

Prestations de services pour aides auditives et accessoires sans fil

Sonova SA Sonova Suisse («Sonova»), Laubisrütistrasse 24, CH-8712 Stäfa

E-mail: service.ch@sonova.com, tél.: 0800 928 800, sites web: www.phonak.ch et www.unitron.com/ch

Valable à partir de janvier 2021

Table des matières

1.	Bases.....	2
1.1	Classification des produits	2
2.	Commande et exécution de prestations de services	2
2.1	Diagnostic, réparation, remake	2
2.2	Application des normes de qualité.....	2
2.3	Devis.....	3
2.4	Changements de couleur par Sonova (CdO et RIC).....	3
2.5	Sauvegarde des paramètres spécifiques des clients	3
2.6	Exclusion de réparation / produits contaminés.....	3
2.7	Traitement d'écouteurs RIC isolés par le service (envoi sans l'aide auditive)	3
2.8	Aides auditives Trial (sans numéro METAS).....	3
2.9	Appareils de démonstration Roger.....	3
3.	Appareils ITE, reproductions et remakes de cShell et SlimTip	3
3.1	Ajustement	3
3.2	Remake d'ITE, de cShell, de SlimTip et de CROSTip.....	3
3.3	Adaptation d'aides auditives ITE usagées pour un autre utilisateur	3
4.	Durée des réparations et des reproductions.....	4
4.1	Durées des réparations	4
4.2	Mandats de travaux de service urgent (contre supplément de prix)	4
4.3	Traitement d'aides auditives Sky	4
5.	Expédition.....	4
5.1	Emballage et transport	4
5.2	Envoi d'aides auditives directement aux utilisateurs	4
6.	Prestations spéciales.....	4
6.1	Analyses détaillées lors de réclamations.....	4
6.2	Erreurs de livraison	4
7.	Cycle de vie des produits	4
7.1	Fin de maintenance par Sonova – service de support – fin de durée de vie utile.....	4
8.	Prix	5
8.1	Liste de prix des services.....	5
9.	Garantie.....	5
9.1	Exclusion de garantie pour les produits.....	5
9.2	Restriction	5
10.	Droit de protection.....	5
11.	Déclaration relative à la protection des données.....	5
12.	Contact, joignabilité du service de réparation et commandes d'ITE.....	5

1. Bases

Les prestations de services suivantes s'appliquent aux produits de marque «Phonak», «Unitron» ou «Vista» mis sur le marché par Sonova. Sonova réalise la maintenance des dispositifs médicaux de classe IIa selon les dispositions relatives au traitement des dispositifs médicaux.

Sonova s'efforce de fournir des prestations de services économiques, de haute qualité et dans le cadre des durées de traitement communiquées par Sonova.

Sonova agit dans le cadre d'une pure relation d'entreprise à entreprise (B2B). La distribution aux utilisateurs ainsi que toutes les autres prestations de services interviennent par l'intermédiaire des centres acoustiques.

D'une manière générale, les utilisateurs (finaux) sont priés de s'adresser à leur audioprothésiste pour demander des prestations de services et poser des questions.

Les jours ouvrables du canton de Zurich (région de Stäfa) s'appliquent.

1.1 Classification des produits

Aides auditives et

formes spéciales*: BTE (CdO), RIC, ITE (TdO), Phonak Trial*, Unitron FLEX: Trial*, Phonak CROS*

Embouts: SlimTip, CROSTip, cShell, coques ITE

Accessoires: Remote Control, TV Connector, Partner Mic, émetteur Roger, récepteur Roger, Clip-On Mic, e.a.

Consommables: écouteurs RIC externes en vente libre (SDS 3.0 et SDS 4.0), composants de Sound Delivery System, accumulateurs, piles d'aides auditives, piles monobloc, piles bouton, câbles d'adaptation audio, sabots audio, câbles de programmation, matériel de nettoyage, e.a.

*Les formes spéciales sont classifiées comme dispositifs médicaux de classe IIa, mais ne sont utilisées qu'à des fins particulières (appareillage de test / CROS) et ne disposent pas d'une homologation METAS.

2. Commande et exécution de prestations de services

D'une manière générale, des prestations de services ne peuvent être offertes que pour des aides auditives, des embouts et quelques accessoires. Le traitement des mandats est fondé sur la commande écrite du client à Sonova. La commande doit être univoque dans sa forme et sa présentation, clairement lisible, compréhensible et complète. S'il n'est pas fait usage du mandat de service officiel de Sonova, le document doit correspondre au format A4 et permettre une lecture automatisée. Les envois non conformes ne peuvent pas être traités et sont retournés. Les frais encourus sont alors facturés.

Les prestations de services sont effectués aux prix indiqués dans la liste de prix actuelle des services.

Sonova se charge exclusivement de la remise en état de ses propres produits.

2.1 Diagnostic, réparation, remake

Pour assurer le maintien de la sécurité de fonctionnement ainsi que des performances optimales et de la durée de vie des produits, l'utilisateur est tenu d'observer les instructions d'entretien fournies dans le mode d'emploi.

En cas de dysfonctionnement, le produit concerné doit être adressé à Sonova avec une description précise du défaut. Les services exclus de la garantie sont payants et facturés au client.

Diagnostic: Mesures d'évaluation de l'état actuel des éléments techniques d'un système.

Réparation: Mesures auxquelles est soumis un produit défectueux (y c. révision) afin que celui-ci puisse satisfaire les attentes liées à son usage prévu, bien qu'il soit possible que le produit ne remplisse pas les attentes d'origine dans un premier temps.

Remake: Modification ultérieure du produit visant à améliorer l'ajustement de sa coque.

Les composants remplacés ne sont pas retournés – Sonova les élimine conformément aux prescriptions.

2.2 Application des normes de qualité

Sonova SA Sonova Suisse est une organisation certifiée selon ISO 13485. La norme ISO 13485 vise plus particulièrement les dispositifs médicaux, s'inscrit dans le cadre réglementaire légal et permet d'établir la conformité avec la directive 93/42/CEE relative aux dispositifs médicaux (MDD), la directive 98/79/CEE (IVDD) ainsi que le règlement (UE) 2017/746 relatif aux dispositifs médicaux (MDR).

La totalité des standards et processus en usage au sein du Groupe Sonova, sur tous les sites actuels, anciens et futurs ainsi que dans la société du Groupe Sonova SA Sonova Suisse respecte lesdites directives.

Dans le contexte du présent document, cela s'applique plus particulièrement aux aspects suivants:

- L'état et le traitement de nouveaux produits
- La garantie de la traçabilité des nouveaux produits ainsi que des produits existants lors de l'exécution de mandats de service (sérialisation)
- L'étendue, le type, la réalisation et le contrôle des prestations de services
- L'obligation de documentation et les directives de communication

Sonova SA Sonova Suisse s'engage à exécuter des prestations de services sur des aides auditives, des embouts et des accessoires exclusivement sur la base desdits standards de qualité. Tous les produits sont traités uniquement en totale conformité avec les exigences du système de gestion de la qualité. Si cela n'est pas possible ou souhaité, Sonova se réserve de refuser le traitement.

2.3 Devis

L'établissement de devis sur la base de commandes de réparations est exclu.

2.4 Changements de couleur par Sonova (CdO et RIC)

Les aides auditives présentant l'indice de protection IP68 (résistance à l'eau) peuvent être ouvertes, traitées ou modifiées exclusivement par Sonova. Un premier changement de couleur (échange des coques par des modèles d'une autre couleur) est réalisé gratuitement par Sonova pendant les six premiers mois (fait foi la date du bulletin de livraison de Sonova).

Sonova ne livre des petites pièces que pour l'extension des produits – le boîtier ne doit alors pas être ouvert.

2.5 Sauvegarde des paramètres spécifiques des clients

Le client est seul responsable de la sauvegarde de données telles que les paramètres des aides auditives. Sonova ne répond pas de la perte de données. Lors de travaux de remise en état d'une aide auditive, Sonova installe un programme de test. Si possible, les données de l'appareil spécifiques au client sont relevées, sauvegardées temporairement sur un serveur pendant la durée de la réparation, puis réinstallées après la préparation et enfin supprimées des serveurs de Sonova.

2.6 Exclusion de réparation / produits contaminés

Les produits potentiellement contaminés (sang, salive, pus, sécrétions ou matières fécales humaines ou animales, e.a.) ne doivent pas être adressés à Sonova. Si, contre toute attente, des produits ainsi contaminés parviennent à Sonova, ils ne sont ni traités ni retournés. Aucun droit à une garantie n'existe pour de tels produits.

2.7 Traitement d'écouteurs RIC isolés par le service (envoi sans l'aide auditive)

Les écouteurs RIC sont des consommables, sans garantie. Les livraisons d'écouteurs RIC défectueux sont retournées à l'expéditeur sans traitement.

2.8 Aides auditives Trial (sans numéro METAS)

Les aides auditives Trial sont dotées d'un marquage correspondant. La période de garantie est de trois mois. Des échanges de couleur ainsi que d'autres prestations de service ne sont pas offertes et tout traitement est exclu.

2.9 Appareils de démonstration Roger

Les appareils de démonstration Roger sont dotés d'un marquage correspondant et livrables dans les couleurs standards. La période de garantie est d'un mois.

3. Appareils ITE, reproductions et remakes de cShell et SlimTip

Les aides auditives intra-auriculaires (ITE) sont confectionnées individuellement selon les indications du client. Sonova recommande de passer commande sur le portail eStore ou d'utiliser le formulaire de commande dynamique prévu à cet effet.

3.1 Ajustement

L'optimisation de l'ajustement et de la performance du produit dépend largement de la précision, de la qualité et de la longueur de l'empreinte de l'oreille fournie. Si l'empreinte mise à disposition n'est pas de qualité suffisante, Sonova se réserve de refuser le mandat et d'exiger la fourniture d'une empreinte plus appropriée.

L'empreinte peut être transmise à Sonova physiquement ou sous forme de fichier de scan au format .stl ou .asc. Le traitement de l'empreinte n'est pas recommandé. Tout envoi ou transfert à des tiers ou au client des fichiers de scan de Sonova est exclu.

3.2 Remake d'ITE, de cShell, de SlimTip et de CROSTip

Un «remake» est une modification ultérieure du produit visant à améliorer l'ajustement ou les caractéristiques acoustiques de la coque. Pour cela, le produit concerné doit être confié à Sonova. La reproduction de coques commandée dans les trois mois après la livraison est réalisée une fois gratuitement si la cause ne réside pas dans un défaut. Si nécessaire, une nouvelle empreinte de qualité appropriée doit pour cela être fournie à Sonova.

3.3 Adaptation d'aides auditives ITE usagées pour un autre utilisateur

Pour des raisons de qualité et d'hygiène, il est exclu d'adapter des aides auditives ITE ou des coques cShell usagées pour d'autres utilisateurs.

4. Durée des réparations et des reproductions

Les délais de livraison approximatifs et sans garantie suivants s'appliquent pour la remise en état d'aides auditives par Sonova. Les retards de livraison prévisibles sont communiqués au client.

4.1 Durées des réparations

Les valeurs indiquées sont approximatives:

Réparations appareils BTE, ITE, cShell, SlimTip:	jusqu'à quatre jours ouvrables chez Sonova
Réparations appareils ITE avec nouvelle coque:	jusqu'à huit jours ouvrables chez Sonova
Réparations Roger ou accessoires:	jusqu'à quatre jours ouvrables chez Sonova
Mandat de réparation urgent sur indication du client:	le jour même
Reproduction appareils ITE avec coque acrylique et titane:	jusqu'à huit jours ouvrables chez Sonova
Production cShell, SlimTip:	jusqu'à huit jours ouvrables chez Sonova

Si des clarifications s'avèrent nécessaires, les durées sont prolongées d'autant.

4.2 Mandats de travaux de service urgent (contre supplément de prix)

Les mandats urgents doivent être marqués comme tels par le client sur le bulletin de livraison. Chez Sonova, les mandats urgents sont séparés et traités de manière prioritaire, usuellement le jour même.

L'envoi est généralement effectué par PostPac Priority et la remise intervient usuellement le jour ouvrable suivant. Sonova n'exerce aucune influence sur ces aspects et ne peut pas les garantir – ils ne font pas partie de l'offre.

En cas de réparation, la production de coques prend jusqu'à huit jours ouvrables et ne peut pas être accélérée davantage.

Des mandats urgents pour de nouvelles productions sont impossibles (et exclus).

4.3 Traitement d'aides auditives Sky

Les aides auditives Sky (solutions auditives pour enfants et jeunes gens) sont traitées en priorité.

5. Expédition

5.1 Emballage et transport

Toutes les livraisons sont réputées départ usine Stäfa (Incoterms 2020). Le transporteur répond notamment en cas de perte et de dommage de la marchandise. Veuillez annoncer les dommages à votre bureau de poste dans les huit jours.

Un montant forfaitaire est facturé pour la livraison de réparations (port, emballage, manutention). L'envoi est généralement effectué par PostPac Priority et la remise intervient usuellement le jour ouvrable suivant. Sur demande et aux frais du client, l'envoi peut aussi intervenir par Swiss-Express (livraison usuellement le jour ouvrable suivant et le samedi).

5.2 Envoi d'aides auditives directement aux utilisateurs

Sonova n'adresse aucun produit aux utilisateurs. Le centre acoustique est responsable de l'adaptation correcte du système auditif (programme personnalisé, utilisation de SDS, ajustement, e.a.) pour l'utilisateur.

6. Prestations spéciales

6.1 Analyses détaillées lors de réclamations

Pour clarifier et révéler la source de dysfonctionnements, Sonova peut, de sa propre initiative ou sur demande, procéder à des analyses détaillées avec documentation photographique et établir l'historique des réparations. Les analyses détaillées demandées par le client sont facturées.

6.2 Erreurs de livraison

Les livraisons erronées ou envoyées par erreur qui n'ont pas été demandées par des membres de Sonova sont retournées à l'expéditeur.

7. Cycle de vie des produits

7.1 Fin de maintenance par Sonova – service de support – fin de durée de vie utile

Sonova fournit usuellement un service de support minimal (réparabilité) de six ans à compter de la date du bulletin de livraison de Sonova.

La date de fin de durée de vie utile (end of service) des aides auditives figure dans la liste des statuts des produits.

Lors de réparation d'aides auditives qui atteindront leur date de fin de durée de vie utile dans les trois mois suivant la réparation, le droit à une garantie de réparation de trois mois est annulé.

8. Prix

8.1 Liste de prix des services

La liste de prix des services indique les forfaits et les prestations de réparation. À travers cette liste de prix des services, Sonova généralise la pratique qui consiste à renoncer à l'établissement proactif de devis.

9. Garantie

Sonova se tient aux dispositions légales sur les prestations de garantie du code suisse des obligations.

Sonova garantit la remise aux clients de produits irréprochables et conformes aux spécifications. Sonova ne garantit pas le fonctionnement des produits pendant la durée convenue.

Extrait de l'article 210, al. 1, CO:

«Toute action en garantie pour les défauts de la chose se prescrit par deux ans à compter de la livraison faite à l'acheteur, même si ce dernier n'a découvert les défauts que plus tard; sauf dans le cas où le vendeur aurait promis sa garantie pour un délai plus long.»

Au moment de l'achat, le client doit vérifier le bon fonctionnement du produit. S'il constate un défaut, il doit l'annoncer sans délai. Les défauts cachés, qui ne sont pas visibles immédiatement, doivent également être dénoncés dès leur constat.

Sont applicables les périodes de garantie des CCG Sonova en vigueur ainsi que les indications relatives à la garantie figurant dans le mode d'emploi du produit respectif.

9.1 Exclusion de garantie pour les produits

Les consommables et pièces d'usure tels que les accumulateurs, les piles d'aides auditives, les piles monobloc, les piles bouton, les câbles d'adaptation audio, les câbles de programmation, le matériel de nettoyage, les composants de Sound Delivery System, les écouteurs RIC externes (xReceiver) e.a. sont exclus de la garantie.

9.2 Restriction

Aucun droit de garantie n'existe en cas de dommages résultant d'une manipulation inappropriée, de soins insuffisants ou erronés, de contraintes chimiques, électriques ou mécaniques ou d'utilisation excessive. Le droit à la garantie s'éteint lors de dommages ou d'influences négatives causés par des tiers ou des centres de service non autorisés.

10. Droit de protection

Le matériel de Sonova tel que les photos de produits, les textes utilisés, les illustrations et les désignations de produits est protégé par le droit d'auteur et le droit des marques. Une utilisation de ce matériel n'est autorisée que dans la mesure où et aussi longtemps que ce matériel est mis à la disposition des clients de Sonova pour la promotion de produits. Toute utilisation dépassant ce cadre nécessite le consentement écrit préalable de Sonova.

11. Déclaration relative à la protection des données

Voir <https://www.phonak.com/ch/fr/privacy-policy.html>

12. Contact, joignabilité du service de réparation et commandes d'ITE

Siège principal en Suisse: Sonova SA Sonova Suisse, Laubisrütistrasse 24, CH-8712 Stäfa

Numéro central: 0800 928 800 (touche 4 pour les réparations)

Numéro central: 0800 928 800 (touche 5 pour les commandes d'ITE)

Joignabilité: Lundi à vendredi de 09h00 à 11h00 et de 13h30 à 15h30

E-mail (réparation): service.ch@sonova.com

E-mail (production): ido-chph@phonak.com

Site web: www.phonakpro.com/ch

Inscription eStore: [Inscription eStore Phonak](#)

Commande eStore: [Commande eStore Phonak](#)

Sous réserve de modifications et d'erreurs