

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE NEUROTH Centre Auditif SA ([CHE-107.418.051](#))

POUR LA FOURNITURE D'APPAREILS AUDITIFS (VERSION 08/2025)

1. CHAMP D'APPLICATION ET OBJET DU CONTRAT

- 1.1.** Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après en bref CVG) sont valables pour toutes les relations commerciales entre Neuroth Centre Auditif SA et le·la client·e. Le partenaire contractuel du client ou de la cliente est la société Neuroth Centre Auditif SA (ci-après dénommée NEUROTH).
- 1.2.** Ces CGV sont applicables en Suisse.
- 1.3.** Ces CGV sont exclusivement applicables pour toutes les livraisons et/ou prestations ainsi que pour les offres et les paiements de NEUROTH ou à NEUROTH, sauf si les parties ont expressément pris un autre accord par écrit. Les présentes CGV sont téléchargeables à tout moment sur Internet à l'adresse <https://www.neuroth.com/de-CH/impressum/>. En outre, NEUROTH informe le·la client·e de l'existence des CGV de manière adéquate (p. ex. par une mention dans les documents contractuels).

2. PROTECTION DES DONNÉES ET VÉRIFICATION DE LA SOLVABILITÉ

- 2.1.** Les données personnelles et les données de santé du·de la client·e ne sont collectées, enregistrées, conservées, utilisées, modifiées, divulguées, archivées, supprimées ou détruites que conformément aux dispositions légales en vigueur ainsi qu'à la politique de confidentialité de NEUROTH.
- 2.2.** La politique de confidentialité de NEUROTH se trouve sur la page d'accueil (<https://www.neuroth.com/de-CH/datenschutz/>). La déclaration de consentement au traitement des données nécessaires à laquelle se réfère la politique de confidentialité est remise au·à la client·e avant l'analyse des besoins pour lecture et signature.
- 2.3.** NEUROTH vérifie régulièrement la solvabilité lors de la conclusion de contrats et dans certains cas particuliers pour lesquels son intérêt à le faire est légitime ; elle peut également le faire pour des clients existants. Dans cet objectif, nous travaillons avec la CRIF AG, Hagenholzstrasse 81, CH-8050 Zurich, qui nous fournit les données dont nous avons besoin. Vous trouverez des informations sur le traitement des données par la CRIF AG sur la page www.crif.ch/datenschutz.

3. DÉROULEMENT DE L'ADAPTATION D'APPAREILS AUDITIFS

- 3.1.** L'adaptation commence toujours par l'analyse des besoins, le diagnostic par l'audioprothésiste ou par une prescription du médecin ORL. Si le·la client·e opte pour un appareil auditif de NEUROTH, NEUROTH devient le partenaire contractuel du·de la client·e.
- 3.2.** Le·la client·e transmet tous les documents indispensables à l'analyse des besoins et au diagnostic de l'audioprothésiste (p. ex. prise en charge des frais par les organismes de sécurité sociale, numéro de sinistre en cas d'accident etc.).

4. CONCLUSION DE LA CONVENTION DE PRÊT

- 4.1.** NEUROTH et le-la client-e concluent ensuite une convention de prêt séparée pour une durée de port à l'essai de quatre semaines maximum à partir de la remise des appareils auditifs (ci-après : "la période d'essai") ; cette convention doit être signée de manière manuscrite ou numérique par le-la client-e. En même temps qu'un exemplaire de la convention de prêt, le-la client-e reçoit, en particulier si des embouts auriculaires sur mesure sont fabriqués à son intention, la déclaration de conformité conformément à l'Art. 10 de l'Ordonnance sur les dispositifs médicaux (ODim ; SR 812.213) liée à la déclaration visée à l'Annexe XIII du RDM de l'UE, et le-la client-e en confirme la réception par écrit. Par ailleurs, le mode d'emploi est remis au-la client-e.
- 4.2.** NEUROTH est autorisée à remettre les documents précités au-la client-e sous forme physique ou numérique (par e-mail).
- 4.3.** Après la conclusion de la convention de prêt, le-la client-e est tenu-e de confirmer la réception de l'appareil auditif adapté par NEUROTH dès qu'il lui a été remis.
- 4.4.** Le-la client-e est autorisé-e à tester l'appareil ou les appareils auditifs durant une période d'essai de quatre semaines maximum - sauf s'il en a été convenu autrement par écrit.
- 4.6.** Durant la période d'essai se termine - qui commence à la remise de l'appareil ou des appareils auditifs adaptés -, le-la client-e peut restituer à NEUROTH ce ou ces appareils fournis par NEUROTH sans devoir en indiquer le motif, contre confirmation du retour, si bien qu'aucun achat n'est conclu. NEUROTH ne facturera aucun frais pour ce commencement d'adaptation, sauf si le ou les appareils auditifs ne sont pas restitués ou sont endommagés lors de la restitution.
- 4.7.** La période d'essai termine (a) à la conclusion d'un contrat d'achat ou (b) à la restitution physique du ou des appareils auditifs par le-la client-e dans le centre auditif compétent de NEUROTH ou (c) à l'expiration de la période d'essai avec obligation de restitution du ou des appareils auditifs par le-la client-e dans le centre auditif compétent de NEUROTH.

5. RESPONSABILITÉ EN CAS DE DOMMAGES CAUSÉS À L'APPAREIL AUDITIF OU DE PERTE DE L'APPAREIL AUDITIF DURANT LA PÉRIODE D'ESSAI

- 5.1.** Durant toute la durée de la période d'essai, le-la client-e est tenu-e de manipuler le ou les appareils auditifs avec tout le soin nécessaire et de n'en faire aucun autre usage que l'usage prévu. Pendant toute la durée de la période d'essai, le-la client-e est responsable vis-à-vis de NEUROTH, indépendamment de toute faute, de tous dommages et détériorations survenus sur le ou les appareils auditifs, y compris en cas de perte, de vol ou autres cas de disparition de l'appareil auditif.
- 5.2.** Si le-la client-e dispose d'une assurance responsabilité civile privée, il-elle doit immédiatement signaler le dommage survenu à ou aux appareils auditifs à son assurance et fournir à NEUROTH tous les renseignements à ce propos (notamment le nom de l'assurance, le numéro de police, le numéro de sinistre etc.).
- 5.4.** Les petits dommages causés à ou aux appareils auditifs sont facturés au-la client-e en fonction de la réparation à effectuer.

CONCLUSION DU CONTRAT DE VENTE

- 6.1.** À la fin de la période d'essai, le-la client-e doit décider s'il-elle souhaite acheter le ou les appareils auditifs ou non. L'achat du ou des appareils auditifs est exclusivement possible en lien avec un pack de services payant. Les services inclus dans le pack de services choisi par le-la client-e et

le prix du pack sont indiqués dans le contrat de vente qui sera conclu avec le-la client-e.

- 6.2. En cas de décision d'achat positive de la part du-de la client-e, NEUROTH et cette personne concluent un contrat de vente séparé qui sera signé de manière manuscrite ou numérique. Sont remis au-à la client-e en même temps qu'un exemplaire du contrat de vente : (a) facture pour le ou les appareils auditifs ou (b) le cas échéant, convention de paiement échelonné avec formulaire de prélèvement automatique, (c) le cas échéant, documents pour l'assurance-appareils auditifs et CGV pour l'assurance-appareils auditifs, (d) fiche d'information sur la garantie.
- 6.3. NEUROTH est autorisée à remettre les documents précités au-à la client-e sous forme physique ou numérique (par e-mail)
- 6.4. Au moment de la conclusion du contrat de vente, la jouissance et les risques liés à ou aux appareils auditifs sont transférés au-à la client-e, qui en acquiert la propriété.

7. PRIX D'ACHAT ET CONDITIONS DE PAIEMENT

- 7.1. NEUROTH facture directement au-à la client-e le prix d'achat convenu ainsi que le coût des services ("prix"). Si le prix ou une partie du prix est pris en charge par un tiers, NEUROTH est autorisée, à mais non obligée de réclamer le prix convenu directement à ce tiers. Le-la client-e n'est toutefois libéré-e de ses obligations de paiement qu'après paiement intégral du prix convenu.
- 7.2. Les montants facturés s'entendent TVA comprise selon le taux en vigueur. Le délai de paiement est de 20 jours et prend cours à partir de la conclusion du contrat de vente ; NEUROTH se réserve le droit de prévoir des délais de paiement plus courts. Les prestations effectuées dans le cadre de réparations doivent être payées dès la remise des appareils auditifs ou accessoires réparés.
- 7.3. Toute compensation entre des créances du-de la client-e et la créance du prix d'achat demandé par NEUROTH est exclue. NEUROTH a le droit de céder ses créances à des tiers.
- 7.4. Si le-la client-e n'effectue pas le paiement dans le délai indiqué sur la facture, il-elle est considéré-e comme en retard de paiement, sans qu'un rappel doive lui être adressé (opération à échéance fixe). En cas de retard de paiement, le montant de la facture sera augmenté d'intérêts de retard à un taux de 6 % par an.

7. GARANTIE LÉGALE (GARANTIE)

- 7.1. NEUROTH garantit que le ou les appareils auditifs ainsi que ses composants sont exempts de vices sur base de l'état actuel de la technique. Il n'y a pas de vice lorsqu'il est prouvé que l'anomalie est due à un usage incorrect ou inadéquat du ou des appareils auditifs (p. ex. soins insuffisants et/ou inadéquats, oubli de stocker dans un environnement sec) ou à la communication d'informations fausses/incomplètes par le-la client-e ou un tiers ; dans ces cas, la garantie de NEUROTH est exclue.

Il en va de même pour les défauts provoqués par une usure de l'appareil à cause de la transpiration, de buée dans le conduit auditif, par des piles qui coulent, par une exposition aux rayonnements, à l'humidité, par une chute, une action violente etc. Sont également exclus de la garantie légale les éléments suivants : (a) modification de la forme adaptée individuellement de l'embout auriculaire personnalisé (embout sur mesure, coque de boîtier) provoquée par une altération du conduit auditif et (b) la perte ou l'endommagement du tube acoustique, du pare-cérumen, du fil d'extraction, des accessoires spéciaux. À l'exception du présent Article 7.1, NEUROTH n'accorde aucune autre garantie légale et ne prend pas d'autres engagements en lien avec le ou les appareils auditifs (ni explicitement ni implicitement). Les déclarations orales du personnel de vente ou de conseil de NEUROTH ainsi que les indications générales données dans

les catalogues, sur les médias électroniques et/ou sur les sites Internet ne constituent pas une garantie ni un engagement en lien avec les produits de NEUROTH.

- 7.2.** Le droit à la garantie présuppose que le contrat de vente a été conclu ; pendant la période d'essai et la convention de prêt, le·la client·e dispose uniquement d'un droit d'adaptation (ce qui exclut tout autre droit et en particulier le droit à la garantie).
- 7.3.** Le·la client·e est tenu·e de déclarer par écrit à NEUROTH tout défaut constaté dans un délai de deux semaines (ci-après : "délai de réclamation") et de remettre le ou les appareils auditifs défectueux à NEUROTH en décrivant le défaut constaté. En cas de dépassement du délai de réclamation, NEUROTH n'assume aucune garantie.
- 7.4.** Le seul droit accordé au·à la client·e est le droit à la réparation ou à la remise en état de l'appareil, à l'exclusion de tout autre droit à la garantie. NEUROTH, par contre, a la faculté, à sa seule discrétion, de remplacer le ou les appareils auditifs (réparation du dommage) ou de déclarer la résiliation du contrat au lieu de procéder à la réparation ou à la remise en état.
- 7.5.** Si le·la client·e ne fait pas corriger le défaut constaté sur le ou les appareils auditifs ou les composants de ceux-ci par NEUROTH ou par un tiers autorisé par NEUROTH, il·elle perd son droit à la garantie vis-à-vis de NEUROTH.
- 7.6.** Pour le ou les appareils auditifs achetés par le·la client·e, NEUROTH accorde au·à la client·e une garantie de 24 mois à compter de la fin de la période d'essai. Les obligations du·de la client·e visées à l'Art. 201 CO (obligation de vérifier et de signaler les défauts) sont maintenues et ne sont pas écartées par les présentes CGV.

8. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

- 8.1.** La responsabilité de NEUROTH est limitée à l'intention frauduleuse et à la négligence grave. Pour tout le reste, NEUROTH écarte et décline toute responsabilité.

9. DÉCLARATIONS ET COMMUNICATIONS AU·À LA CLIENT·E

- 9.1.** Le·la client·e est tenu·e de communiquer à NEUROTH tout changement d'adresse et d'adresse e-mail ; dans le cas contraire, les déclarations de NEUROTH qui ne sont pas parvenues au·à la client·e sont considérées comme étant parvenues à leur destinataire si elles ont été envoyées à la dernière adresse postale et adresse e-mail communiquées par le·la client·e.
- 9.2.** Les communications et déclarations sont également envoyées par e-mail au·à la client·e si la personne a communiqué à NEUROTH son adresse e-mail et n'a pas refusé par écrit ou par e-mail toute communication par cette voie.

10. LIEU D'EXÉCUTION ET DROIT APPLICABLE

- 10.1.** Le lieu d'exécution en rapport avec la convention de prêt et le contrat de vente est l'adresse du centre auditif compétent de NEUROTH.
- 10.2.** Seul le droit matériel suisse est applicable, à l'exclusion de la LDIP. L'application des dispositions de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG) est donc exclue.