Légal.

## ARTICLE 9 - GARANTIE

### 9.1 Garantie des vices cachés

**9.1.1** Widex France garantit, conformément aux dispositions légales, le Client, contre tout vice caché, provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropre à l'utilisation.

**9.1.2** Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer Widex France, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de 1 mois à compter de leur découverte. Widex France remplacera ou fera réparer les produits ou pièces sous garantie jugés défectueux sans que le Client puisse prétendre à l'obtention de dommages et intérêts, pour quelque cause que ce soit. Cette garantie couvre également les frais de main d'œuvre. Widex France ne prendra en charge que les seuls frais de transport au départ de son service SAV à destination du Client.

### 9.2 Garanties contractuelles

**9.2.1** Sauf indication contraire sur les documents de Widex France, les aides auditives et les accessoires de la gamme DEX, livrés par ce dernier bénéficient d'une durée de garantie contractuelle de 2 ans qui débute à compter de la date de facturation portée sur les documents de Widex France. La garantie contractuelle couvre les frais de remise en état des produits couverts. Widex se réserve le droit de substituer le produit défectueux par un produit de gamme équivalente ou supérieure avec une vétusté équivalente.

**9.2.2** Toute garantie est exclue en cas: de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part de l'utilisateur, d'usure normale du bien, de force majeure, de perte, de vol, de bris ou autres dégradations volontaires ou involontaires, de défauts consécutifs à des modifications techniques apportées sur les produits autres que celles effectuées par Widex France, de dégazage d'une pile. La garantie ne s'applique pas aux produits dont le numéro de série est absent.

**9.2.3** Nos fabrications sur-mesure (dômes, coques, embouts hors intra-auriculaires) sont garanties 3 mois à compter de leur fabrication. Notre garantie cesse de plein droit à l'issue de cette période. Par ailleurs, nos fabrications sur mesure bénéficient d'une garantie d'adaptation de trois mois à compter de la date de première fabrication. Cette garantie couvre les pièces et main d'œuvre. Le port reste à la charge du Client.

**9.2.4** La garantie concernant le SAV est de 3 mois. Pour le tarif SAV se reporter à la rubrique « Grille tarifaire forfait réparation aide auditive ».

**9.2.5** Le remplacement des produits ou pièces défectueux n'aura pas pour effet de prolonger la durée de la garantie ci-dessus fixée.

**9.2.6** La garantie des produits-logiciels est limitée à la correction des erreurs reproductibles pour permettre une exécution des instructions contenues dans le programme objet.

**9.2.7** Le Client ne pourra invoquer le bénéfice des dispositions concernant la présente garantie qu'après avoir satisfait aux conditions de paiement prévues au contrat.

**9.2.8** Les fabrications sur-mesure sont réalisées d'après une empreinte fournie par l'audioprothésiste dont Widex France ne saurait être responsable. Widex France se réserve le droit de refuser une empreinte jugée non exploitable pour la fabrication demandée. Dans le cas où le Client ne peut fournir une empreinte exploitable et demande, malgré tout, la réalisation de sa commande, les nouveaux frais de fabrication lui seront facturés en cas de retour pour refonte selon le tarif SAV en vigueur.

**9.2.9** Widex France ne peut être tenue responsable en cas d'oubli ou de mauvais choix d'option lors de la commande de l'audioprothésiste. Pour toute adjonction ou suppression d'option après fabrication, les frais d'intervention seront facturés (et éventuellement l'option si celle-ci était payante). Les kits vendus au détail et les appareils intra-auriculaires montés en dehors de nos laboratoires à partir de ces kits ne sont ni repris ni échangés et ne donnent lieu à aucune garantie contractuelle. Toute demande d'intervention technique sera facturée selon le tarif SAV en vigueur. Les garanties supplémentaires qui peuvent être contractées ne s'appliquent pas aux fabrications sur-mesure.

**9.2.10** En application du premier alinéa de l'article L111-3 du code de la consommation, les pièces détachées indispensables à l'utilisation des aides auditives sont disponibles pendant une durée de 5 ans à compter de la date de livraison de l'aide auditive, portée sur les documents de Widex France sauf en cas d'explicite notification sur le bon de livraison.

## ARTICLE 10 - DÉPÔT

**10.1** Widex France peut autoriser la commande en dépôt pour certains des appareils de sa gamme contour d'oreille, hors classe I. La commande en dépôt d'un appareil donnera lieu à une réduction de la remise habituelle. Tout appareil commandé en dépôt devra être demandé en facturation dans les 5 jours de sa vente par le Client ou retourné à la fin du prochain mois civil qui suit sa mise en dépôt. Passé ce délai, l'appareil sera facturé. Les retours des marchandises en dépôt devront s'effectuer dans l'emballage d'origine, avec tous les accessoires d'origine et dans un état neuf. En cas d'ouverture des emballages scellés, Widex France appliquera un forfait de reconditionnement selon le tarif en vigueur.

**10.2** En cas de non-conformité des retours, les accessoires manquants seront facturés au tarif en vigueur.

**10.3** Le client s'engage à contracter une assurance visant à couvrir tous dommages que pourraient subir les appareils prêtés lors de leur stockage, de leur transport et/ou de leur utilisation.

## ARTICLE 11 - COMMANDE DE KITS (Stéréo + chargeur dans un même emballage)

Les commandes de kits sont uniquement en ferme (pas de dépôt).

## ARTICLE 12 - RÉPARATIONS HORS GARANTIE

**12.1** Toute réparation en dehors des garanties applicables définies à l'article 8 sera facturée au tarif en vigueur.

**12.2** Les interventions réalisées par le service après-vente Widex France sur les appareils Widex bénéficient d'une garantie de 3 mois.

**12.3** Les frais de port sont à la charge du client et seront facturés au tarif en vigueur.

**12.4** Les accessoires hors garantie ne sont pas réparés.

## ARTICLE 13 - RESPONSABILITÉ

**13.1** Le Client devra souscrire une assurance appropriée couvrant tous dommages pouvant découler de sa responsabilité civile de professionnel.

**13.2** Les produits vendus par Widex France sont soumis à la directive européenne 2002/96/CE relative à la prévention et à la gestion des déchets d'équipements électriques, électroniques et électrostatiques. Conformément à l'article 18 du décret n°2005-829, le financement et l'organisation de l'enlèvement et du traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques sont transférés au Client qui les accepte. Le Client s'assure de l'enlèvement de l'équipement objet de la vente, de son traitement et de sa valorisation, conformément à l'article 21 dudit décret. Les obligations susvisées doivent être transmises par les acheteurs professionnels successifs, jusqu'à l'utilisateur final de l'équipement électrique et électronique. Le non respect par le Client des obligations ainsi mises à sa charge peut entraîner l'application des sanctions prévues à l'article 25 du décret N°2005-829 à son encontre.

## ARTICLE 14 - RÉSILIATION

Le non-respect de l'une quelconque de ses obligations par le Client autorise Widex France 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. La résiliation prendra effet huit (8) jours calendaires après l'envoi par Widex France au Client d'une mise en demeure adressée par LRAR et restée infructueuse.

## ARTICLE 15 - LITIGE

Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au tribunal compétent du lieu de localisation du siège social de Widex France. De convention expresse entre les parties, le présent contrat est régi et soumis au droit français.

## ARTICLE 16 - RENONCIATION

Le fait pour Widex France de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

# CONDITIONS COMMERCIALES

## ACCORD DE PARTENARIAT

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

## 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 WIDEX 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 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 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 57,17 € H.T par aide auditive retournée sera facturée en fin d'année.

### Produits Contours

Une franchise forfaitaire par aide auditive sera appliquée pour le remboursement des aides auditives produits finis : BTE, 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-auriculaires 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 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.

### Packs Contours

Une franchise forfaitaire par pack sera appliquée pour le remboursement des packs produits finis : BTE, 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 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>

## INTRA-AURICULAIRES

Les appareils intra-auriculaires de marque Widex fabriqués par WIDEX bénéficiant 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 :

WIDEX s'engage à remplacer gratuitement la coque pendant une période de 2 ans 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, WIDEX appliquera les conditions générales de S.A.V. intra-auriculaires.

## CONTOURS

Les appareils contours d'oreille de marque Widex bénéficiant 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 WIDEX 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 bénéficiant 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 WIDEX couvrant les pièces et la main d'œuvre pour défauts de conformité et vices de fabrication.

## ACCESOIRES 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 WIDEX.
- Les appareils dont le numéro de série est absent.
- WIDEX se dégage de la responsabilité en cas de dommages directs ou indirects causés par une aide auditive de marque Widex ayant subi une intervention en dehors du SAV WIDEX.

1 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\*.

Les produits sont à envoyer à l'adresse suivante :

**Widex**  
C/o UPS SCS France  
Bâtiment A - ZA des Guépelles –  
95470 Saint Witz – France

\*Nous nous dégagons 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 bénéficieriez 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-auriculaires et contours d'oreille : les interventions réalisées par le Service Après-Vente sur les appareils Widex de moins de 3 ans, et sous réserve de disponibilité des pièces détachées, bénéficient d'une garantie de 6 mois.

Accessoires : les interventions réalisées par le Service Après-Vente sur les accessoires de moins de 4 ans, et sous réserve de disponibilité des pièces détachées, bénéficient d'une garantie de 6 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 générale de ventes dans la rubrique « conditions commerciales ».

## RETOUR DE PRODUITS EN DÉPÔT

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 de dépôt.

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



PIONEER MEMBER



WIDEX a reçu le premier label mondial Windmade™. WIDEX produit son énergie à partir d'une éolienne située sur le site de son siège au Danemark. Cette éolienne couvre déjà 95 % des besoins en énergie de l'édifice, incluant la production d'aides auditives. Et 100 % de nos besoins sont assurés par l'utilisation complémentaire de nos panneaux solaires... Un pourcentage dont nous sommes particulièrement fiers et qui dépasse de loin les exigences des 25 % nécessaires pour rejoindre le programme Windmade™.

**POUR VOS COMMANDES**  
**[www.widexpro.fr](http://www.widexpro.fr) - 24H/24 - 7j/7**  
Courriel: FR-ADV@widex.fr

SERVICE CLIENT du lundi au vendredi de 9 h à 18 h - 01 69 74 17 40

**WIDEX**