

Conditions générales de vente



Article 1 – Objet et champ d'application :

1.1) Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) constituent, conformément à l'article L 441-6 du Code de Commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les Parties.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société Starkey France, Société à Responsabilité Limitée au capital de 116.800 euros, ayant son siège social 23, rue Claude Nicolas Ledoux – Europarc – Bâtiment 14 – 94000 CRETEIL, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous le numéro 322 88 4 669 (ci-après « *Le Fabricant* ») fournit aux clients professionnels (ci-après « *Les Clients* » ou « *Le Client* ») qui lui en font la demande par contact direct, ou via support papier, ou par voie numérique, les Produits et prestations associées détaillées ci-après.

Elles s'appliquent, sans restriction, ni réserve, à toutes les ventes d'aides auditives et prestations associées, auprès des Clients de même catégorie, et prévalent sur leurs conditions générales d'achat.

1.2) Toute commande de Produits et prestations associées emporte l'acceptation sans réserve par le Client, et son adhésion pleine et entière aux présentes Conditions Générales de Vente.

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus, publicités, notices, n'ont qu'une valeur informative et indicative et sont révisables à tout moment.

La société Starkey France est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

Article 2. Commandes

2.1) Le Client transmet sa commande par tout moyen à la société Starkey France, avec les références du ou des Produits commandés et leurs quantités.

La société Starkey France accuse réception de la commande par tout moyen écrit dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la réception de la commande, en précisant, le cas échéant, le prix unitaire de chaque Produit et les éventuelles conditions particulières de l'opération.

La commande ne sera valablement passée qu'après émission d'un accusé de réception et acceptation de celle-ci par la société Starkey France.

2.2) Toutes demandes de modification de commande, ainsi que toutes demandes d'annulation de commande passées par le Client, ne seront prises en compte par la société Starkey France, que si elles sont notifiées par écrit, et sont parvenues au plus tard avant l'expédition des Produits par la société Starkey France.

La société Starkey France ne sera pas tenue d'accepter la modification ou l'annulation de la commande.

Si elle ne l'accepte pas, l'acompte qui aura été versé lui restera acquis, sauf accord particulier entre les Parties.

En cas d'acceptation d'une demande de modification d'un Client, la société Starkey France ne sera plus tenue par les délais de livraison qui avaient été convenus. Un nouveau délai de livraison sera fixé.

2.3) Commandes de solutions intra-auriculaires

Les commandes de solutions intra-auriculaires s'effectuent uniquement via la plateforme de commande eStore, les bons de commande en version numérique et papier n'étant plus acceptés pour ces commandes.

Article 3 - Livraison

Sauf conditions particulières expressément convenues entre les parties, la livraison s'effectuera dans les locaux du Client ou à l'adresse mentionnée sur le bon de commande.

Les délais de livraison spécifiés sur le bon de commande, ne le sont qu'à titre indicatif.

En conséquence, la société Starkey France ne sera pas responsable, en cas de non-respect des délais de livraison.

Article 4 – Dépôt – Mise à disposition de Produits

4.1) Mise à disposition de Produits

a) Avec l'accord express de la société Starkey France, les contours d'oreilles (BTE), les écouteurs déportés (RIC) et les systèmes CROS peuvent faire l'objet d'une mise à disposition, au profit du Client, sous forme de dépôt, pendant une durée fixée d'un commun accord entre les parties, et sans pouvoir excéder une période maximum de 30 jours.

b) Le Client supporte les risques de perte ou de détérioration des Produits mis à disposition. Il s'engage à contracter une assurance visant à couvrir tous dommages que pourraient subir les aides auditives, mises à sa disposition, au cours de leur stockage, de leur transport et/ou de leur utilisation pendant la période de dépôt.

4.2) Retours

a) Pendant toute la période de mise à disposition, le Client peut retourner à la société Starkey France les appareils concernés, scellés dans leur emballage d'origine, sans qu'aucun frais ne lui soit facturé.

Si les appareils sont retournés dans un emballage dont le sceau a été brisé, un montant forfaitaire de 35 € HT par appareil sera facturé, pour couvrir les frais de désinfection et de reconditionnement.

Si les appareils retournés nécessitent une remise en état, celle-ci sera facturée, selon les conditions du service après-vente de la société Starkey France.

Si l'appareil est retourné défectueux sans possibilité de remise en état, le Client s'oblige à en régler le prix à la société Starkey France.

b) Le traitement des retours ne sera possible que si le bon de retour dédié, téléchargeable sur le site dédié aux Clients professionnels, est renvoyé avec les aides auditives.

c) À l'expiration de la période de mise à disposition des appareils, le Client sera tenu de conserver les appareils qu'il n'a pas retournés.

Conditions générales de vente



La société Starkey France lui adressera automatiquement et immédiatement une facture correspondant au prix de ces appareils.

Article 5 : Prix - Modalités de paiement

5.1) Prix

Le prix des aides auditives et prestations associées est celui en vigueur au jour de la commande, et qui est précisé sur le bon de commande signé par le Client, et accepté par la société Starkey France.

Le prix est exprimé en euros et stipulé Hors-taxes et Toutes Taxes Comprises sur le bon de commande et la facture de la société Starkey France.

Les frais de port et d'emballage font l'objet d'une facturation distincte.

5.2) Modalités de paiement

a) Les factures sont émises par la société Starkey France à la livraison ou, le cas échéant, à la mise à disposition des Produits.

Les factures de la société Starkey France sont payables à 30 jours fin de mois, par virement bancaire, adressé à l'adresse de son siège social ou par prélèvement à l'échéance.

Aucun escompte n'est consenti pour paiement avant la date figurant sur la facture, ou dans un délai inférieur à celui indiqué aux présentes Conditions Générales de Vente.

b) Conformément aux dispositions de l'article L 441 – 6 du Code de Commerce, toute somme non réglée à l'échéance, portera de plein droit, et sans rappel ni mise en demeure préalable, intérêt de retard au taux d'intérêt de la Banque Centrale Européenne (BCE), majoré de 10 points.

Le Client étant, en outre, redevable de plein droit, et sans notification préalable de la société Starkey France, d'une indemnité forfaitaire de recouvrement, d'un montant de 40 euros par facture impayée.

c) En cas de recouvrement contentieux des sommes dues par le Client, et excédant le montant de l'indemnité forfaitaire ci-dessus, l'ensemble des frais sera à la charge du Client.

5.3) Exigibilité

Le défaut de paiement d'une seule facture de la société Starkey France à son échéance, rend immédiatement exigibles toutes les autres factures émises à l'ordre du Client, même non encore échues à cette date.

En outre, la société Starkey France se réserve le droit, dans cette hypothèse, de suspendre toute commande en cours et/ou toute nouvelle livraison au profit du Client, jusqu'au paiement intégral des sommes qui lui seront dues.

5.4) Remises additionnelles

Si des remises additionnelles sont négociées, celles-ci ne seront valables que si les factures afférentes sont acquittées par le Client.

Le non-paiement d'une ou plusieurs factures entraîne l'annulation de toute remise additionnelle négociée par ailleurs, y compris celles portant sur d'autres factures que celles qui sont impayées.

Article 6 : Interdiction de revente à un Professionnel

Les Produits Starkey France sont vendus au Client Professionnel, qui pourra uniquement les revendre à ses patients.

Il est formellement interdit au Client de revendre les Produits Starkey France à un autre professionnel de l'audition, sauf autorisation expresse, préalable, et écrite de la société Starkey France.

Article 7 : Clause de Réserve de Propriété

7.1) Le transfert de propriété des Produits et prestations fournis par la société Starkey France au Client est suspendu jusqu'au règlement complet et définitif du prix, et des éventuels frais et accessoires prévus à la commande, et/ ou au contrat signé entre les parties.

De convention expresse, la société Starkey France se réserve la faculté de reprendre possession des Produits livrés jusqu'au paiement et encaissement complet et effectif de leur prix.

7.2) Le Client Professionnel ne pourra pas revendre les Produits non payés.

Il ne pourra, en aucun cas, nantir, consentir de sûreté, donner en gage, ou transférer la propriété des Produits impayés qui auront été mis à sa disposition, ou qu'il pourra avoir en stock, à titre de garantie.

Le Client devra aviser immédiatement la société Starkey France, en cas de saisie ou de toute autre intervention d'un tiers, ou de cession, ou de nantissement de son fonds de commerce.

Si le Client a revendu les Produits avant complet paiement à la société Starkey France, celle-ci pourra réclamer les paiements qui auront été ainsi perçus par le Client.

7.3) Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle au transfert au Client, dès la livraison, des risques de pertes et de détériorations des biens objets de la commande et / ou du contrat, qui aurait été mis à sa disposition, ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Article 8 – Tarifs et remises commerciales

Aides auditives

Les prix unitaires hors taxes publiés dans le tarif de la société Starkey France s'appliquent automatiquement aux professionnels de l'audition qui adressent à celle-ci une commande unique, en dehors de tout contrat, conditions liées à un groupement ou de négociation de volume annuel.

Des conditions commerciales particulières sont proposées selon la gamme et en fonction du volume d'aides auditives achetées l'année précédente.

Les remises suivantes sont systématiquement appliquées dans le cas d'achat d'au moins 50 aides auditives dans l'année :

- Gamme Premium+ 18 %
- Gamme Premium 18 %
- Gamme Avancée 23 %
- Gamme 100% Santé 20 %

Conditions générales de vente



Les conditions commerciales et le tarif de l'extension de garantie obligatoire peuvent être modifiés en fonction du niveau de service spécifique accordé au Client (assistance technique ou commerciale sur site, création publicitaire etc.) et selon un engagement contractuel de volume d'affaires minimum conclu entre le Client et la société Starkey France.

Protections et embouts

Pour les modèles éligibles à l'attribution d'une remise en pourcentage, celle-ci sera déterminée en fonction des volumes commandés l'année précédente.

Article 9 - Garantie

9.1) Champ d'Application

Les aides auditives STARKEY sont fournies avec un écrin, des accessoires et un mode d'emploi destiné à l'utilisateur.

La société Starkey France garantit les Produits qu'elle fabrique et fournit, contre tout vice, défaut de fabrication et panne survenue au cours d'un usage normal et habituel des Produits.

La société Starkey France ne garantit en aucun cas la perte, le vol, le bris volontaire et involontaire, et toute autre panne du Produit survenue à cause d'un défaut d'entretien ou de conditions d'utilisation incompatibles avec les recommandations fournies dans le guide d'utilisation.

La société Starkey France n'accordera aucune garantie dans l'hypothèse où le Client ou un tiers, procéderait à des modifications ou à des réparations sur les Produits en dehors de ses ateliers.

9.2) Mise en œuvre de la garantie

Le Client est tenu de signaler par écrit à la société Starkey France le dysfonctionnement, la panne ou le vice affectant le ou les Produits pour lesquels il sollicite la garantie, dans un délai de 30 jours maximum, à compter de leur apparition, et ce, à peine de déchéance du droit à garantie.

Il devra retourner le ou les Produits concernés à la société Starkey France auquel (auxquels) sera joint le bon de réparation concerné, téléchargeable sur le site internet dédié aux Clients professionnels et joint au(x) Produit(s).

À réception de la notification du Client, la société Starkey France s'engage, à son choix, à réparer ou à remplacer aussi rapidement que possible, et sans frais pour le Client, le ou les Produits défectueux couverts par la garantie.

9.3) Etendue de la garantie

a) Toute aide auditive, en retour pour sa réparation sous garantie et en bon état de fonctionnement, donnera lieu à la facturation du forfait unique de réparation, pour frais de prise en charge.

Sont notamment concernées les aides auditives, pour lesquelles seul le changement de la protection pare-cérumen est nécessaire.

Conditions du forfait unique de réparation

Les interventions sur les aides auditives hors garantie, ou ne répondant pas aux critères de la garantie initiale tels que mentionnés aux articles 9.1 et 9.2 feront l'objet d'un forfait unique de réparation facturé à hauteur de 153 euros, outre les frais de port si le circuit est fonctionnel, et de 450 euros, outre les frais de port, si le circuit n'est plus fonctionnel.

Le forfait unique de réparation inclut gratuitement une nouvelle garantie de six mois.

Pour les solutions intra-auriculaires ou les écouteurs sur-mesure, les modifications mineures, telles que rajout ou modification ou suppression d'option électronique et changement de couleur de la plaque et de la coque, ne donneront pas lieu à facturation, si elles interviennent dans les trois premiers mois suivant la vente.

Après trois mois, elles donneront lieu à une facturation, au tarif de 90 euros HT par réparation, quel que soit le nombre de modifications. Les frais de port seront facturés.

b) Garantie des protections et embouts sur-mesure

Pour être refait au titre de la garantie, le Produit (protection ou embout) doit absolument être renvoyé et accompagné d'une nouvelle empreinte. En cas de perte, une refonte est possible sans empreinte pour les embouts laser 3D, le fichier numérique de chaque embout étant conservé pendant une période de 2 ans.

Au-delà de 2 ans, une nouvelle empreinte est nécessaire. Aucun supplément de prix ne sera appliqué pour son traitement.

Les embouts RIC/BTE sont garantis 6 mois, les embouts écouteurs sur-mesure RIC sont garantis 4 ans depuis le 1er avril 2025. Les protections sont garanties 2 ans et les embouts de confort sont garantis 3 mois.

c) Garantie des accessoires sans-fil et Systèmes CROS

La garantie contre tout vice de fabrication s'applique pendant une période de 2 ans à compter de la date de la facturation pour les accessoires sans-fil et pendant une période de 4 ans pour les systèmes CROS.

Il n'y a pas d'extension de garantie sur les accessoires sans fils, les systèmes CROS et sur les chargeurs.

La garantie Starkey France ne couvre pas les conditions d'utilisation incompatibles avec les recommandations fournies dans le mode d'emploi, ainsi que les dégradations volontaires ou interventions effectuées en dehors de nos ateliers. Par ailleurs, le droit à la garantie s'éteint si le Client, ou un tiers, procède à des modifications ou à des réparations sur les Produits en dehors des ateliers de Starkey France.

9.4 Durée de la garantie

Les aides auditives (définies par l'Arrêté de Nomenclature du 14 novembre 2018) sont proposées à la vente avec une garantie contractuelle de 4 ans, celle-ci couvrant la garantie commerciale de 2 ans (garantie fabricant de 2 ans et la garantie commerciale de 2 ans).

Sauf accord express et écrit contraire de la société Starkey France, la garantie commerciale de 2 ans, accordée, fera l'objet d'une facturation supplémentaire au-delà de la garantie fabricant initiale de 2 ans.

Elle sera facturée au tarif de 55 € HT par Produit. Les durées de garantie susvisées courent à compter de la date de livraison des Produits.

9.5 Spécificité de la garantie des écouteurs RIC

Les écouteurs RIC standards possèdent une garantie liée à celle du module électronique sur lequel ils sont attachés.

Conditions générales de vente



L'échange de ces écouteurs dans le cadre de la mise en œuvre de la garantie s'effectue exclusivement via un formulaire en ligne, disponible à partir de l'espace personnel du Client sur le site : <https://fr.starkeypro.com>

En entrant le numéro de série du module électronique, le système reconnaîtra automatiquement si l'écouteur est sous garantie ou non. Le Client accepte la facturation de toute consommation excessive d'écouteurs demandée au titre de la garantie sur le site. Le Fabricant devra à cette fin produire des éléments statistiques pour constater cette surconsommation.

Article 10 – Retour pour crédit

Aides auditives intra-auriculaires

Le retour pour crédit d'une aide auditive intra-auriculaire est possible pendant une période de 90 jours à compter de la date de facturation. Il donne lieu à une facturation de 80 € HT pour les aides auditives intra-auriculaires. Pour les aides auditives intra-auriculaires rechargeables, le chargeur peut faire l'objet d'un avoir s'il est retourné avec le ou les intras.

Aides auditives RIC-BTE-Système CROS

Le retour pour crédit pour les RIC, les BTE et les systèmes CROS est possible pendant une période de 90 jours à compter de la date de facturation. Il donne lieu à une facturation forfaitaire de 35 € HT correspondant aux frais de désinfection et de traitement.

Aucun frais ne sera facturé si l'appareil est retourné dans son emballage d'origine encore scellé.

Si le Produit est retourné pour changement de couleur de coque, un autre Produit sera renvoyé et sera facturé aux conditions commerciales en vigueur.

Un avoir sera établi sur le prix du Produit retourné.

Le traitement des retours ne sera possible que si le bon de retour dédié, téléchargeable via le site professionnel de la société Starkey France, est renvoyé avec les aides auditives. L'utilisation de ce bon de retour est obligatoire.

Accessoires sans-fil

Les accessoires sans-fil, chargeurs RIC & BTE et intra-auriculaires, mini turbo chargeur, microphones déportés, émetteur TV, télécommande et autres accessoires ne peuvent pas faire l'objet d'un retour pour crédit.

Protections et embouts

Les embouts auriculaires de tout type et les protections auditives ne pourront pas faire l'objet de retour pour crédit.

Article 11 – Service Après-Vente

Le service après-vente est assuré par la société Starkey France, ou le cas échéant, par un prestataire agréé.

Les modalités d'intervention ou de remplacement sont à la discrétion de la société Starkey France.

Article 12 – Responsabilité

La société Starkey France garantit que les Produits qu'elle fabrique sont conformes aux normes européennes en vigueur.

Sa responsabilité est limitée aux cas et conditions prévus à l'article 9.1 des présentes Conditions Générales de Vente.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de la société Starkey France serait retenue à quelque titre que ce soit à l'égard du Client, le montant total des indemnités dues à celui-ci ne pourra alors excéder le montant du prix total HT prévu au bon de commande et /ou au contrat pour chaque Produit défectueux ou non conforme, et ce, quel que soit le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

En aucun cas, le Client ne pourra exiger de la société Starkey France la réparation de dommages qui ne sont pas causés aux Produits qui ont fait l'objet du bon de commande et/ou du contrat de vente, tels que perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, frais de rappel, pertes de gain et tout autre dommage matériel direct ou indirect.

Article 13 – Traçabilité des Produits

Afin de se conformer aux dispositions de l'article L 5212 – 2 du Code de la Santé Publique, la société Starkey France dispose d'une procédure de matériovigilance.

Dans ce cadre, et afin de permettre un éventuel rappel de Produits, le Client s'engage à assurer et conserver la traçabilité (identification de chaque patient en fonction du numéro de série de l'aide auditive adaptée) de toutes les aides auditives de marque Starkey qu'il revend à ses patients.

Le Client garantira la société Starkey France de toutes les conséquences préjudiciables qui pourraient résulter d'un manquement de sa part à cette obligation.

Article 14 – Force Majeure

La responsabilité de la société Starkey France ne pourra en aucun cas être mise en œuvre, si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites aux présentes Conditions Générales de Vente, résulte d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code Civil.

Article 15 – Propriété intellectuelle

Tous les sigles, logos, et autres marques distinctives figurant sur les Produits, et tout document transmis par la société Starkey France au Client, sont la propriété exclusive de la société Starkey France.

Le Client s'engage à ne faire aucun usage, à quelque titre, et de quelque façon que ce soit, de ces documents, sigles, logos et marques distinctives, susceptible de porter atteinte au droit de propriété industrielle et intellectuelle de la société Starkey France.

Tout manquement à cet engagement engagera la responsabilité du Client à l'égard de la société Starkey France, qui pourra lui réclamer la réparation de l'entier préjudice résultant de ce manquement.

Article 16 – Protection des données (RGPD.)

Les données relatives au Client recueillies par la société Starkey France dans ses fichiers clientèle et marketing ont pour finalité le

Conditions générales de vente



traitement des commandes, le suivi des relations commerciales, la gestion et l'exécution des commandes et/ou du contrat. Elles peuvent également être utilisées à des fins statistiques internes réalisées par la société Starkey France.

Ces informations personnelles sont conservées uniquement pour la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées. Pendant cette durée, la société Starkey France met en place tous les moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles du Client, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

L'accès aux données personnelles du Client est strictement limité à la société Starkey France et à ses employés, habilités en raison de leurs fonctions, et eux-mêmes tenus à une obligation de confidentialité.

Aucune information personnelle du Client ne peut, sans son consentement exprès, être publiée, échangée, transférée, louée ou vendue à des tiers, et ce, sur quelque type de support que ce soit.

Conformément à la réglementation européenne en vigueur, le Client dispose, concernant les données personnelles collectées par la société Starkey France dans le cadre de l'exécution du contrat, des droits suivants :

- Droit d'accès (article 15 RGPD) et de rectification (article 16 RGPD) , mise à jour, de complétude des données du Client.
- Droit de verrouillage ou d'effacement des données du Client à caractère personnel (article 17 du RGPD), lorsqu'elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, d'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.
- Droit de retirer à tout moment un consentement (article 13 – 2 c RGPD)
- Droit à la limitation du traitement des données du Client (article 18 RGPD)
- Droit d'opposition au traitement des données du Client (article 21 RGPD)
- Droit à la portabilité des données que le Client a fournies, lorsque ces données font l'objet de traitement automatisé fondé sur leur consentement ou sur un contrat (article 20 RGPD).

Pour exercer l'un de ses droits, le Client devra adresser sa demande, par courrier postal à l'adresse suivante : Starkey France 23 rue Claude Nicolas Ledoux_ 94 000 Créteil FRANCE, ou par courrier électronique, à Data_Privacy@Starkey.com.

Le Client peut également s'opposer au fait de recevoir de la prospection commerciale ou promotionnelle en écrivant à la même adresse.

Article 17 – Modification des Conditions Générales de Vente

La société Starkey France se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente.

Les conditions générales modifiées s'appliqueront à toutes les nouvelles commandes passées après la date de modification.

Article 18 – Droit applicable – Attribution de Compétence

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises uniquement au droit français, à l'exclusion de tout autre.

Toute contestation, tout litige portant sur l'interprétation, l'exécution de l'une quelconque des obligations prévues aux présentes Conditions Générales de Vente devra donner lieu à recherche d'une solution amiable.

En cas d'échec de celle-ci, les litiges seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Créteil, quels que soient le lieu de livraison et le mode de paiement, nonobstant pluralité des défendeurs ou appel en garantie.

Article 19 – Loi AGECE.IDU

Conformément à l'article L 541-10-3 de la loi AGECE du 10 février 2020, ayant pris effet le 1er janvier 2022, la société Starkey France s'est enregistrée auprès de Syderep et dispose du Numéro d'Identification Unique (IDU) : FR000586_05EAIR.

Article 20 – Acceptation du Client

Les présentes Conditions Générales de Vente sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables à la société Starkey France, même si elle en a eu connaissance.