

Conditions générales de vente Phonak – Sonova France S.A.S.

Applicables à partir du 01/01/2019

Article 1 - Objet et champ d'application

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

1.2 Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes de produits par Phonak – Sonova France sauf accord spécifique préalable à la commande convenu par écrit entre les parties.

En conséquence, la passation d'une commande par un client emporte l'adhésion sans réserve, de ce dernier, aux présentes conditions générales de vente, sauf conditions particulières consenties par écrit par notre société à l'acquéreur.

1.3 Tout autre document que les présentes conditions générales de vente et notamment catalogues, prospectus, publicités, notices, n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle.

Article 2 - Propriété intellectuelle et Charte de communication

2.1 Tous les documents techniques remis à nos clients demeurent la propriété exclusive de notre société, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Nos clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de notre société, et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

2.2 Phonak – Sonova France a mis en place une Charte de communication qui définit les règles de conduite à respecter dans le cadre de publicités ou d'opérations de communication relatives ou mentionnant les produits et/ou les marques du groupe Sonova. Cette charte est transmise au client lors de la première demande d'autorisation et devra être retournée signée et datée par lui, en même temps que le projet de publicité.

A défaut d'accord du client sur le contenu de la Charte, Phonak – Sonova France se réserve le droit de s'opposer à l'utilisation par le client, sous quelque forme que ce soit, de sa marque et de ses supports visuels et graphiques.

Article 3 - Commandes

3.1 Définition

Par commande, il faut entendre tout ordre portant sur nos produits et services figurant sur nos tarifs, et accepté par Phonak – Sonova France, accompagné du paiement de l'acompte éventuellement prévu sur le bon de commande.

3.2 Modification

3.2.1 Les commandes transmises à notre société sont irrévocables pour le client, sauf acceptation écrite de notre part.

3.2.2 Toute modification de la commande demandée par le client et acceptée par Phonak – Sonova France, peut entraîner une extension du délai convenu pour son exécution.

Article 4 - Livraisons

4.1 Délai

4.1.1 Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre informatif et indicatif ; ceux-ci dépendant notamment de la disponibilité des transporteurs et de l'ordre d'arrivée des commandes.

Phonak – Sonova France s'efforce de respecter les délais de livraison qu'elle indique à l'acceptation de la commande, en fonction du délai logistique de référence dans la profession, et à exécuter les commandes, sauf force majeure, tels que grèves, gel, incendie, tempête, inondation, épidémie, difficultés d'approvisionnement, sans que cette liste soit limitative.

Les retards de livraison ne peuvent donner lieu à aucune pénalité ou indemnité, ni motiver l'annulation de la commande ou le refus des produits.

4.2 Risques

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

4.3 Transport

Il appartient au client, en cas d'avarie des marchandises livrées ou de manquants, d'effectuer toutes les réserves nécessaires sur le document transport, puis de confirmer ces réserves par notification écrite au transporteur.

Tout produit n'ayant pas fait l'objet de réserves par lettre recommandée avec AR dans les 3 jours de sa réception auprès du transporteur, conformément à l'article L 133-3 du code de commerce, et dont copie sera adressée simultanément à Phonak – Sonova France, sera considéré comme accepté par le client.

4.4 Réception

4.4.1 Sans préjudice des dispositions à prendre par le client vis-à-vis du transporteur telles que décrites à l'article 4.3, en cas de vices apparents ou de manquants, toute réclamation, quelle qu'en soit la nature, portant sur les produits livrés, ne sera acceptée par notre société que si elle est effectuée par écrit, en lettre recommandée avec AR, dans le délai de 3 jours prévu à l'article 4.3.

4.4.2 Il appartient à l'acheteur de fournir toutes les justifications quant à la réalité des vices ou manquants constatés.

4.4.3 Aucun retour de marchandises ne pourra être effectué par le client sans bon de retour Phonak – Sonova France. La responsabilité de l'expédition retour (preuve de livraison) est à la charge du client, ainsi que son coût.

4.4.4 Lorsqu'après contrôle un vice apparent ou un manquant est effectivement constaté par Phonak – Sonova France ou son mandataire, le client ne pourra demander à notre société que le remplacement des articles non conformes et/ou le complément à apporter pour combler les manquants aux frais de celle-ci, sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité ou à la résolution de la commande.

4.4.5 La réception sans réserve des produits commandés par le client couvre

tout vice apparent et/ou manquant.

Toute réserve devra être confirmée dans les conditions prévues à l'article 4.4.1.

4.4.6 La réclamation effectuée par l'acquéreur dans les conditions et selon les modalités décrites par le présent article ne suspend pas le paiement par le client des marchandises concernées.

4.4.7 La responsabilité de notre société ne peut en aucun cas être mise en cause pour faits en cours de transport, de destruction, avaries, perte, vol ou cas de force majeure même si elle a choisi le transporteur.

4.5 Suspension des livraisons

En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 48 heures, notre société se réserve la faculté de suspendre toute livraison en cours et/ou à venir.

4.6 Paiement comptant

Toutes les commandes que nous acceptons d'exécuter le sont, compte tenu du fait que le client présente les garanties financières suffisantes, et qu'il règle effectivement les sommes dues à leur échéance. Si notre société a des raisons sérieuses ou particulières de craindre des difficultés de paiement de la part du client à la date de la commande, ou postérieurement à celle-ci, ou encore si le client ne présente pas les mêmes garanties qu'à la date d'acceptation de la commande, Phonak – Sonova France peut subordonner l'acceptation de la commande ou la poursuite de son exécution à un paiement comptant ou à la fourniture, par le client, de garanties au profit de notre société.

Phonak – Sonova France aura également la faculté, avant l'acceptation de toute commande, comme en cours d'exécution, d'exiger du client communication de ses documents comptables, et notamment des comptes de résultat, même prévisionnels, lui permettant d'apprécier sa solvabilité.

En cas de refus par le client du paiement comptant, sans qu'aucune garantie suffisante ne soit proposée par ce dernier, Phonak – Sonova France pourra refuser d'honorer la (les) commande(s) passée(s) et de livrer la marchandise concernée, sans que le client puisse arguer d'un refus de vente injustifié, ou prétendre à une quelconque indemnité.

4.7 Refus de commande

Dans le cas où un client passe une commande à notre société, sans avoir procédé au paiement de la (les) commande(s) précédent(s), Phonak – Sonova France pourra refuser d'honorer la commande et de livrer la marchandise concernée, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

Article 5 - Tarif - Prix

5.1 Tarif

Notre tarif s'applique à tous nos clients, à la même date. Celui-ci pourra être revu à la hausse en cours d'année, après information préalable de nos clients. Toute modification tarifaire sera automatiquement applicable à la date indiquée sur le nouveau tarif.

5.2 Prix

5.2.1 Nos prix sont fixés par le tarif en vigueur au jour de la passation de la commande. Nos prix s'entendent toujours hors taxes. Le taux de TVA est celui en vigueur.

Le prix sera payable selon les modalités suivantes :

- par chèque ;
- ou par billet à ordre ou lettre de change relevé ;
- ou par traite acceptée ;
- ou par virement ;
- ou par prélèvement.

Quel que soit le mode de règlement choisi par le client, le prix devra être payé à l'échéance figurant sur la facture.

5.2.2 Nos prix s'entendent toujours hors frais de port, sauf accord préalable express convenu avec le client.

5.2.3 Sauf accord contraire, 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.

5.2.4 Phonak – Sonova France ne saurait être tenue pour responsable en cas de non-respect des délais de livraison figurant dans une commande nés notamment :

- du non-respect par le client des conditions de paiement et de versement des acomptes,
- de la non-fourniture à temps des spécifications techniques,
- d'un cas de force majeure, d'événements sociaux, politiques, économiques ou techniques entravant la marche de nos usines ou leur approvisionnement en composants, en énergie ou en matières premières.

Article 6 - Modalités de paiement

6.1 Paiement

Nos factures sont payables à 30 jours calendaires après la date de la facture, sauf mention expresse figurant sur la facture. Un escompte de 1% sera accepté pour tout paiement dans les 10 jours calendaires suivants la date de facture.

La date d'échéance figure sur la facture.

Seul l'encaissement effectif des traites ou LCR sera considéré comme valant complet paiement au sens des présentes conditions générales de vente.

6.2 Non-paiement

6.2.1 Toute somme non payée 30 jours après l'échéance donnera lieu au paiement par le client de pénalités fixées à trois fois le taux d'intérêt légal. En application de l'article L 441-6 du code de commerce, ces pénalités sont exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire, dès réception de l'avis informant l'acquéreur que nous les avons portées à son débit.

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

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

Article 7 - Réserve de propriété

7.1 Le transfert de propriété de nos produits est suspendu jusqu'à complet paiement du prix de ceux-ci par le client, en principal et accessoires, même en cas d'octroi de délais de paiement. Toute clause contraire, notamment insérée dans les conditions générales d'achat, est réputée non écrite.

7.2 De convention expresse, Phonak – Sonova France pourra faire jouer les droits qu'elle détient au titre de la présente clause de réserve de propriété, pour l'une quelconque de ses créances, sur la totalité de ses produits en possession du client, ces derniers étant conventionnellement présumés être ceux impayés, et notre société pourra les reprendre ou les revendiquer en dédommagement de toutes ses factures impayées, sans préjudice de son droit de résolution des ventes en cours.

7.3 Phonak – Sonova France pourra également exiger, en cas de non-paiement d'une facture à échéance, la résolution de la vente après envoi d'une simple mise en demeure. De même, notre société pourra unilatéralement, après envoi d'une mise en demeure, dresser ou faire dresser un inventaire de ses produits en possession du client, qui s'engage, d'ores et déjà, à laisser libre accès à ses entrepôts, magasins ou autres à cette fin, veillant à ce que l'identification des produits de la société soit toujours possible.

7.4 En cas d'ouverture d'une procédure de redressement judiciaire ou de liquidation des biens, les commandes en cours seront automatiquement annulées, et Phonak – Sonova France se réserve le droit de revendiquer les marchandises en stock dans les conditions des articles L624-16 et L624-18 du code de commerce.

7.5 La présente clause n'empêche pas que les risques des marchandises soient transférés à l'acheteur dès leur livraison à celui-ci.

7.6 A compter de la livraison, l'acheteur est constitué dépositaire et gardien des dites marchandises.

Dans le cas de non-paiement et à moins que nous ne préférions demander l'exécution pleine et entière de la vente, nous nous réservons le droit de résilier la vente après mise en demeure et de revendiquer la marchandise livrée, les frais de retour restant à la charge de l'acheteur et les versements effectués nous étant acquis à titre de clause pénale.

Article 8 - Garanties

8.1 Garanties des vices apparents et cachés

8.1.1 Les produits doivent être vérifiés par le client à leur livraison, et toute réclamation, réserve ou contestation relative aux manquants et vices apparents, doit être effectuée dans les conditions fixées à l'article 4. En cas de défauts apparents, les pièces défectueuses sont remplacées par nos soins, sous réserve de vérification des défauts allégués.

Le client devra fournir toute justification quant à la réalité des défauts constatés, notre société se réservant le droit de procéder, directement ou indirectement, à toute constatation et vérification sur place.

8.1.2 La dénonciation des défauts existants au moment de la livraison, et révélés à l'issue de la réception des produits, devra être formulée par le client par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception dans un délai de 3 jours suivant la date de livraison conformément aux dispositions de l'article 4.4. Aucune réclamation ne sera prise en compte si elle intervient plus de 3 jours ouvrés à compter de la livraison des produits.

8.1.3 Aucune action en non-conformité ne pourra être engagée par le client plus de 10 jours calendaires après la livraison des produits.

Il est expressément convenu par l'acceptation par le client des présentes conditions générales de vente qu'après l'expiration de ce délai, le client ne pourra invoquer la non-conformité des produits, ni opposer celle-ci en demande reconventionnelle pour se défendre à l'occasion d'une action en recouvrement de créances engagée par Phonak – Sonova France. A défaut du respect de ces conditions, la responsabilité de notre société vis-à-vis du client, à raison d'un vice caché, ne pourra être mise en cause.

8.1.4 Les défauts et détériorations des produits livrés consécutifs à des conditions anormales de stockage et/ou de conservation chez le client, notamment en cas d'un accident de quelque nature que ce soit, ne pourront ouvrir droit à la garantie due par Phonak – Sonova France.

8.1.5 Au titre de la garantie des vices cachés, notre société ne sera tenue que du remplacement sans frais, ou du remboursement des marchandises défectueuses, au choix de Phonak – Sonova France, sans que le client puisse prétendre à l'obtention de dommages et intérêts, pour quelque cause que ce soit.

8.1.6 Phonak – Sonova France garantit ses produits contre les vices cachés, conformément à la loi, les usages, la jurisprudence, et dans les conditions suivantes :

Notre garantie ne s'applique qu'aux produits qui sont devenus régulièrement la propriété de l'acheteur. Elle ne s'applique qu'aux produits entièrement fabriqués par Phonak – Sonova France. En effet, Phonak – Sonova France ne saurait être tenue pour responsable de tout défaut de ses produits provenant d'un produit tiers acquis directement par le client auprès d'un de ses fournisseurs ou mis au point directement par le client et assemblé avec des pièces détachées ou des produits de Phonak – Sonova France. Elle est exclue dès lors qu'il a été fait usage de nos produits dans des conditions d'utilisation ou de performances non prévues.

Notre garantie ne concerne que les vices cachés. Nos clients étant des professionnels, le vice caché s'entend d'un défaut de réalisation du produit le rendant impropre à son usage et non susceptible d'être décelé par l'acheteur avant son utilisation. Un défaut de conception n'est pas un vice caché et nos clients sont réputés avoir reçu toutes les informations techniques relatives à nos produits.

Nous ne couvrons pas les dommages et les usures résultant d'une adaptation ou d'un montage spécial, anormal ou non de nos produits sauf si celui-ci a été réalisé sous notre surveillance.

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

Notre garantie cesse de plein droit dès lors que notre client ne nous a pas avertis du vice allégué dans un délai de vingt jours ouvrés à partir de sa découverte. Il lui incombe de prouver le jour de cette découverte.

8.2 Garanties contractuelles

8.2.1 Généralités

Nos produits, à l'exception des consommables, des piles et des accessoires non sériés, sont garantis pour une durée de deux années à compter de la date figurant sur la facture. La garantie ne couvre que la non-conformité des produits au mode d'emploi remis par Phonak - Sonova France. Elle se limite au remplacement ou à la réparation des pièces défectueuses ainsi qu'aux coûts de main d'œuvre associés, à l'exclusion des dommages provenant du bris, du vol ou de la perte des produits. Sont également exclus les dommages qui résulteraient d'un accident ou d'une mauvaise utilisation. La garantie est exclue en cas d'utilisation des produits non conforme au mode d'emploi et notamment au paragraphe « maintenance ».

Une garantie supplémentaire payante de deux ans doit être obligatoirement souscrite au moment de l'achat des aides auditives. Les tarifs applicables sont disponibles sur simple demande auprès de notre société.

Notre garantie cesse de plein droit à l'issue de ces périodes. Les frais de port aller sont toujours exclus de la garantie.

La disponibilité des pièces détachées est de cinq ans après l'arrêt de la commercialisation du produit.

Pour les conditions de garantie relatives au service après-vente, se reporter au tarif en vigueur.

8.2.2 Dispositions spécifiques aux appareils intra-auriculaires

Les intra-auriculaires sont fabriqués d'après une empreinte fournie par l'audioprothésiste dont Phonak - Sonova France ne saurait être responsable. Phonak - Sonova 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 ou retour selon le tarif S.A.V. en vigueur.

Phonak - Sonova France ne peut être tenu 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 intra-auriculaires montés en dehors de nos laboratoires ne sont ni repris ni échangés et ne donnent lieu à aucune garantie contractuelle.

Nos coques intra-auriculaires sont garanties quatre ans, nos coques cShell sont garanties deux ans et nos micro embouts clipsables sont garantis six mois. Notre garantie cesse de plein droit à l'issue de ces périodes. Cette garantie ne couvre aucun dommage résultant d'une mauvaise manipulation, d'un défaut d'entretien, de l'exposition à des agents chimiques ou de contraintes excessives. La garantie ne s'applique pas en cas de dommages causés par un tiers ou par un centre de services non autorisé. La garantie ne couvre pas les demandes de refonte suite à un changement de morphologie du conduit auditif. Les frais de port aller sont toujours exclus de la garantie.

Article 9 – Conditions commerciales

9.1 Remises commerciales

La remise commerciale fait l'objet d'un accord commercial entre Phonak - Sonova France et le client et est attribuée en fonction d'un ensemble de critères, notamment des quantités livrées l'année civile précédente, le potentiel de développement commercial ou la solvabilité du client.

9.2 Dépôt

Phonak - Sonova France peut autoriser la commande en dépôt pour certains appareils.

Tout appareil commandé en dépôt devra être demandé en facturation au moment 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 automatiquement facturé.

Les appareils en dépôt sont expédiés chez le client emballés dans un sachet scellé. Pour tout appareil revenant chez Phonak - Sonova France sans ce sachet scellé de protection, un forfait de reconditionnement de 15 EUR HT s'appliquera. Si une intervention technique doit avoir lieu, la réparation sera facturée au prix en vigueur après facturation préalable de l'appareil en dépôt.

9.3 Retours

Les échanges anticipés ne sont pas acceptés. Tout échange, s'il est justifié, se fera sous condition du retour physique et réel de la marchandise concernée.

9.3.1 Retour pour Avoir ou échange d'un appareil contour d'oreille

Tout appareil contour d'oreille, à l'exception des appareils de marque propre et des appareils d'essai, pourra faire l'objet d'une demande d'Avoir à condition qu'il soit retourné au plus tard trois mois après la date de facturation de l'appareil. Passé ce délai de trois mois, aucun remboursement partiel, total ou échange ne pourra être effectué.

Des frais de retour seront facturés dans le cas où l'appareil ne nous serait pas renvoyé à l'état neuf (traces d'usure, coque rayée, emballage détérioré, notice manquante, etc...). Un forfait minimal de 15 € H.T. par appareil s'appliquera. Ce montant pourra être réévalué par Phonak - Sonova France en fonction des défectosités constatées.

9.3.2 Retour pour Avoir d'un appareil intra-auriculaire

Tout appareil intra-auriculaire, à l'exception des appareils de marque propre et des appareils d'essai, pourra faire l'objet d'une demande d'Avoir à condition qu'il soit retourné au plus tard trois mois après la date de facturation de l'appareil. Passé ce délai de trois mois, aucun remboursement partiel, total ou échange ne pourra être effectué.

Pour chaque appareil retourné dans les trois mois après la date de facturation de l'appareil, des frais de retour seront facturés. Les prix sont disponibles sur simple demande.

Les fabrications de coques RIC et micro embouts ne pourront pas donner lieu à un Avoir.

9.3.3 Réparations hors garantie et Devis

Toute réparation en dehors des garanties applicables définies à l'article 8 sera facturée au forfait selon le type d'appareil et d'intervention. Si le montant de la réparation est supérieur à 139 EUR HT, un devis sera systématiquement envoyé au client, sauf avis contraire de celui-ci.

Le devis transmis au client a une durée de validité de un mois. Sans réponse de la part du client à l'issue de cette période, l'appareil lui sera retourné en l'état.

Une demande de devis, si ce dernier est accepté, ne sera pas facturée.

Dans le cas d'un devis refusé, un forfait de 20 EUR HT correspondant au

temps passé pour la détection de la panne sera facturé en plus des frais de port retour.

Le prix des différents forfaits est disponible sur simple demande.

9.3.4 Retour pour Avoir de pack audios ou FM

Les packs comprenant plusieurs appareils / accessoires auditifs ne peuvent donner lieu à un avoir.

Un appareil FM n'ayant pas été en dépôt pourra être retourné pour échange ou Avoir dans les 90 jours de sa facturation.

9.3.5 Retour des accessoires digitaux sans fil, des chargeurs et des batteries nomades

Les accessoires digitaux sans fil, les chargeurs et mini-chargeurs, les batteries nomades se sont ni repris, ni échangés.

9.3.6 Ecouteurs déportés

Les écouteurs déportés ne peuvent donner lieu à aucun avoir, ils sont échangés gratuitement pendant toute la durée de la garantie de vente du micro Contour, contre retour de l'écouteur défectueux en précisant le n° de série du micro Contour concerné. Le traitement de cette demande d'échange est conditionnée à l'utilisation de notre formulaire dédié. A défaut, les écouteurs seront retournés au client à ses frais.

9.3.7 Pièces détachées et autres accessoires

Toute pièce détachée et autres accessoires commandés donneront lieu à facturation aux conditions tarifaires en vigueur.

Article 10 - Force majeure

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, les événements indépendants de la volonté des parties, qu'elles ne pouvaient raisonnablement être tenues de prévoir, et qu'elles ne pouvaient raisonnablement éviter ou surmonter, dans la mesure où leur survenance rend totalement impossible l'exécution des obligations.

Sont notamment assimilés à des cas de force majeure ou fortuits déchargeant notre société de son obligation de livrer dans les délais initialement prévus : les grèves de la totalité ou d'une partie du personnel de Phonak - Sonova France ou de ses transporteurs habituels, l'incendie, l'inondation, la guerre, les arrêts de production dus à des pannes fortuites, l'impossibilité d'être approvisionné en matière première, les épidémies, les barrières de dégel, les barrages routiers, grève ou rupture d'approvisionnement EDF-GDF, ou rupture d'approvisionnement pour une cause non imputable à Phonak - Sonova France, ainsi que toute autre cause de rupture d'approvisionnement imputable à nos fournisseurs.

Dans de telles circonstances, notre société préviendra le client par écrit, notamment par télécopie ou courrier électronique, dans les 48 (quarante-huit) heures de la date de survenance des événements, le contrat liant Phonak - Sonova France et le client étant alors suspendu de plein droit sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement.

Si l'événement venait à durer plus de 30 (trente) jours à compter de la date de survenance de celui-ci, le contrat de vente conclu par notre société et son client pourra être résilié par la partie la plus diligente, sans qu'aucune des parties puisse prétendre à l'octroi de dommages et intérêts.

Cette résiliation prendra effet à la date de première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception dénonçant ledit contrat de vente.

Article 11 – Résiliation

En cas de non-respect par le client de l'une quelconque de ses obligations, dont le défaut de paiement, ainsi qu'en cas d'agissement du client pouvant porter atteinte à la notoriété et/ou à l'image de marque de Phonak - Sonova France, outre tous dommages et intérêts éventuels, faute pour le client d'avoir remédié au manquement dans les 30 jours de l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée de Phonak - Sonova France, ce dernier est en droit de résilier tout ou partie de la commande.

Article 12

12.1 Mention d'information

Phonak collecte des données personnelles concernant le client ainsi que l'utilisateur, notamment en cas de suivi des appareillages ou de passage de commande.

Les données personnelles du client susceptibles d'être collectées sont les suivantes :

- Prénom et nom d'une personne de contact chez le client
- Adresse Email pour toute communication avec le client
- Numéro de téléphone pour l'efficacité de la livraison et de l'installation
- Adresse pour assurer la livraison et l'installation
- Informations nécessaires à la constitution d'un dossier de financement

Ces données à caractère personnel font l'objet d'un traitement informatique destiné exclusivement à Phonak qui agit en tant que Responsable de Traitement.

Les données personnelles de l'utilisateur susceptibles d'être collectées sont les suivantes :

- Prénom et nom
- Age
- Genre
- Audiogramme
- Données liées au paramétrage de l'appareil auditif

Ces données à caractère personnel font l'objet d'un traitement informatique destiné à Phonak qui agit en tant que Responsable Conjoint de Traitement avec le Client.

Elles sont traitées pour les finalités suivantes :

- Exécution de la commande
- Suivi de la relation client notamment les réponses des demandes afin d'en assurer le suivi
- Gestion administrative du dossier client,
- Gestion de la relation client,
- Gestion du compte client
- Gestion comptable
- Opérations liées au Service Après-Vente des produits
- Opérations commerciales et opérations de marketing
- Jeux concours
- Organisation d'événements professionnels

La fourniture de ces données à caractère personnel client et utilisateur sont nécessaires pour l'exécution des finalités précitées.

Les données personnelles du client collectées par Phonak ne sont conservées que pendant la durée de la relation commerciale avec le client, et une fois la relation contractuelle terminée, pendant la durée légale nécessaire à des fins de preuve.

Les données personnelles de l'utilisateur collectées par le client pour Phonak ne sont conservées que pendant la durée nécessaire aux finalités de traitement poursuivies par Phonak.

Phonak s'engage à protéger les Données personnelles qu'il collecte et/ou traite contre toute perte, destruction, l'altération, accès ou divulgation non autorisée.

Les destinataires de ces données sont Phonak, ainsi que l'ensemble de ses prestataires, situés dans et hors de l'Union européenne, en charge d'assurer la bonne exécution du contrat.

Ces informations peuvent être transmises Hors Union européenne et dans ce cas Phonak s'assure que des garanties juridiques appropriées soient mises en place.

Protection de votre adresse e-mail :

Phonak ne partage ni ne vend l'adresse e-mail du Client à des tiers. Elle n'est utilisée que pour assurer le traitement de sa commande, recevoir la newsletter Phonak, participer aux jeux concours, s'inscrire aux événements professionnels. Tous les mails de prospection directe au sens de l'article L. 34-5 du Code des postes et des communications électroniques envoyés par Phonak comportent un lien de désabonnement en bas de la page et/ou le client peut faire une demande de désinscription à la newsletter en écrivant à l'adresse de Sonova France, Service Marketing, 5 Rue Maryse Bastié, 69500 Bron.

Droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation et de portabilité :

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi qu'au Règlement général (UE) n° 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), le client peut demander l'accès, la modification, faire valoir son droit à la portabilité, faire supprimer toute donnée le concernant, demander la limitation du traitement de ses données et s'opposer au traitement de ses données en s'adressant à : Sonova France, 5 Rue Maryse Bastié, 69500 Bron sous réserve que cette suppression de données, limitation du traitement ou opposition au traitement n'ait pas pour conséquence l'impossibilité pour Phonak de remplir ses obligations légales ou contractuelles.

Le client a également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés soit, via l'URL suivant <https://www.cnil.fr/plaintes> ou soit, via courrier postal (3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07).

12.2 Partage de responsabilité

Le client s'engage à :

- collecter les Données personnelles de l'utilisateur pour le compte de Phonak
- collecter le consentement de l'utilisateur pour la collecte et la transmission des données de santé de l'utilisateur
- faire signer le contrat de l'utilisateur pour la collecte et la transmission des Données personnelles à Phonak
- transmettre la preuve du consentement de l'utilisateur ainsi que le contrat à Phonak.

Le client s'engage donc à informer l'utilisateur final dans le respect des articles 13 et 14 du RGPD par une mention d'information présente au sein du contrat, et par le recueil du consentement explicite relatif aux traitements des données de santé de l'utilisateur.

Phonak s'engage à répondre à toute demande de droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation et de portabilité concernant les données des utilisateurs transférées à Phonak.

Le client s'engage à transmettre toutes les demandes de droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation et de portabilité concernant les données des utilisateurs transférées à Phonak dans les plus brefs délais. Phonak se doit de donner suite à ces demandes dans un délai d'un mois.

Le client s'engage à répondre à toutes les demandes de droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation et de portabilité concernant les données des utilisateurs en la possession du client.

Article 13 - Attribution de juridiction

13.1 L'élection de domicile est faite par Phonak - Sonova France, à son siège social.

13.2 Tout différend s'élevant entre Phonak - Sonova France et le client sera porté devant le tribunal de commerce de LYON, quel que soit le lieu de la commande, de la livraison, et du paiement et le mode de paiement, et même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Les lettres de change ne font ni novation, ni dérogation à cette clause attributive de juridiction.

13.3 L'attribution de compétence est générale et s'applique, qu'il s'agisse d'une demande principale, d'une demande incidente, d'une action au fond ou d'un référé.

13.4 En outre, en cas d'action judiciaire ou toute autre action en recouvrement de créances par Phonak - Sonova France, les frais de sommation, de justice, ainsi que les honoraires d'avocat et d'huissier, et tous les frais annexes seront à la charge du client fautif, ainsi que les frais liés ou découlant du non-respect par le client des conditions de paiement ou de livraison de la commande considérée.

Article 14 - Renonciation

Le fait pour Phonak - Sonova 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.

Article 15 - Droit applicable

En s'acquittant de ses obligations en vertu du présent Accord, chaque Partie se conformera à toutes les lois et réglementations applicables, y compris, sans toutefois s'y limiter, les lois sur la corruption et la lutte contre la corruption, ainsi que les réglementations en matière de contrôle des exportations et de commerce.

Toute question relative aux présentes conditions générales de vente ainsi qu'aux ventes qu'elles régissent, qui ne serait pas traitée par les présentes stipulations contractuelles, sera régie par la loi française à l'exclusion de toute autre droit, et notamment de la convention de Vienne sur la vente internationale des marchandises.