

PENDANT LA PÉRIODE D'ADAPTATION

Article 1: Mise à disposition

1.1 AGC AUDIO SPRL met un ou des appareils à disposition du client. Dans tout ce qui suit, « l'appareil » désignera le ou les appareils mis à disposition. L'appareil est adapté par un ou des audiologues/audicien/audioprothésistes. Pendant la période d'adaptation, la mise à disposition de l'appareil associé au client est gratuite. A la fin de cette période d'adaptation, le client a la possibilité d'acheter l'appareil proposé en vue de sa délivrance définitive au sens de l'article 31 de la coordination officielle des acousticiens de l'INAMI.

1.2 AGC AUDIO SPRL se réserve la possibilité d'encaisser une caution au client en contrepartie de la mise à disposition de l'appareil.

1.3 Le client peut également acheter un appareil sans avoir recours à la période d'adaptation gratuite. Dans ce cas, le client perd tout droit à une quelconque intervention de l'organisme assureur et l'appareillage sera entièrement à sa charge. La délivrance définitive de l'appareil ainsi que sa facturation seront dès lors réputées exécutées le jour de sa mise à disposition.

1.4 En plus du devis, à la livraison "physique" des appareils auditifs une facture associée de type provisoire ou proforma est éditée. En effet à la livraison des appareils auditifs les éléments permettant la facturation définitive ne sont pas encore connus (intervention ou non de la mutuelle, besoin d'un accessoire auditif supplémentaire) Cette facture de type provisoire ou proforma n'est donc pas considéré comme une facture définitive, ne rentre pas dans notre comptabilité et porte une numérotation commençant par "PROV".

Article 2: Propriété

2.1 Le client reconnaît que l'appareil qui est mis à sa disposition demeure la propriété exclusive de AGC AUDIO SPRL.

2.2 Il est interdit au client de vendre ou de céder de quelque manière que ce soit l'appareil qui a été mis à sa disposition et dont AGC AUDIO SPRL est le propriétaire exclusif. Le client s'engage à ne rien entreprendre qui puisse exclure les droits de propriété de AGC AUDIO SPRL ou qui puisse leur porter atteinte de quelque manière que ce soit. Il est également interdit au client de démonter, altérer ou endommager de quelque manière que ce soit l'appareil qui a été mis à sa disposition.

2.3 En cas de non restitution, de perte ou de casse de l'appareillage durant la période d'adaptation et même si l'appareil n'est pas vendu ou facturé alors l'emprunteur/patient devra s'acquitter de la totalité du montant brut sans prétendre à un quelconque remboursement d'une quelconque mutuelle ; il sera alors facturé dans la foulée. Si le patient/emprunteur n'est pas en mesure de se rendre au RDV de fin d'essai il doit en avvertir son audicien sous 14j, par courrier recommandé et/ou email afin de convenir d'un nouveau RDV de fin d'essai.

Article 3: Réclamations

3.1 Toute réclamation pour défaut apparent, non-conformité ou objet accessoire manquant doit être signalée lors de la mise à disposition.

3.2 D'autres réclamations éventuelles doivent être adressées à AGC AUDIO SPRL par écrit (email ou courrier recommandé) au plus tard dans les 3 mois suivant la mise à disposition.

VENTE A L'ISSUE DE LA PÉRIODE D'ADAPTATION

Article 4: Transfert de propriété et transfert de risques

4.1 Par dérogation à l'article 1583 du Code Civil, le client n'acquerra la propriété de l'appareil vendu qu'après paiement intégral du prix convenu. Par conséquent, AGC AUDIO SPRL garde la propriété de l'appareil vendu jusqu'au paiement intégral et effectif du prix convenu.

4.2 Le client est responsable et supporte les risques de l'appareil vendu à partir du moment où celui-ci a été mis à sa disposition.

4.3 Il est interdit au client de vendre ou de céder de quelque manière que ce soit l'appareil tant qu'il n'a pas payé la totalité du prix de vente convenu. Le client s'engage à ne rien entreprendre qui puisse exclure les droits de propriété de AGC AUDIO SPRL ou qui puisse leur porter atteinte de quelque manière que ce soit.

4.4 Dans le cadre d'une vente avec intervention "INAMI" de la mutuelle, **le client reconnaît avoir pris connaissance de la procédure générale en vue de cette intervention.**

Le texte intégral relatif à cette intervention est disponible en magasin sur simple demande ou sur le site internet de l'INAMI:

http://www.inami.fgov.be/SiteCollectionDocuments/nomenclatureart31_20151011_01.pdf

RAPPEL (extrait de l'article 31 susmentionné):

"A.R. 22.10.2012" (en vigueur 1.12.2012)

III. PROCÉDURE DE DEMANDE

3.1. Procédure générale

Pour avoir droit à une intervention de l'assurance, le bénéficiaire doit suivre la procédure suivante : Le bénéficiaire atteint de troubles de l'audition subit des tests auditifs chez un médecin spécialiste en oto-rhino-laryngologie. En fonction des résultats des tests auditifs, le médecin spécialiste rédigera une prescription pour tester l'appareillage. Muni de cette prescription, le bénéficiaire se rend chez un audicien en vue de tester un appareillage. Le cas échéant, un questionnaire COSI sera rempli. À l'issue de la période d'essai l'audicien rédige un rapport de test. Sur la base des résultats figurant dans le rapport de test et, éventuellement, des réponses au questionnaire, le médecin spécialiste en oto-rhino-laryngologie peut rédiger une prescription médicale pour l'appareillage. L'audicien introduira ensuite une demande d'intervention de l'assurance auprès du médecin-conseil. Ce n'est qu'après obtention de l'accord du médecin-conseil que l'audicien pourra procéder à la délivrance définitive de l'appareillage.

Commentaires informels d'AGC AUDIO SPRL:

L'annexe 17 est le document sur lequel sont repris les différentes étapes de la procédure de demande.

Au recto de l'annexe 17, est attendue la "prescription pour tester l'appareillage" (Cachet numéro 1 d'un ORL) permettant de tester un appareillage auditif auprès d'un audicien. Au verso de la même annexe 17 est attendue la "prescription médicale et définitive de l'appareillage" (cachet numéro 2 d'un ORL) indispensable pour que l'audicien puisse solliciter le service médecin conseil de la mutuelle.

A l'issue de la période d'essai, si celle-ci est considérée comme positive par l'audicien **et** le client, alors le client signe un bon de commande témoignant de cet essai positif et d'une intention ferme d'acheter l'appareil dans le cadre des CGV.

Une fois le bon d'essai positif signé, le client aura le choix de:

- laisser l'appareil en laboratoire et respecter ce qui est visé au paragraphe 4.4.1

ou bien

- conserver physiquement l'appareil immédiatement après la signature du bon d'essai et respecter ce qui est visé au paragraphe 4.4.2
Le client cochera la mention associée et choisie dans le bon d'essai positif.

4.4.1 A l'issue de sa période d'essai positive, le client laisse le matériel testé positivement au laboratoire et signe le bon de commande.

Le client devra solliciter un ORL avec le rapport de test réalisé par l'audicien et l'annexe 17 afin que le médecin spécialiste en oto-rhino-laryngologie délivre une prescription médicale définitive (*cachet numéro 2 d'un ORL*).

Dans le cadre de la prescription définitive, le médecin spécialiste ORL a toute liberté pour réaliser la prescription définitive (*cachet numéro 2 d'un ORL*) uniquement sur base du rapport de test réalisé par l'audicien ou en exigeant une nouvelle consultation afin de vérifier les résultats de l'appareillage repris dans le rapport "audicien".

Si l'ORL exige une nouvelle consultation afin de vérifier l'appareil auditif, alors le client devra revenir en magasin récupérer son appareil afin de le faire tester par un ORL. L'appareil sera laissé, de nouveau, à disposition du client dans le même cadre légal que pendant la période d'essai.

Le client s'engage à rapporter l'appareil dans les 5 jours ouvrables faisant suite à la date de cette nouvelle mise à disposition associée à la nouvelle consultation ORL.

Si l'appareil n'est pas rapporté, alors AGC AUDIO SPRL pourra le facturer de plein droit en dehors de toute intervention de la mutuelle. Bien entendu, en cas de force majeure à démontrer, le délai pour rapporter l'appareil pourra être prolongé.

Si le médecin ORL donne avis un négatif, le client peut rendre l'appareil et annuler l'essai dans le respect de l'article 31. De nouveaux réglages et un nouveau RDV ORL peuvent se réaliser à la demande du client si celui-ci veut solliciter de nouveau un ORL. En cas de prescription définitive obtenue auprès de l'ORL (*cachet numéro 2 d'un ORL*), le client a 5 jours ouvrables pour rapporter cette prescription définitive/annexe 17 à son audicien avec l'appareil. L'appareil est de nouveau en magasin dans l'attente de l'accord "médecin-conseil".

L'audicien introduira ensuite une demande d'intervention de l'assurance auprès du médecin-conseil. Ce n'est qu'après obtention de l'accord du médecin-conseil que l'audicien pourra procéder à la délivrance définitive de l'appareillage. Une fois que l'audicien et le client ont reçu l'approbation du médecin conseil, le client doit se rendre chez l'audicien dans un délai de septante-cinq jours ouvrables après la date de l'approbation par le médecin-conseil, sauf cas de force majeure démontré, afin de signer l'attestation de fourniture (annexe 12) et de bénéficier de la fourniture définitive de l'appareillage. Le client récupère alors son appareil physiquement de manière définitive.

AGC AUDIO SPRL est autorisé par l'INAMI à facturer à partir de la date accord du "médecin-conseil".

4.4.2 Le client peut conserver l'appareil immédiatement après la signature du bon de commande faisant suite à l'essai positif, et ce alors que le médecin conseil de la mutuelle n'a pas encore donné son accord et que la délivrance définitive au sens de l'INAMI n'est pas actée. Le client n'est pas encore facturé au moment de la signature du bon de commande alors qu'il conserve physiquement l'appareil.

AGC AUDIO SPRL permet donc au client qui vient de réaliser un essai positif de garder son appareil, le faisant ainsi bénéficier d'une facilité commerciale qu'on retrouve chez la quasi-totalité des audiciens, et lui permet d'éviter deux allers-retours supplémentaires repris dans le 4.4.1 (déposer son appareil après la période d'essai, revenir chercher son appareil pour le montrer à l'ORL et le déposer à nouveau à l'audicien en attendant l'accord MC. Revenir enfin le chercher définitivement après l'accord de la mutuelle). Cette facilité commerciale permet au client de mieux s'accoutumer à l'appareil et d'éviter plusieurs allers-retours avec le centre auditif. Le client conserve alors l'appareil testé positivement sous sa responsabilité dans l'attente de l'accord définitif du médecin conseil de sa mutuelle. Le client a conscience que cette facilité commerciale est parfaitement cadrée dans le présent article et qu'un non respect de celui-ci pourrait l'obliger à renoncer à toute intervention mutuelle et le conduire à être facturé directement du montant total de l'appareil auditif.

Le bénéficiaire/client doit alors suivre la procédure prévue à l'article 31 de la coordination officielle des acousticiens de l'INAMI qui comprend notamment l'obligation de solliciter un médecin spécialiste en oto-rhino-laryngologie afin de lui remettre le rapport de test précédemment rempli par l'audicien ainsi que l'annexe 17.

L'audicien s'engage sur le contenu du rapport de test afin que celui-ci réponde en tout points aux exigences de l'article 31 susmentionné. Si les résultats de test ne sont pas à la hauteur des attentes de l'article 31, l'audicien considérera l'essai comme négatif et le client ne devrait même pas se rendre chez son ORL pour une prescription définitive : l'essai est négatif et annulé par l'audicien donc la vente ne peut se faire dans un cadre "INAMI".

En cas d'essai positif le client doit solliciter un ORL afin de faire contre signer l'annexe 17 pour obtenir une prescription définitive (*cachet numéro 2 d'un ORL*). Cette annexe 17 doit, une fois remplie par l'ORL, être remise à l'audicien dans les 45 jours suivant la signature du bon de commande. En cas d'impossibilité de respecter le délai, le client doit en informer son audicien par courrier recommandé à AGC AUDIO SPRL ou par email à info@maison-appareil-auditif.be sinon AGC AUDIO SPRL se réserve le droit de facturer en dehors de toute intervention mutuelle ou d'envoyer directement le rapport d'appareillage et la dite annexe 17 à un médecin ORL afin de rester dans le cadre fixé par l'INAMI.

Le client ne pourra se prévaloir du refus d'un ORL de réaliser une prescription définitive (*cachet numéro 2 d'un ORL*) que sous un délai de 45 jours en le faisant connaître par courrier recommandé à AGC AUDIO SPRL ou par email à info@maison-appareil-auditif.be

Sans ce refus écrit et motivé, AGC AUDIO SPRL se réserve le droit de facturer en dehors de toute intervention mutuelle ou d'envoyer directement le rapport d'appareillage et la dite annexe 17 à un médecin ORL afin de rester dans le cadre fixé par l'INAMI.

L'annexe 17 attendue et dûment complétée par l'ORL (prescription définitive, *cachet numéro 2 d'un ORL*) est alors envoyée au médecin conseil de la mutualité afin d'obtenir son accord; accord préalable et obligatoire afin de bénéficier du remboursement par la mutuelle.

Le médecin-conseil communique sa réponse par écrit, tant au bénéficiaire qu'à l'audicien, dans les quinze jours ouvrables (le cachet de la poste faisant foi) qui suivent la demande. Cette réponse peut inclure une des décisions suivantes :

- la demande est approuvée.

- la demande est rejetée et le refus est motivé de manière circonstanciée.

- la demande est incomplète ou nécessite des informations complémentaires. Dans ce cas, le médecin-conseil dispose à nouveau de quinze jours ouvrables (le cachet de la poste faisant foi) à partir de la date de réception des éléments complétant le dossier pour prendre sa décision.

Suite à tout rejet de la demande, plusieurs rejets pouvant se succéder, le client ne peut annuler la vente et accorde un délai de 120j à l'audicien pour échanger avec les services de la mutuelle. Une demande rejetée est souvent motivée par une erreur d'encodage dans le dossier et/ou un document manquant. Après ce délai le client peut demander une annulation de la vente.

Dans les deux cas susmentionnés (demande rejetée ou incomplète), le client bénéficie physiquement de son appareillage auditif et n'est pas encore facturé d'office et donc n'est pas redevable du montant de l'intervention mutuelle.

Une fois l'accord médecin obtenu, AGC AUDIO SPRL a toute liberté pour facturer le client et réaliser la fourniture de l'appareillage définitif. L'attestation de fourniture ou annexe 12 sera envoyée au service paiement de la mutuelle afin de bénéficier de l'intervention mutuelle attendue.

NB: Si le refus de la mutuelle est dû au fait que le client n'est pas en ordre avec elle alors il sera facturé du montant total de l'appareil en dehors de toute intervention mutuelle. Le client doit s'assurer de son éligibilité à un remboursement mutuelle avant de débiter un essai dans le cadre « mutuelle /INAMI ». S'il ne rentre pas dans les critères pour des motifs extérieurs au travail de l'audicien (exemple : non respect de la période de renouvellement avant une réintervention de la mutuelle) alors le client est facturé de la totalité du montant.

Article 5: Prix

Les prix figurant sur les bons de commande sont TVA, taxes et droits inclus. Les prix incluent l'emballage standard.

Article 6: Paiement

6.1 Sauf disposition contraire, les factures sont payables dans les 30 jours après la date de facture sans escompte. Le client n'est pas habilité à se prévaloir de quelque retenue, diminution ou indemnisation que ce soit. La facturation prend effet le jour de la délivrance définitive de l'appareil.

6.2 En cas de vente avec versement de caution, le client devra s'acquitter, lors de la délivrance de l'appareil, du montant total de la facture réduit du montant de la caution. Lorsque le contrat de vente prévoit le versement d'une caution à la charge du client, cette somme sera considérée comme facturée le jour de la délivrance

définitive de l'appareil. Dans l'exemple où le solde à payer correspond exactement au montant de la caution, la facture sera considérée comme payée par imputation de la caution, le jour de la date de facturation.

6.3 Le client n'est pas autorisé à suspendre ses paiements en cas de réclamation ou d'appel à la garantie.

6.4 a) Toutes nos factures sont payables au grand comptant. Tout retard de paiement entraînera une majoration, de plein droit et sans mise en demeure préalable de 12 % l'an, augmentée d'une indemnité forfaitaire et irréductible de 17%, avec un minimum de 75€. OUTRE cet intérêt, le montant de nos factures pourra également être majoré de 15€ par courrier/mail envoyé.

b) Conformément à l'article 32.15 de la Loi du 14/7/1991 modifiée par la Loi du 6/04/2010 à l'article 74.17 sur les pratiques du commerce, il est précisé que les présentes conditions générales contractuelles sont d'application réciproque entre les parties.

c) Toute contestation, pour être recevable, doit être notifiée, sous huitaine, par recommandé, dès réception de la facture. Un changement d'adresse ne peut valoir excuse de n'avoir pas eu connaissance de la facture ou de ne pas l'avoir protestée dans les délais.

En cas de contestation, seuls les Tribunaux de notre juridiction sont compétents.

Article 7: Livraison et réclamations

7.1 La livraison est censée avoir eu lieu lors de la mise à disposition de l'appareil.

7.2 Toute réclamation pour défauts visibles, non-conformité ou objet accessoire manquant doit, sous peine de déchéance, être signalée lors de la mise à disposition.

7.3 Les réclamations concernant les vices cachés doivent, sous peine de déchéance, être portées à la connaissance de AGC AUDIO SPRL par lettre recommandée, immédiatement après leur découverte et au plus tard trois mois après la mise à disposition. Les réclamations ultérieures sont sans effet. Les actions en justice pour cause de vices cachés doivent en outre, sous peine d'irrecevabilité, être engagées dans les trois mois suivant la découverte de ceux-ci.

7.4 Aucune réclamation ne donne droit au client de se soustraire à ses obligations de paiement telles que déterminées à l'article 6.

Article 8: Force majeure

AGC AUDIO SPRL ne pourra en aucun cas être tenu responsable pour tout dommage généralement quelconque dû à des circonstances irrésistibles, imprévisibles et/ou extérieures et notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, au feu, à une grève bloquant le processus de fabrication de distribution ou de livraison, lock-out, guerre, etc.

Article 9: Garantie

9.1 Le bon fonctionnement de l'appareil est garanti pendant deux ans à dater de la facturation au client, pour autant qu'il en ait été fait un usage prudent, soigné et normal et qu'il n'ait pas été ouvert, adapté ou démonté, en vue ou non d'une réparation, si ce n'est par les techniciens de AGC AUDIO SPRL. Pendant la période de validité de la garantie, les réparations éventuelles ("au sens du constructeur") seront faites gratuitement par AGC AUDIO SPRL. Sont néanmoins exclus de la garantie les cordons, piles, accumulateurs et autres accessoires.

Le type de réparations garanties par AGC AUDIO SPRL est défini au sens du constructeur, selon des précisions fournies par le constructeur à AGC AUDIO SPRL, disponibles et imprimables en magasin. Cette garantie est personnelle et ne peut être cédée à un tiers.

9.2 Le client doit aviser AGC AUDIO SPRL, sans retard et par écrit, des défauts manifestes de l'appareil. Si le défaut est couvert par le présent article, AGC AUDIO SPRL s'engage à y remédier dans un délai raisonnable. AGC AUDIO SPRL pourra, selon son choix et la nature de l'appareil, soit l'envoyer pour réparation ou remplacement, soit rembourser le prix de l'appareil au client sans autre indemnité. L'obligation de garantie de AGC AUDIO SPRL est strictement limitée à ce qui précède. Le renvoi d'appareil ne sera accepté qu'avec l'accord préalable de AGC AUDIO SPRL et selon ses instructions.

9.3 La garantie n'est pas applicable lorsque les défauts, vices ou non-conformités sont la conséquence d'une utilisation erronée ou inadéquate de l'appareil par le client ou par des tiers, ou encore d'incidents provoqués par le hasard, par des cas de force majeure ou si le client a apporté des modifications à l'appareil de sa propre initiative.

9.4 Extension de garantie

Le client peut obtenir, contre paiement, une extension de la garantie de base, celle-ci pouvant être portée à cinq ans à dater de la facturation au client. Cette extension de garantie ne vise que des réparations ("au sens du constructeur") ainsi qu'expliqué au 9.1

Le client devra notifier, avant la fin de période d'essai, si oui ou non l'extension de garantie est désirée.

Article 10: Responsabilité

10.1 AGC AUDIO SPRL ne pourra en aucun cas être tenu responsable vis à vis du client ou vis à vis d'un tiers pour les dommages directs et indirects, incidents généralement quelconques, tels que la perte de bénéfice, l'augmentation de frais généraux, la perte de données, sans que les cas cités soient limitatifs, qui résulteraient de l'usage par le client, de l'entretien ou de la réparation de l'appareil par AGC AUDIO SPRL.

10.2 AGC AUDIO SPRL ne peut être tenu responsable des dommages généralement quelconques causés conjointement par un défaut de l'appareil et par la faute de la victime ou d'une personne dont la victime est responsable.

DIVERS

Article 11: Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales sont soumises au droit belge. Toute contestation généralement quelconque relève de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

Article 12: Indivisibilité

La nullité ou l'inefficacité éventuelle d'une quelconque disposition des présentes conditions générales n'altère en rien les autres dispositions qui restent totalement applicables et en vigueur.

Article 13: Maintien des droits

Le non exercice par AGC AUDIO SPRL de l'un de ses droits, ou d'une partie de ses droits, tels que déterminés dans les présentes conditions générales, ne peut jamais être interprété comme une renonciation à tel droit ou à une partie de ces droits.

Article 14: Modifications

Les présentes conditions générales ne peuvent être modifiées que par un amendement écrit et signé par un représentant autorisé de AGC AUDIO SPRL.

BON D'ESSAI TEST POUR SITE INTERNET

Concerne, *Betreffend* : TEST

NISS : 670xxxxxx

Adresse : 175 rue xxxxxx

1060 - Saint Gilles

Mutuelle : 509 - Partena - Mutualité Libre

Numéro d'adhérent à la Mutuelle :

Nomenclature : 705552 705563

(Appareillage stéréophonique pour les bénéficiaires de 18 et plus)

Appareil repris dans le devis DEVIS195xxx accepté par le client susmentionné dans le cadre d'un essai cadré par les présentes conditions générales de vente.

Pour rappel (sommes en Euros) :

Montant total TTC du devis : 1 902,00

Remboursement attendu de la mutuelle : 1424,33

Quote-part client en cas d'essai positif : 477,67

Je désire prendre à l'essai les appareils précités du :

...../...../..... au/...../.....

Durant cette période, je me déclare responsable de ce matériel qui n'est pas assuré contre le vol, la perte ou la casse.

J'ai pris connaissance des prix mentionnés ci-dessus et **des conditions générales de vente du présent document**, notamment ma responsabilité en cas de non restitution des appareils dans un état fonctionnel à la date prévue.

Date:/...../.....

Signature du client :

Signature pour AGC AUDIO SPRL :

A l'issue de la période d'essai, le client a le choix de signer ou non un bon de commande associé à un essai positif ou négatif.