

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

La société SOGECA, SASU au capital de 145 900 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 308 895 770, dont le siège social est situé 231, rue des Caboeufs – 92230 Gennevilliers, dont le numéro de TVA est le FR53308895770, agissant sous l'enseigne « AUDIKA », édite le site internet de commerce électronique accessible à l'adresse <https://boutique.audika.fr> (ci-après le « **Site** »).

Le Site propose à la vente des produits de confort d'écoute et des accessoires pour les malentendants, des protections auditives standards et sur-mesure, des piles et produits d'entretien pour les aides auditives (ci-après, les « **Produits** »).

À l'occasion de votre visite sur le Site, vous avez eu la possibilité de prendre connaissance des caractéristiques techniques des Produits, de leur disponibilité, de leurs conditions de livraison et des conditions financières liées à leur vente. Vous avez ainsi procédé à une première sélection du ou des Produits que vous souhaitez commander, en cliquant sur le bouton « AJOUTER AU PANIER ». Le ou les Produits sélectionnés au cours de votre visite ont alors été regroupés sur une même page du Site (ci-après, le « **Panier** ») afin de passer votre commande.

Cette commande est soumise aux présentes conditions générales de vente (ci-après, les « **CGV** »), qui énoncent les droits et obligations d'AUDIKA et de vous-même, applicables à votre achat d'un ou plusieurs Produits. Vous reconnaissez avoir lu et accepté les CGV préalablement à votre achat.

ARTICLE 1 – PRODUITS

1.1 Information. Les Produits sont présentés sur le Site sous forme de catalogue, comprenant une ou plusieurs photographies de chaque Produit, la description de leurs principales caractéristiques techniques et fonctionnalités ainsi que leur prix unitaire TTC. Les photographies ainsi mises à votre disposition n'ont cependant qu'une valeur indicative, non contractuelle. Pour toute information complémentaire sur un Produit, AUDIKA met à votre disposition un service d'accueil téléphonique, joignable au 01 55 70 26 27 (Prix d'un appel local) ou par email à l'adresse suivante : boutique@audika.fr.

1.2 Sélection. La présentation de chaque Produit permet d'ajouter un ou plusieurs exemplaires de celui-ci à votre Panier.

Au terme de la procédure de commande, le Panier récapitule différentes informations, notamment :

- 1° la nature et les quantités commandées pour chaque Produit, référence par référence ;
- 2° le détail du prix dû, tel qu'il est défini à l'article 3.1 ;
- 3° les frais de livraison ;
- 4° les modalités de paiement.

À tout moment au cours de la consultation de votre Panier, vous pouvez accéder une nouvelle fois à la description de tout Produit qu'il contient, en cliquant sur le nom ou la photographie de celui-ci et/ou modifier son contenu.

De même, pendant votre visite sur le Site et avant validation de votre commande selon les modalités prévues à l'article 2.3, vous avez la possibilité de consulter le contenu de votre Panier en cliquant sur celui-ci, en haut à droite de votre écran.

1.3 Disponibilité. Le Site précise, pour chaque Produit, s'il est présent dans nos stocks. Lorsqu'un Produit est indisponible, le Site empêche que vous puissiez l'ajouter à votre Panier. Cependant, les informations relatives à la disponibilité des Produits résultant d'un processus automatisé, des erreurs peuvent survenir. En pareil cas, AUDIKA vous informera par courrier électronique de cette indisponibilité et se réserve la possibilité de vous proposer un Produit de substitution disponible dont la vente sera soumise aux présentes CGV.

ARTICLE 2 – COMMANDES

2.1 Identification. Après avoir cliqué sur le bouton « VALIDER VOTRE COMMANDE », en bas à droite de votre Panier, le Site vous propose de préciser si vous disposez déjà d'un Compte Client (sauf si vous vous êtes déjà identifié) ou si vous souhaitez en créer un. Dans tous les cas, vous êtes invité à compléter les informations nécessaires à AUDIKA pour assurer l'exécution de votre commande, notamment quant à sa facturation, à sa livraison et au moyen de paiement choisi. Les autres usages qu'AUDIKA est susceptible de faire de ces données sont précisés à l'article 7 ci-après.

2.2 Compte Client. Lors de la création d'un compte client, vous acceptez que le Site enregistre votre adresse de courriel et un mot de passe choisi par vos soins, l'ensemble constituant votre « **Identifiant** ». Lors d'une prochaine visite sur le Site, vous pourrez alors accéder à votre Compte Client à l'aide de cet Identifiant, en renseignant ces éléments dans les champs appropriés, dans la rubrique « VOTRE COMPTE ».

Votre Identifiant est strictement personnel. Il vous appartient donc de veiller à ce qu'il demeure confidentiel, en ne le divulguant à personne. Il présume que tous les actes accomplis sur le Site sous cet Identifiant sont de votre fait. Quand vous avez créé votre Compte Client, le Site vous adresse automatiquement un courriel de confirmation de votre inscription.

Dans tous les cas, les données que vous fournissez à AUDIKA sont nécessaires pour procéder à la validation de votre commande et à sa livraison. Vous vous engagez donc à compléter avec la plus grande attention les informations demandées, à ce qu'elles soient exactes et complètes et reconnaissez qu'AUDIKA ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'inexécution d'une ou plusieurs obligations lui incombant qui serait due à une erreur ou omission de votre part dans les informations que vous fournissez.

2.3 Validation de votre commande. Pour procéder à votre achat, le Site vous propose de finaliser votre commande, après la sélection de chaque Produit et après vérification du contenu de votre Panier. Le Site affiche alors sur une même page le contenu détaillé de votre Panier, en vous permettant de modifier ou supprimer les Produits et quantités choisis. Une fois que vous avez validé votre sélection de Produits, le Site vous invite à

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

vérifier ou compléter vos coordonnées, à choisir un mode de livraison de votre commande et un mode de paiement, ainsi qu'à confirmer votre acceptation des CGV. Ainsi, en cochant la case « je confirme avoir lu les conditions générales de vente et de rétraction et les accepte », vous reconnaissez avoir pris intégralement connaissance des présentes CGV et accepté leur contenu. Dans le cas contraire, il vous appartient d'interrompre la procédure de commande, en revenant à l'accueil du Site (via le logo AUDIKA en haut à gauche de chaque page), ou en le quittant. Les CGV sont également téléchargeables et imprimables ICI.

Le Site vous indique également un récapitulatif de votre commande, précisant le nombre de Produits sélectionnés et le prix en euros TTC de chaque Produit, le montant des frais de port, le montant total dû en euros TTC, ainsi que les délais de livraison de chaque Produit. Vous avez alors la possibilité de modifier votre Panier en cliquant sur le bouton « MODIFIER » apparaissant sous ce récapitulatif. Le cas échéant, la procédure de validation prévue au présent article 2.3 reprend depuis le début. Après avoir vérifié le contenu de votre commande, le Site vous propose de cliquer sur un bouton « REGLER VOTRE COMMANDE » figurant au pied de la page récapitulative. Une fois votre règlement effectué, la commande ne peut plus être annulée, sauf dans les cas prévus aux articles 4.3, 5.1, 5.2 et 8.2. Vous recevrez alors deux courriels : l'un accusant réception de votre commande, contenant un récapitulatif de celle-ci ; l'autre contenant les informations relatives au mode de paiement que vous aurez choisi.

ARTICLE 3 – PAIEMENT

3.1 Prix. Le prix total dû à AUDIKA est constitué des différents éléments suivants :

- 1° le prix de chaque Produit TTC ;
- 2° les frais de livraison TTC le cas échéant.

Le prix TTC de votre commande et le montant de la TVA correspondant sont indiqués en bas de votre Panier. Les prix sont indiqués en euros.

Les prix applicables à chaque Produit sont ceux mis à votre disposition sur le Site au jour de votre commande et sont donc susceptibles d'être modifiés par AUDIKA à sa convenance, tant que vous n'avez pas validé votre commande.

La TVA applicable à votre commande est celle en vigueur au jour de votre commande et tout changement du taux applicable de TVA sera automatiquement répercuté sur les prix des produits du Site.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des Produits.

3.2 Moyens de paiement

Carte bancaire. Après confirmation de votre commande, le Site vous invite à communiquer les différentes informations figurant sur votre carte bancaire, sur un espace sécurisé, assurant le cryptage des données transmises par le protocole

SSL. AUDIKA accepte les paiements par Carte Bancaires Visa et MasterCard. Une fois les informations requises complétées, puis validées par vos soins et après acceptation de la demande de paiement par l'établissement bancaire, votre compte est débité de la totalité du prix de votre Panier. Les données concernant vos informations bancaires ne sont pas stockées par AUDIKA.

Autres moyens de paiement. Le prix dû à AUDIKA peut être aussi payé par chèque ou par virement bancaire aux coordonnées qui vous seront communiquées à la fin de votre commande sur le Site, puis par courriel après la commande. Ce chèque et ce virement bancaire sont exigibles dans les meilleurs délais à compter de votre confirmation de la commande. A défaut de réception du chèque correspondant au terme d'un délai de quinze (15) jours ou de réception du virement bancaire au terme d'un délai de sept (7) jours suivant la date du courriel d'accusé de réception visé à l'article 2.3, AUDIKA se réserve la possibilité d'annuler votre commande de plein droit. Le cas échéant, AUDIKA vous informera de cette annulation par courriel.

ARTICLE 4 – LIVRAISON

4.1 Lieux de livraison. AUDIKA assure la vente et la livraison des Produits en France métropolitaine (Corse incluse) et à Monaco.

4.2 La livraison de votre commande est effectuée à l'adresse renseignée et selon le mode choisi lors de la commande. AUDIKA s'engage à effectuer ou faire effectuer la livraison via Colissimo Suivi 48h, Chronopost ou tout autre transporteur, dans le délai maximum mentionné sur le récapitulatif de votre commande, stipulé en jours ouvrables, ou, à défaut d'indication quant à la date de livraison, au plus tard trente jours après la conclusion du contrat. Le contrat est réputé conclu à la date du paiement effectif de la commande.

4.3 Retards ou défauts de livraison. Conformément à l'article L. 216-2 du code de la consommation, en cas de retard ou de défaut de livraison du Produit dans les délais visés au 4.2 du présent article, vous pouvez annuler le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressé à l'adresse figurant au 5.3 des présentes ou par un écrit sur un autre support durable (par exemple, un email adressé à boutique@audika.fr), si, après avoir enjoint AUDIKA, selon les mêmes modalités, d'effectuer la livraison du Produit dans un délai supplémentaire raisonnable, AUDIKA ne s'est pas exécutée dans ce délai.

Votre commande sera annulée de plein droit à la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou de tout autre écrit sur support durable adressée à AUDIKA sollicitant l'annulation de votre commande, sous réserve toutefois que votre commande n'ait pas été livrée avant l'expiration du délai précédemment offert à AUDIKA pour s'exécuter. Dans le cas où le retard ou le défaut de livraison de la commande est dû à une indisponibilité du Produit postérieure à la validation de votre commande et en l'absence de produit de substitution que nous pourrions vous proposer dans les conditions visées à l'article 1^{er} des présentes, la commande correspondante sera annulée de plein

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

droit, sans qu'il soit nécessaire d'adresser une lettre recommandée à AUDIKA.

Lorsque votre commande est annulée dans les cas visés dans le présent article, AUDIKA vous rembourse l'intégralité des sommes que vous aurez effectivement payées pour la commande annulée, dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de son annulation.

4.4 Vérification du Produit. À réception de votre commande, il vous appartient de formuler par écrit (courrier adressé à l'adresse figurant au 5.3 des présentes ou email adressé à boutique@audika.fr) et immédiatement toutes réserves quant à l'état de l'emballage du ou des colis reçu(s). En cas de réception d'un colis dont l'emballage serait détérioré, vous vous engagez à refuser la livraison du colis et à en avvertir AUDIKA sans délai.

ARTICLE 5 – CONDITIONS DE RETOUR DES PRODUITS

5.1 Produit non conforme

A) **En cas de dommage apparent** que vous constateriez sur un Produit après ouverture du colis, il vous appartient, dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrables à compter de sa réception :

– d'adresser à AUDIKA un courrier (adresse figurant au 5.3 des présentes) ou un email (boutique@audika.fr), comportant une description précise et documentée du ou des dommages constatés, que ce soit sur le Produit et/ou sur le colis ;

– de retourner le Produit et le colis à AUDIKA dans un conditionnement adapté.

ATTENTION : tout manquement de votre part aux dispositions du présent article 5.1 est susceptible d'exclure le remboursement du Produit. Les frais de retour sont à votre charge.

Sous réserve du respect des dispositions du présent article 5.1 et que la survenance du dommage ne soit pas de votre fait, AUDIKA vous remboursera des sommes payées lors de la commande et des frais de retour justifiés dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception par AUDIKA du Produit en cause.

B) Garantie légale de conformité et garantie légale des vices cachés

Tous les Produits bénéficient des garanties légales contre les vices cachés et les défauts de conformité, prévues par :

- **le code civil et notamment les articles suivants :**

Article 1641: « *Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus* ».

Article 1648, alinéa 1^{er} : « *L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice* ».

- **le code de la consommation et notamment les articles suivants :**

Article L. 217-4 : « *Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité* ».

Article L. 217-5 : « *Le bien est conforme au contrat :*

1. *S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*

- *s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*

- *s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*

2. *Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté* ».

Article L. 217-12 : « *L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien* ».

Article L. 217-16 : « *Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention* ».

Le Client qui agit en garantie légale de conformité :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir ;

- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;

- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien, durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du Produit.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le Produit. Il est rappelé que le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

5.2 « Satisfait ou Remboursé ». Vous disposez également de la faculté de retourner à AUDIKA les Produits conformes et non endommagés, pendant un délai maximum de trente (30) jours calendaires à compter de la livraison de votre commande, aux coordonnées figurant à l'article 5.3, en utilisant le formulaire prévu à cet effet ou en informant AUDIKA par toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté et en accompagnant votre retour d'une copie de la facture correspondant à la commande retournée.

Les Produits doivent être adressés à AUDIKA par par envoi contre signature et avec suivi, dans leur emballage d'origine ou tout autre emballage présentant une qualité de conditionnement équivalente, en parfait état de revente comme neuf et être accompagnés de tous leurs accessoires tels que notice(s), câble(s), pile(s), etc.

Les frais d'expédition correspondant sont à votre charge. Vous assumez les risques afférents au transport et à la livraison à AUDIKA du ou des Produits retournés et il vous appartient en conséquence de prendre toute mesure utile à cet égard.

Sous réserve de la parfaite exécution des alinéas précédents, AUDIKA procèdera au remboursement du prix des Produits retournés, dans les quatorze (14) jours suivant la réception conforme du Produit retourné.

5.3 Adresse retour. Les colis et documents que vous adressez à AUDIKA au titre du présent article 5 doivent être envoyés à l'adresse suivante : Boutique AUDIKA – 231 rue des Caboeufs – 92230 Gennevilliers.

ARTICLE 6 - DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions du code de la consommation, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter non seulement de la date de réception de livraison de votre commande mais également à compter de la réception du courriel accusant de la réception de votre commande tel que décrit à l'article 2.3 des présentes, pour vous rétracter à l'aide du formulaire disponible ici.

Dans le cas d'une rétractation, vous disposez d'un nouveau délai de 14 jours maximum pour retourner à AUDIKA le Produit ne vous convenant pas, sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à votre charge. Vos retours sont à adresser à : [Boutique AUDIKA – 231 rue des Caboeufs – 92230 Gennevilliers.].

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur recommercialisation à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat.

Les produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris. Pour des raisons d'hygiène ou de santé Audika ne pourra reprendre des produits déballés, testés ou utilisés (exemple : téléphones, casques TV, etc).

Votre responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations

autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, sont remboursés le prix du ou des produit(s) acheté(s) et les frais de livraison dans un délai maximum de 14 jours à compter de la première des dates auxquelles (i) le Produit est récupéré par AUDIKA ou (ii) vous fournissez une preuve de l'expédition de ces biens. Le remboursement est effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès de votre part pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement n'occasionnant aucun frais à votre charge.

Par exception, et conformément à l'article L. 221-28, le droit de rétractation ne peut être exercé pour à l'occasion de la fourniture de produits ou services tels que, notamment : les Produits confectionnés sur-mesure, ou susceptibles de se détériorer, de se périmer rapidement, ou descellés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Lorsque le droit de rétractation est appliqué à un Produit qui vous a été proposé, après confirmation de votre commande, en substitution d'un Produit s'étant avéré indisponible, les frais de retour susvisés vous seront remboursés en même temps que le prix du Produit, sous réserve qu'un justificatif desdits frais, établi par la ou les personnes que vous avez payées à ce titre, soit joint à votre colis.

ARTICLE 7 – DONNÉES PERSONNELLES RGPD

Dans le cadre de la relation contractuelle régie par les présentes CGV, AUDIKA est amenée à collecter, utiliser, partager, transférer vos données personnelles. À ce titre, vous reconnaissez avoir lu et accepté notre politique de protection des données personnelles qui fait partie intégrante des présentes et que vous pouvez consulter ici.

ARTICLE 8 – DISPOSITIONS DIVERSES

8.1 Assistance et suivi de commande. Pour toute question relative au suivi de votre commande ou à la garantie des Produits, vous pouvez contacter le Service Clients de AUDIKA par courriel, à l'adresse : boutique@audika.fr, ou par téléphone au 01 55 70 26 27 (prix appel local).

8.2 Qualité de consommateur. En acceptant les CGV, vous déclarez vous porter acquéreur des Produits à des fins personnelles c'est à dire n'entrant pas dans le cadre de votre activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ; cette déclaration étant une condition essentielle et déterminante du consentement de AUDIKA à votre utilisation du Site. En conséquence, dans le cas où cette déclaration s'avèrerait erronée ou mensongère, AUDIKA se réserve la possibilité d'annuler de plein droit votre commande et de conserver le prix payé à titre de pénalité provisionnelle, sans préjudice de toute réparation complémentaire à laquelle AUDIKA pourrait prétendre.

8.3 Accès au Site. Les coûts liés à l'utilisation d'Internet lors de votre utilisation du Site sont à votre charge, aux tarifs et conditions pratiqués par

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

votre fournisseur d'accès à internet. Il en est de même lorsque vous contactez nos services dans le cadre de l'article 1^{er} des présentes (prix d'un appel local).

8.4 Conservation. Pendant dix (10) ans à compter de la confirmation de votre commande et dès lors que son prix est supérieur à cent vingt (120) euros, AUDIKA assure la conservation des CGV et de toutes les informations commerciales vous ayant été communiquées avant comme après votre commande. Vous pouvez obtenir une copie de ce document en adressant votre demande à AUDIKA – 231 rue des Caboeufs – 92230 Gennevilliers. L'expédition de ces informations donne lieu à une facturation à l'acte, au prix unitaire de dix (10) euros.

8.5 Exclusion de responsabilité et force majeure. AUDIKA ne saurait être tenue responsable d'un quelconque fait constitutif d'un cas de force majeure, ou dû à une erreur de votre part, ou dû au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat.

8.6. Propriété intellectuelle. Le contenu du Site (documents techniques, dessins, photographies, créations publicitaires et de communication, etc.) reste la propriété de AUDIKA, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ce contenu. Vous vous engagez à ne faire aucun usage de ce contenu ; toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

8.7 Loi applicable et Litige. Les CGV sont soumises au droit français.

Pour toute réclamation, vous pouvez contacter le Service Clients par mail à l'adresse suivante : serviceclients@audika.com ou par téléphone au : 0800 00 16 33 en vue de rechercher une solution amiable. Après démarche préalable écrite vis-à-vis d'Audika et si la réponse fournie ne vous satisfait pas ou si vous n'avez pas reçu de réponse, dans un délai d'un mois à compter du dépôt de votre réclamation, vous pouvez saisir gratuitement le Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de justice dont relève Audika (ci-après « CM2C ») dont les coordonnées sont les suivantes : CM2C, 14 rue Saint Jean 75017 Paris - <https://cm2c.net/> - cm2c@cm2c.net. A défaut de résolution du litige dans le cadre de cette médiation, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes.