

Conditions Générales de Vente eCentre AUDIKA

En vigueur pour toute commande passée au 01/10/2016

La société **SOGECA**, SASU au capital de 145 900 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de PARIS, dont le siège social est situé 12 rue de Presbourg – 75116 PARIS, dont l'enseigne est « **eCentre AUDIKA** », édite le site internet de commerce électronique accessible à l'adresse <https://ecentre.audika.com> (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, des piles et produits d'entretien pour les aides auditives (ci-après les « Produits »). Le Site présente également, à titre informatif, des produits commercialisés par les centres AUDIKA : ces produits ne sont pas disponibles à la vente en ligne et requièrent que vous vous rendiez dans [le centre AUDIKA le plus proche de chez vous](#).

A l'occasion de votre visite sur le Site, vous avez eu la possibilité de prendre connaissance des caractéristiques techniques des Produits, de leur disponibilité 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 de **l'eCentre AUDIKA** et de vous-même, applicables à votre achat d'un ou plusieurs Produits.

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, **l'eCentre AUDIKA** met à votre disposition un service d'accueil téléphonique, joignable au 01 55 70 26 27 (*Prix d'un appel local*).

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.

A tout moment au cours de la consultation de votre Panier, vous pouvez accéder une nouvelle fois à la description du 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. Lorsqu'un Produit de substitution est disponible, celui-ci est automatiquement ajouté à votre Panier en lieu et place du Produit initialement choisi. Cependant, les informations relatives à la disponibilité des Produits résultant d'un processus automatisé, des erreurs peuvent survenir. En pareil cas, **l'eCentre AUDIKA** se réserve la possibilité de vous adresser un Produit de substitution.

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 l'eCentre 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 que l'eCentre AUDIKA est susceptible de faire de ces données sont précisés à l'article 6 des CGV.

2.2 Compte Client. Lors de la création d'un compte client, le Site enregistre, en prévision d'éventuels futurs achats, les informations requises, 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 l'eCentre 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 que l'eCentre AUDIKA ne peut en aucun cas être tenu 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 (double clic). 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 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 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.

Le Site vous indique également un récapitulatif de votre commande, précisant le nombre de Produits sélectionnés et le prix dû TTC, le montant des frais de port et le montant total dû TTC. 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. Le cas échéant, l'eCentre AUDIKA et vous, êtes liés par les CGV. La commande ne peut plus être annulée, sauf dans les cas prévus aux articles 4.3, 5.1, 5.2 et 7.2. 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. Un exemplaire imprimé des CGV vous sera aussi envoyé avec votre livraison.

ARTICLE 3 – PAIEMENT

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

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

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

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 l'eCentre AUDIKA à sa convenance, tant que vous n'avez pas validé votre commande.

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. Votre carte doit appartenir au Groupement des Cartes Bancaires CB ou à tout autre groupement mentionné sur le Site. 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 l'eCentre AUDIKA.

Service Paypal®. Vous avez également la possibilité de payer par l'intermédiaire du service Paypal®, tiers payeur qui sera seul détenteur de vos coordonnées bancaires. Pour bénéficier de ce service, vous devez créer un compte et accepter les termes et conditions proposés par la société Paypal®. Pour ce faire, ou pour toute information complémentaire sur ce service, nous vous invitons à vous connecter au site <https://www.paypal.com>.

Autres moyens de paiement. Le prix dû à l'eCentre 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, l'eCentre AUDIKA se réserve la possibilité d'annuler votre commande de plein droit. Le cas échéant, l'eCentre AUDIKA vous informera de cette annulation par courriel.

ARTICLE 4 – LIVRAISON

4.1 Lieux de livraison. L'eCentre 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. L'eCentre AUDIKA s'engage à effectuer ou faire effectuer la livraison dans le délai maximum mentionné sur le Site, stipulé en jours ouvrables. Le point de départ du délai de livraison est fixé au jour de l'encaissement de la commande. Dans tous les cas, la livraison interviendra dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de la commande.

4.3 Retards de livraison. Conformément à l'article L138-2 du code de la consommation, en cas de retard ou de défaut de livraison, votre commande sera annulée de plein droit au terme d'un délai de sept (7) jours ouvrés suivant la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à l'eCentre AUDIKA et sollicitant l'annulation de votre commande, sous réserve toutefois que votre commande n'ait pas été livrée avant l'expiration de ce délai. 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, la commande correspondante sera annulée de plein droit, sans qu'il soit nécessaire d'adresser une lettre recommandée à l'eCentre AUDIKA.

Lorsque votre commande est annulée dans les cas visés à l'alinéa précédent, l'eCentre AUDIKA vous rembourse l'intégralité des sommes que vous aurez effectivement payées pour la commande annulée, dans un délai maximum de quatorze (14) jours.

4.4 Vérification du Produit. A réception de votre commande, il vous appartient de formuler par écrit, immédiatement et précisément sur le bon de livraison, **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 avertir l'eCentre 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 l'eCentre AUDIKA une lettre recommandée avec accusé de réception, 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 l'eCentre AUDIKA dans un conditionnement adapté.

ATTENTION : en application de la loi, tout manquement de votre part aux dispositions du présent article 5.1 est susceptible d'exclure le remboursement du Produit.

Sous réserve du respect des dispositions du présent article 5.1 et que la survenance du dommage ne soit pas de votre fait, l'eCentre 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 l'eCentre AUDIKA du Produit en cause.

B) Conformément aux dispositions des articles L211-1 et L133-3 du code de la consommation, dans le cas où un Produit comporterait un vice caché et/ou ne correspondrait pas à la description qui vous en a été donnée par l'eCentre AUDIKA, vous disposez de la possibilité, à votre choix, d'obtenir la réparation du Produit ou son remplacement. Toutefois, si votre choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité qui vous est offerte, compte tenu de la valeur du Produit ou de l'importance du défaut, l'eCentre AUDIKA peut opter pour la modalité que nous n'avez pas choisie.

Si la réparation et le remplacement du Produit sont impossibles, et/ou si l'un ou l'autre n'ont pas été mis en œuvre dans un délai d'un (1) mois suivant votre réclamation, vous avez la possibilité de retourner le Produit et le colis à l'eCentre AUDIKA dans un conditionnement adapté, ce qui donne lieu au remboursement du prix payé, des frais de port et de réexpédition, dans un délai maximum de 14 (quatorze) jours.

La garantie prévue au présent paragraphe B) expire deux (2) ans après la délivrance du Produit.

5.2 « Satisfait ou Remboursé ». Vous disposez de la faculté de retourner à l'eCentre AUDIKA les Produits conformes et non endommagés, pendant un délai maximum de trente (30) jours 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 l'eCentre 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 l'eCentre AUDIKA par le même procédé que celui utilisé pour leur livraison, 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.

Conformément à la loi, les frais d'expédition correspondant sont à votre charge. Vous assumez les risques afférents au transport et à la livraison à l'eCentre 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, l'eCentre AUDIKA procédera au remboursement du prix des Produits retournés, dans les quatorze (14) jours suivant la réception conforme de la rétractation. Conformément à l'article L121-21-4 du code de la consommation, l'eCentre AUDIKA se réserve le droit de différer le remboursement desdits Produits jusqu'à leur réception par l'eCentre AUDIKA ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de l'expédition de ces Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits. De même, en cas de dépréciation des Produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces Produits, l'eCentre AUDIKA se réserve le droit de conserver tout ou partie des sommes payées en contrepartie du ou des Produits retournés.

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 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.

Par exception, et conformément à l'article L121-21-8 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les Produits :

- confectionnés selon les spécifications que vous avez précisées, ou
- qui de par leur nature, ne peuvent être réexpédiés, sont susceptibles de se détériorer, de se périmérer rapidement, ou
- descellés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- pour les enregistrements audio ou vidéo ou les logiciels informatiques, lorsque vous les avez descellés.

5.3 Adresse retour. Les colis et documents que vous adressez à l'eCentre AUDIKA au titre du présent article 5 doivent être envoyés à l'adresse suivante : eCentre AUDIKA – 24 avenue de Friedland – 75008 PARIS

ARTICLE 6 – DONNÉES PERSONNELLES

6.1 Collecte de données. Lors de la création de votre compte client, l'eCentre AUDIKA collecte et traite diverses données personnelles, notamment pour : vous délivrer des informations relatives à nos produits et services, réaliser des statistiques, répondre à vos questions, assurer la livraison de commande, le suivi de votre demande, suivre votre satisfaction. Les données vous concernant pourront être utilisées par l'eCentre AUDIKA ou ses partenaires à des fins de prospection. Plus largement, le traitement des données personnelles collectées sur le Site a fait l'objet d'une déclaration n°1667624 auprès de la CNIL, suivant la norme simplifiée n°48 établie par cette Autorité.

6.2 Droits d'opposition. Vous disposez des droits d'opposition (article 38 de la loi du 6 janvier 1978), d'accès (articles 39, 41 et 42 de la loi) et de rectification (article 40 de la loi) de ces données. Ainsi, vous pouvez exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations vous concernant. Vous pouvez effectuer ces actions directement depuis la rubrique « mon compte » du Site, ou en écrivant à : eCentre AUDIKA – 24 avenue de Friedland – 75008 PARIS, ou par courriel : ecentre@audika.com

6.3 Cookies. Afin de mieux vous servir, l'eCentre AUDIKA mesure le nombre de pages vues, le nombre de visites ainsi que l'activité des internautes sur le Site et leur fréquence de retour. A cet effet, l'eCentre AUDIKA utilise la technologie des "cookies", ceux-ci sont émis par le serveur de la société OVH, hébergeur du Site. Vous pouvez refuser

ces cookies ou les supprimer sans que cela ait une quelconque influence sur votre navigation dans le Site. Vous pouvez vous opposer à l'enregistrement de cookies ou être prévenu avant d'accepter les cookies en configurant votre ordinateur de la manière suivante : l'utilisateur procèdera au paramétrage de son navigateur à partir du menu « outils » pour Microsoft Internet Explorer, Firefox, Chrome et Safari.

ARTICLE 7 – DISPOSITIONS DIVERSES

7.1 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 Après-Vente de l'**eCentre AUDIKA** par courriel, à l'adresse : ecentre@audika.com, ou par téléphone au 01 55 70 26 27 (*prix appel local*).

7.2 Qualité de consommateur. En acceptant les CGV, vous déclarez vous porter acquéreur des Produits à des fins strictement personnelles et en tout état de cause sans relation directe ou indirecte avec votre activité professionnelle, cette déclaration étant une condition essentielle et déterminante du consentement de l'**eCentre AUDIKA** à votre utilisation du Site. En conséquence, dans le cas où cette déclaration s'avèrerait erronée ou mensongère, l'**eCentre 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 l'**eCentre AUDIKA** pourrait prétendre.

7.3 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 votre fournisseur d'accès à internet.

7.4 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, l'**eCentre 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 **eCentre AUDIKA** – 24 avenue de Friedland – 75008 PARIS. L'expédition de ces informations donne lieu à une facturation à l'acte, au prix unitaire de dix (10) euros.

7.5 Exclusion de responsabilité. L'**eCentre 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 ni au fait, imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat.

7.6 Loi applicable. Les CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, chaque partie s'engage à rechercher une solution amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification par LRAR des faits litigieux. A défaut d'issue amiable, chaque partie sera libre de saisir les juridictions compétentes.