

# Conditions générales de vente de la Boutique Cochlear™

Pour imprimer, voir et télécharger ces Conditions générales de vente, [cliquez ici](#).

## **Bienvenue sur la Boutique Cochlear**

Cochlear Limited et ses filiales et sociétés affiliées (collectivement, le "Groupe Cochlear") vous souhaite la bienvenue sur la Boutique Cochlear pour la Belgique.

Le membre du Groupe Cochlear qui exploite la Boutique Cochlear locale à laquelle vous accédez est COCHLEAR Benelux NV, Schaliënhoeverdreef 20, Bldg i, B-2800 Malines, Belgique, numéro d'entreprise : TVA BE 0439545206 RPR Anvers arrondissement Malines et est l'entité contractante de cette Boutique Cochlear locale en vertu des présentes Conditions générales de vente ("Cochlear", "nous", "notre" et "nos").

La Boutique Cochlear est une boutique en ligne où vous pouvez parcourir les Biens et Services commercialisés par Cochlear. Nous ne garantissons pas la disponibilité des produits annoncés sur la Boutique Cochlear. Tous les produits ne sont pas disponibles dans tous les pays et vous ne pourrez sélectionner et commander que les Biens et Services (le cas échéant) vendus par Cochlear dans votre pays. Veuillez contacter votre représentant Cochlear local pour obtenir des informations sur les produits.

Nous honorons notre obligation légale de vous fournir des Biens qui correspondent à la description qui vous en est faite sur notre site web et qui répondent à toutes les exigences imposées par la loi. Les garanties et l'assistance produit que nous offrons et fournissons s'ajoutent aux garanties des consommateurs prévues par les Lois sur la protection des consommateurs en vigueur. Aucune disposition des présentes Conditions générales de vente ne vise à exclure ou à limiter les droits dont vous disposez en vertu des Lois sur la protection des consommateurs, sauf dans la mesure où ces lois l'autorisent.

## **Votre consentement**

Veuillez lire attentivement les présentes Conditions générales de vente de la Boutique Cochlear (**Conditions générales de vente**) avant d'accéder à la Boutique Cochlear ou d'y acheter des Biens ou des Services. Si vous avez moins de 18 ans, vous devez obtenir le consentement de vos parents ou de votre tuteur avant d'accéder à la Boutique Cochlear et de l'utiliser.

Votre accès et votre utilisation de la Boutique Cochlear, y compris toute commande de Biens et Services que vous passez par l'intermédiaire de la Boutique Cochlear (**Commande**), sont soumis aux Conditions d'utilisation du site web Cochlear et aux présentes Conditions générales de vente (collectivement dénommées "**Conditions**").

SI VOUS N'ACCEPTÉZ PAS CES CONDITIONS, VOUS NE DEVRIEZ PAS ACCÉDER OU PASSER COMMANDE SUR LA BOUTIQUE COCHLEAR.

## **Acceptation et respect des présentes Conditions générales de vente**

Cochlear vous fournira les Biens ou les Services conformément aux présentes Conditions générales de vente. Vous devez accepter d'être lié par les présentes Conditions générales de vente et de les respecter :

- en complétant le processus d'inscription pour utiliser la Boutique Cochlear ; et
- lorsque vous utilisez la Boutique Cochlear pour passer une Commande de Biens ou de Services auprès de Cochlear.

## Modifications des présentes Conditions générales de vente

Nous pouvons modifier les présentes Conditions générales de vente de temps à autre. Les Conditions générales de vente qui s'appliqueront à la Commande sont celles qui s'appliquaient au moment où vous avez passé votre Commande. Vous pouvez accéder à la version actuelle des présentes Conditions générales de vente à tout moment en cliquant sur le lien "Conditions générales de vente", disponible sur la Boutique Cochlear.

### Définitions

Dans les présentes Conditions générales de vente :

- **Accusé de réception** désigne la notification écrite au client par Cochlear de l'accusé de réception de la Commande.
- **Jour ouvrable** désigne tout jour qui n'est pas un samedi, un dimanche ou un jour férié légal dans votre pays.
- **Lois sur la protection des consommateurs** désigne le droit de la consommation applicable dans le pays où le consommateur a sa résidence habituelle.
- **Client** ou **vous** désigne la personne qui a ouvert un compte pour passer une Commande de Biens ou de Services.
- Le **Service client** désigne le centre d'appel de notre Service client pour votre pays, qui peut être contacté [ici \(NL\)](#) / [ici \(FR\)](#).
- **Adresse de livraison** désigne l'adresse que vous avez indiquée au moment où vous avez passé votre Commande pour la livraison des Biens ou des Services que nous vous fournirons en vertu des présentes Conditions générales de vente.
- **Biens** désigne les marchandises décrites dans l'Accusé de réception et la Confirmation de commande envoyées par Cochlear au client.
- **Login** désigne le "login" que vous nous avez fourni dans le cadre de la procédure d'inscription pour utiliser la Boutique Cochlear.
- **Commande** désigne l'achat par un utilisateur inscrit sur la Boutique Cochlear de Biens ou de Services devant être fournis par Cochlear.
- **Confirmation de commande et notification d'expédition** désigne la notification écrite au Client par Cochlear du traitement et de l'expédition de la commande conformément aux présentes conditions de vente.
- **Étiquette de l'emballage** désigne l'étiquetage apposé sur l'emballage des Biens.
- **Services** désigne les services décrits dans l'accusé de réception délivré par Cochlear au client.
- **Taxe** : tout droit, importation, taxe sur les ventes (telle que la TVA) ou autre prélèvement, importation, charge, taux ou tarif qui est prélevé, imposé, exigé ou collecté en vertu d'une législation ou par un gouvernement ou une autorité fiscale.

### Inscription

Vous devez terminer la procédure d'inscription pour utiliser la Boutique Cochlear avant de passer une Commande de Biens ou de Services par l'intermédiaire de la Boutique Cochlear. Toute information personnelle que vous nous fournissez sera conservée et utilisée par nous conformément à notre [Politique de confidentialité](#).

Vous ne pouvez pas avoir plus d'un compte actif, sauf si vous êtes à la fois le bénéficiaire et le soignant d'un autre bénéficiaire de nos produits, et votre (vos) compte(s) n'est (ne sont) pas transférable(s). Si vous effectuez des achats par l'intermédiaire d'un compte de soignant lié au compte d'une autre personne bénéficiaire de nos produits, vous ne pouvez effectuer des achats sur la Boutique Cochlear qu'au nom de cette personne. Vous pouvez mettre à jour, modifier ou résilier votre compte à tout moment sur la Boutique Cochlear ou en contactant le [Service client](#).

Si vous choisissez d'utiliser une adresse électronique professionnelle pour votre compte ou pour accéder à la Boutique Cochlear, vous êtes seul responsable du respect des règles, politiques ou protocoles qui s'appliquent à l'utilisation de votre adresse électronique et des installations de votre lieu de travail.

### **Informations**

Afin de vous offrir des Biens et des Services compatibles avec votre système d'implant Cochlear spécifique, vous devez vous assurer que les informations que vous nous fournissez de temps à autre sont à jour et exactes.

### **Compatibilité des Biens et des Services**

Avant de passer une Commande de Biens ou de Services sur la Boutique Cochlear, Cochlear vous recommande de consulter la documentation existante sur le produit (le cas échéant) et/ou de consulter un professionnel de la santé auditive afin de déterminer si les Biens ou Services que vous souhaitez commander sont compatibles avec votre système d'implant Cochlear spécifique.

Si, à la discrétion absolue de Cochlear, Cochlear détermine qu'un Bien ou un Service n'est pas compatible avec votre système d'implant Cochlear spécifique, Cochlear vous contactera pendant les heures ouvrables et Cochlear pourra vous proposer un Bien ou un Service alternatif compatible avec votre système d'implant Cochlear spécifique ou pourra annuler votre Commande par notification écrite.

Une fois que les Biens ou Services que vous avez commandés vous ont été livrés, Cochlear vous recommande de lire la documentation du produit et/ou de consulter un professionnel de la santé auditive pour vous assurer que, le cas échéant, un professionnel qualifié installe les Biens ou Services.

### **Placement d'une Commande de Biens ou de Services et formation du contrat**

Vous pouvez commander des Biens ou des Services en sélectionnant les articles que vous souhaitez acheter et en suivant les instructions qui s'affichent à l'écran. Vous pouvez vérifier et corriger toute erreur de saisie dans votre Commande jusqu'au moment où vous nous soumettez votre Commande, en cochant la case reconnaissant que vous acceptez les présentes Conditions générales de vente et en cliquant sur le bouton "Procéder au paiement" sur la page de paiement. Vous reconnaissez qu'en effectuant ces actions, vous vous engagez à payer les Biens ou Services conformément aux présentes Conditions générales de vente dans le cas où votre Commande est acceptée par nous.

Cochlear ne vous vendra que des Biens ou Services qu'elle est autorisée à vendre en vertu des lois de votre pays de résidence et Cochlear ne fait aucune déclaration, ne donne aucune garantie quant à l'utilisation de ces Biens ou Services dans une juridiction autre que celle de votre pays de résidence.

Vous pouvez passer une Commande en français ou en néerlandais dans les sections spécifiques de la Boutique Cochlear.

Pour passer commande de Biens ou Services sur la Boutique Cochlear, vous êtes invité à suivre les étapes techniques suivantes du processus de commande en ligne : (i) sélectionner les Biens/Services souhaités et les inclure dans votre panier, (ii) compléter le formulaire de commande avec vos informations personnelles (nom, adresse, email, téléphone, adresse de livraison/facturation), (iii) sélectionner le mode de paiement, (iv) accepter les présentes Conditions générales de vente (et les Conditions d'utilisation du site web) et indiquer que vous avez lu la Politique de confidentialité, (v) confirmer la Commande en suivant les instructions affichées à l'écran. Avant de finaliser la Commande, vous aurez la possibilité de revoir votre sélection, de vérifier le prix total (livraison comprise) et de modifier d'éventuelles erreurs.

La présentation de Biens et de Services dans la Boutique Cochlear constitue une offre en vue de la conclusion d'un contrat d'achat. En cochant le bouton "Procéder au paiement" dans le récapitulatif de la Commande, vous passez une Commande et, par conséquent, un contrat d'achat juridiquement contraignant est conclu avec une obligation de payer le prix d'achat.

Au moment où vous passez la Commande, Cochlear vous informera dans un Accusé de réception qu'elle a reçu votre Commande. Après avoir conclu le contrat, nous aurons l'obligation légale de vous fournir des Biens et Services conformes au contrat.

Nous pouvons vous demander de fournir des informations supplémentaires ou vous demander de confirmer vos informations pour nous permettre de traiter toute Commande passée par l'intermédiaire de la Boutique Cochlear.

Vous acceptez de fournir à Cochlear des informations actuelles, complètes et exactes lorsque nous vous le demandons par l'intermédiaire de la Boutique Cochlear.

### **Acceptation ou rejet d'une Commande**

Nous nous réservons le droit de refuser une Commande en tout ou en partie, sans aucune responsabilité à votre égard, dans la mesure où nous avons des motifs légitimes de le faire, notamment en raison du caractère anormal de la Commande, d'une erreur manifeste dans le prix affiché (si vous avez refusé d'acheter le produit au prix correct), de l'existence d'un litige relatif au paiement par vous d'une commande antérieure, de l'indisponibilité des Biens ou Services commandés, de l'absence d'autorisation de paiement par carte de crédit ou en cas d'activités signalées ou suspectées d'être frauduleuses, illégales ou non autorisées.

Si nous rejetons une Commande passée par l'intermédiaire de la Boutique Cochlear, nous nous efforcerons de vous informer de ce rejet au moment où vous passez la Commande ou dans un délai raisonnable après que vous avez soumis votre Commande, et nous vous rembourserons toute somme que vous aurez payée en rapport avec cette Commande.

### **Livraison de Biens ou de Services**

Nous ne livrerons les Biens ou Services commandés par l'intermédiaire de la Boutique Cochlear qu'à une adresse de livraison située dans votre pays de résidence et qui n'est pas une boîte postale ou une adresse similaire. Si votre adresse de livraison est géographiquement éloignée, il est possible que nous ne puissions pas la livrer. Dans ce cas, nous vous en informerons. Les produits d'une même Commande ne peuvent pas être livrés à des adresses différentes.

Veillez vérifier soigneusement les informations relatives à la livraison avant de passer votre Commande. Nous ne sommes pas responsables en cas d'envoi perdu ou manquant en raison d'informations inexactes que vous nous avez fournies dans votre Commande, y compris, mais sans s'y limiter, les informations relatives au compte client ou les informations relatives à l'expédition.

Toutes les dates de livraison que nous citons ou fournissons ne sont que des estimations. Toutefois, votre Commande sera exécutée dans les 30 jours suivant la date de la Confirmation de la commande et notification d'expédition, sauf circonstances exceptionnelles. Si la livraison n'a pas lieu dans les trente (30) jours suivant la Commande, le Client a le droit de spécifier une date de livraison adaptée aux circonstances. Si Cochlear ne livre pas à la date indiquée, le client peut se rétracter du contrat. Dans ce cas, Cochlear remboursera toutes les sommes versées en vertu du contrat dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de résiliation du contrat.

Si la livraison de vos Biens est retardée par un événement indépendant de notre volonté, nous vous contacterons dès que possible pour vous en informer et faire tout ce qui est en notre pouvoir pour réduire le retard. Tant que nous faisons cela, nous ne vous dédommagerons pas pour le retard, mais si le retard risque d'être important, vous pouvez contacter le [Service client](#) (NL) / le [Service client](#) (FR) pour mettre fin au contrat et recevoir un remboursement pour tous les produits que vous avez payés, mais que vous n'avez pas reçus.

### **Risque et titre**

Le risque lié aux Biens et Services vous est transféré à la date et à l'heure de la livraison à l'Adresse de livraison. Le titre de propriété de tous Biens et Services est transféré au Client à la date ou à l'heure la plus tardive entre les deux :

- le paiement de ces Biens ou Services ; et
- la livraison de ces Biens ou Services à l'Adresse de livraison.

### **Droit de rétractation**

Si vous êtes un consommateur et que vous résidez dans l'Union européenne, les conditions suivantes relatives au droit de rétractation peuvent s'appliquer :

- Sauf en ce qui concerne certains Biens décrits ci-dessous, vous pouvez annuler une Commande en contactant le [Service client](#) à tout moment avant la livraison de votre Commande et jusqu'à 14 jours après, à compter du jour suivant celui où vous avez reçu les derniers Biens que vous avez commandés. Vous pouvez également utiliser le modèle de formulaire de rétractation disponible au bas des présentes Conditions. Dans ce cas, vous recevrez le remboursement intégral du prix payé pour les Biens.
- Vous êtes responsable du coût et du retour des Biens dans les 14 jours suivant la date de notification de l'annulation, dans le même état que celui dans lequel vous les avez reçues (ce qui n'interfère pas avec votre droit de prendre des mesures raisonnables pour examiner les Biens et s'assurer qu'ils sont conformes à votre Commande). Vous avez l'obligation légale de prendre raisonnablement soin des Biens tant qu'ils sont en votre possession. Si vous ne respectez pas cette obligation, nous pouvons avoir le droit de déduire le coût de toute détérioration, jusqu'à concurrence du prix des Biens, du remboursement auquel vous avez droit.
- Vous n'aurez pas le droit d'annuler une Commande pour la fourniture de l'un des Biens suivants :
  - Les Biens scellés que vous avez descellés et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de santé ou d'hygiène ;
  - Les enregistrements audio ou vidéo scellés ou logiciels informatiques scellés dont l'emballage scellé a été ouvert ; ou
  - Les Biens qui ont été personnalisés ou fabriqués selon vos propres spécifications (si nous offrons de telles options) ;

à moins que ces Biens n'aient été endommagés ou défectueux au moment où ils vous ont été livrés ou qu'ils n'aient été livrés de manière incorrecte.

### **Redevances, charges et Taxes**

Nous vous facturerons, et vous acceptez de payer, les frais et charges suivants en relation avec une Commande que nous acceptons (le cas échéant) :

- le prix d'achat de chaque article que vous avez commandé par l'intermédiaire de la Boutique Cochlear, y compris les Taxes applicables aux Biens ou Services, et qui vous est communiqué dans l'Accusé de réception ;
- les frais de traitement et de livraison de chaque Bien ou Service que vous avez commandé par l'intermédiaire de la Boutique Cochlear ("Frais de livraison").

Au moment où vous passez votre Commande, nous indiquons le prix total des Biens ou des Services, y compris les Taxes applicables, les frais de manutention et de livraison et les autres frais et charges, lorsque ceux-ci peuvent raisonnablement être calculés à l'avance. Si ces Taxes ou frais ne peuvent être raisonnablement calculés à l'avance, nous vous informerons du fait que des frais supplémentaires peuvent être exigés.

Dans toute la mesure permise par la loi, vous serez tenu de payer à Cochlear tous les coûts que nous aurons raisonnablement encourus pour récupérer les montants que vous nous devez en vertu des présentes Conditions générales de vente. Sauf accord écrit contraire, le prix d'achat de chaque Bien ou Service est indiqué

sur la Boutique Cochlear au moment où vous passez votre Commande et sera confirmé par Cochlear dans un Accusé de réception.

### **Modes de paiement**

Vous pouvez payer le prix d'achat et les frais de livraison en ligne sur la Boutique Cochlear, en utilisant toute méthode de paiement spécifiée sur la Boutique Cochlear.

Si nous ne sommes pas en mesure de traiter avec succès le paiement de votre Commande, dont nous avons accusé réception au moyen d'un Accusé de réception, nous pouvons vous informer de cette annulation et vous donner la possibilité d'utiliser un autre mode de paiement ou, en cas d'échec persistant, annuler votre contrat d'achat par notification écrite conformément à la législation applicable.

Vous ne devez pas payer ou tenter de payer des produits par des moyens frauduleux ou illégaux. Cela inclut, sans s'y limiter, l'utilisation d'une carte de crédit qui n'est pas à votre nom ou que vous n'avez pas le droit d'utiliser.

Cochlear vous fournira un Accusé de réception après avoir passé la Commande qui spécifie les coûts totaux (y compris les Taxes, les frais et les charges) pour les Biens ou les Services de cette Commande.

### **Notre Politique de remboursement et de retour**

Veillez inspecter les Biens dès que possible à la livraison. Si les Biens qui vous ont été livrés s'avèrent défectueux à la livraison ou ne correspondent pas aux Biens que vous avez commandés ou à leur description, outre les droits que vous confèrent les Lois sur la protection des consommateurs (tels que le droit de rétractation ci-dessus et la garantie légale de conformité et des vices cachés décrite ci-dessous), et les politiques plus spécifiques que nous pouvons choisir de mettre en œuvre dans votre pays ou région, vous pouvez retourner les Biens dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception de vos Bien(s), en contactant le [Service client](#) et en suivant les procédures qui vous ont été communiquées. Nous pourrions alors vous proposer une réparation, un échange ou un remboursement, selon le cas, et ce sans préjudice de vos droits légaux en tant que consommateur.

Vous êtes responsable des coûts et des risques liés au retour des Biens. Tous les Biens retournés sont sous votre responsabilité jusqu'à ce qu'ils atteignent notre entrepôt. Cochlear recommande d'utiliser une méthode d'envoi traçable et de souscrire une assurance postale/de transport suffisante pour couvrir la valeur du contenu. Veillez à emballer votre retour afin d'éviter tout dommage aux Biens ou à leur emballage et conservez votre preuve d'envoi et les informations de suivi jusqu'à ce que votre remboursement ait été effectué. Les achats effectués en clinique ne peuvent pas nous être retournés pour un remboursement ou un échange. Vous devez contacter directement votre clinique.

Nous procéderons au remboursement qui vous est dû dès que possible et, en tout état de cause, dans les 14 jours suivant le jour où nous recevons les Biens ou, si c'est plus tôt, le jour où nous recevons la preuve que vous nous avez renvoyé les Biens. Nous vous rembourserons intégralement le prix des Biens (sous réserve de toute déduction que nous sommes en droit d'effectuer en raison de l'utilisation ou de l'endommagement des Biens), y compris les frais de livraison standard. Toutefois, nous ne vous rembourserons pas les frais de renvoi des Biens. Nous vous rembourserons tout montant reçu de votre part en utilisant la même méthode que celle utilisée à l'origine pour payer votre achat, sauf accord contraire.

Si vous avez choisi de demander l'échange des Biens plutôt que le remboursement, l'échange se fera uniquement pour des Biens similaires et sous réserve de disponibilité des Biens. Les Biens de remplacement ne seront expédiés qu'après réception de l'article retourné dans notre entrepôt.

Outre notre Politique de remboursement et de retour décrite ci-dessus, vous bénéficiez de garanties commerciales telles qu'elles sont mentionnées, le cas échéant, dans le manuel d'utilisation que vous aurez préalablement reçu.

Notre Politique de remboursement et de retour inclut, et ne cherche pas à exclure ou à limiter, les droits que vous pouvez avoir en vertu des Lois sur la protection des consommateurs applicables.

En tant que consommateur, vous disposez d'un droit de recours légal et gratuit contre le vendeur en cas de défaut de conformité des Biens, qui n'est pas affecté par la Politique de remboursement et de retour et par d'autres garanties commerciales. Vous bénéficiez notamment de la garantie légale de conformité de deux ans prévue aux articles 1649bis et suivants du Code civil belge contre tout défaut de conformité existant au moment de la livraison et apparaissant dans les deux ans de celle-ci, ainsi que de la garantie contre les vices cachés, telle que décrite aux articles 1641 à 1649 du Code civil belge.

En vertu de la garantie légale de conformité, Cochlear réparera ou remplacera (si un produit de remplacement est disponible) le Bien non conforme gratuitement ou émettra un remboursement si la réparation ou le remplacement n'est pas possible. Les remboursements couvriront le prix payé pour les Biens ainsi que les frais d'expédition initiaux et les frais de renvoi des produits, le cas échéant, à condition que vous en fournissiez la preuve par écrit, et seront crédités sur la carte ou le compte bancaire utilisé pour l'achat d'origine.

Seuls les Biens non altérés et non modifiés sont couverts. Cette garantie ne couvre pas les dommages causés par un accident, un mauvais entretien, une négligence ou l'usure normale des Biens.

Si Cochlear estime raisonnablement que les Biens que vous lui avez renvoyés ne sont pas défectueux/endommagés et ne présentent pas de problèmes de qualité, ou qu'ils ont été endommagés à la suite d'une mauvaise utilisation, vous n'aurez pas droit à un remboursement et/ou à une réparation et/ou à un échange et Cochlear vous renverra les Biens.

### **Représentation en ligne**

Bien que nous ayons pris des mesures raisonnables pour décrire les Biens aussi précisément que possible à travers les photographies et autres images présentées sur la Boutique Cochlear, les détails (tels que la couleur, le motif et la texture, etc.) que vous voyez à l'écran dépendent de votre moniteur et, par conséquent, peuvent ne pas refléter exactement les détails réels des Biens lorsque vous les recevez.

Toute information sur la Boutique Cochlear concernant la taille des Biens n'est donnée qu'à titre indicatif. Si vous avez des doutes quant à la taille des Biens que vous désirez, nous vous recommandons de contacter [le Service client \(FR\)](#) avant de passer une Commande.

### **Disponibilité des Biens et erreurs de tarification**

La Boutique Cochlear contient un grand nombre de Biens et il est toujours possible que, malgré tous nos efforts, certains des Biens répertoriés dans la Boutique Cochlear soient mal évalués ou ne soient plus disponibles.

Nous vérifions normalement les prix dans le cadre de nos procédures d'expédition de sorte que, si le prix correct d'un Bien est inférieur au prix indiqué, nous vous facturons le montant le plus bas.

### **Vos obligations générales**

Vous :

- devez vous conformer à notre Politique de remboursement et de retour (détaillée ci-dessus) si vous estimez que les Biens ne conviennent pas à l'usage auquel ils sont destinés ou ne correspondent pas à ceux que nous vous avons décrits. Si vous ne vous conformez pas à la Politique de remboursement et de retour, vous serez réputé avoir accepté les Biens ;
- devez vous assurer que votre nom d'utilisateur et votre mot de passe utilisés pour accéder à la Boutique Cochlear et les détails de votre compte sont conservés de manière confidentielle et en toute sécurité ;

- devez nous notifier rapidement par l'intermédiaire de notre [Service client \(FR\)](#) si vous êtes ou devenez conscient qu'il y a ou qu'il y a eu une utilisation non autorisée de votre Login et de votre mot de passe ou de votre compte, ou toute autre violation de la sécurité relative à votre compte ;
- devez nous informer rapidement de toute modification des informations que vous nous avez fournies ;
- êtes responsables de tous les coûts associés à votre accès ou à votre utilisation de la Boutique Cochlear, y compris les frais d'accès à Internet ;
- reconnaissez que, sauf notification contraire expresse de votre part, nous supposons que toute Commande passée à l'aide de votre Login et de votre mot de passe a été passée ou autorisée par vous, et vous acceptez donc que, sauf notification contraire expresse de votre part, nous puissions vous facturer tous les Biens ou Services qui ont été commandés à l'aide de votre Login et de votre mot de passe par l'intermédiaire de la Boutique Cochlear et que nous avons confirmés dans l'Accusé de réception ;
- assumez tous les risques, responsabilités et conséquences liés à l'utilisation inappropriée ou au vol de votre Login et/ou de votre mot de passe par des tiers non autorisés, sauf si ces tiers non autorisés ont pris connaissance de ces données par la faute de Cochlear ; et
- devez nous notifier immédiatement si vous avez connaissance d'un fait susceptible de donner lieu à des poursuites ou à des procédures judiciaires par des tiers en rapport avec les Biens ou les Services que nous vous avons fournis et vous devez coopérer avec nous dans la défense de ces poursuites ou procédures judiciaires.

### **Suspension du compte**

Nous pouvons :

- verrouiller, suspendre ou supprimer votre compte ou votre accès à la Boutique Cochlear à tout moment et sans préavis, par exemple :
  - (a) si vous ne respectez pas l'une des présentes Conditions générales de vente ; ou
  - (b) si vous faites ou permettez que soit fait quelque chose qui, à notre avis raisonnable, peut avoir pour effet de compromettre la fourniture des Services ou le fonctionnement ou l'aptitude à l'emploi des Biens ; ou
  - (c) nous sommes tenus de le faire pour nous conformer à des exigences légales ;
  - (d) protéger la sécurité, l'intégrité ou le fonctionnement de la Boutique Cochlear ;
  - (e) nous pensons, à notre seule discrétion, qu'il y a eu une conduite qui crée (ou pourrait créer) une responsabilité ou un préjudice pour un utilisateur, un autre tiers ou le Groupe Cochlear.
- cesser de fournir la Boutique Cochlear ou tout autre Bien ou Service pouvant être disponible par le biais de la Boutique Cochlear à tout moment, pour quelque raison que ce soit, y compris lorsque nous estimons, à notre seule discrétion, que la fourniture de la Boutique Cochlear ou des Biens ou Services n'est plus commercialement viable.

En cas de litige entre nous concernant les présentes Conditions générales de vente, nous pouvons arrêter de vous fournir les Biens et Services jusqu'à ce que le litige ait été résolu.

### **Garanties**

Vous garantissez que :

- toutes les informations et données que vous nous fournissez par l'intermédiaire de la Boutique Cochlear (y compris dans le cadre du processus d'inscription) ou d'une autre manière sont vraies, exactes, complètes et à jour ;



- la personne qui reçoit les Biens ou les Services à l'adresse de livraison est autorisée par vous à le faire ; et
- vous avez respecté et respecterez toutes les lois pertinentes relatives à l'utilisation de la Boutique Cochlear et à la passation de toute Commande auprès de nous.

Cochlear garantit que :

- tous les Biens que nous fournissons sont de qualité marchande et raisonnablement adaptées à l'usage auquel elles sont destinées ;
- nous fournirons les Services avec le soin et les compétences nécessaires, et tout matériel que nous fournissons dans le cadre des services sera raisonnablement adapté à l'objectif pour lequel il est fourni ; et
- tous les Biens que nous fournissons le sont conformément à la description et aux garanties figurant sur l'Étiquette de l'emballage.

### **Limitation de la responsabilité**

Sauf dispositions contraires des Lois sur la protection des consommateurs applicables, les limitations de responsabilité suivantes s'appliquent :

Tous les autres termes, garanties et conditions, qu'ils soient statutaires ou autres, explicites ou implicites, oraux ou écrits, concernant les Biens ou les Services et leur état, leur qualité, leur adéquation ou non à l'objectif, leur qualité marchande et leur correspondance avec l'échantillon sont expressément exclus, à l'exception des termes, conditions et garanties implicites en vertu de la loi et qui ne peuvent être ni exclus ni modifiés.

Sous réserve des présentes Conditions générales de vente, nous excluons toutes les conditions et garanties implicites, qu'elles soient légales ou autres, relatives à la Boutique Cochlear. Vous reconnaissez que la Boutique Cochlear est fournie "en l'état" et que nous n'offrons aucune garantie ou représentation, y compris pour les vices cachés, quant à l'adéquation de la Boutique Cochlear à quelque fin que ce soit.

Nous ne serons en aucun cas responsables envers vous ou toute autre personne de toute perte ou dommage indirect, imprévisible, accessoire ou consécutif, y compris, mais sans s'y limiter, toute perte de profit, perte d'économies, perte de données ou réclamations de tiers (à l'exception de la perte ou du dommage causé par une imprudence délibérée (*bewuste roekeloosheid*) et/ou une intention (*opzet*) ou un manquement de Cochlear, ses employeurs ou agents) découlant de ou liés aux Biens ou Services ou de la violation de l'une des présentes Conditions générales de vente, que ce soit sur la base d'une garantie (y compris pour les vices cachés dans la mesure permise par la loi), sur la base d'un contrat, d'un délit civil (y compris la négligence) ou autre, même si Cochlear a été informée de la possibilité de tels dommages.

Nous ne serons pas responsables de tout manquement ou retard dans l'exécution de l'une de nos obligations au titre des présentes Conditions générales de vente qui serait dû à des événements échappant à notre contrôle raisonnable.

Nos obligations envers vous en cas de violation d'un terme, d'une garantie ou d'une condition des présentes Conditions générales de vente (qu'elles soient implicites en vertu de la loi ou d'une autre manière) se limitent, à notre choix, aux éléments suivants

- dans le cas des Biens, la réparation des Biens, le remplacement des Biens ou le paiement du coût de la réparation ou du remplacement des Biens ; et
- dans le cas des Services, la fourniture des Services ou le paiement du coût de la fourniture des Services.

Notre responsabilité à votre égard en cas de perte ou de dommage de quelque nature que ce soit découlant du présent accord ou en rapport avec la relation établie par celui-ci est réduite dans la mesure où (le cas échéant) vous causez ou contribuez à la perte ou au dommage. Cette réduction s'applique que notre responsabilité soit contractuelle, délictuelle (y compris la négligence), statutaire ou autre.

Aucune disposition des présentes Conditions générales de vente n'a pour objet de limiter ou d'exclure toute responsabilité en cas de manquement à des obligations obligatoires en vertu de la législation applicable en matière de protection des consommateurs, de fraude ou de déclaration frauduleuse, de négligence grave, de décès ou de dommages corporels dans la mesure où ils sont causés par notre négligence, ou pour toute autre responsabilité qui ne peut être exclue en vertu de la loi.

### **Droits de propriété intellectuelle**

Tous les droits de propriété intellectuelle (y compris, mais sans s'y limiter, les droits d'auteur ou les marques commerciales) relatifs au contenu des présentes Conditions générales de vente et aux Biens et/ou Services fournis par Cochlear sont la propriété de Cochlear ou de son (ses) concédant(s) de licence tiers. Aucun droit de propriété intellectuelle ne vous est transféré par le biais des présentes Conditions générales de vente.

### **Résolution des litiges**

Notre [équipe du Service client](#) (FR) - fera de son mieux pour résoudre les problèmes que vous rencontrez avec nous ou nos Biens et nous vous encourageons à nous contacter en premier lieu si vous avez un problème.

Si vous résidez en Belgique, vous pouvez soumettre votre plainte à la [Plateforme européenne pour la résolution des litiges de consommation \(ODR\)](#), ce qui constitue une alternative à la résolution des litiges par la voie judiciaire.

Vous pouvez également saisir un tribunal. Si vous résidez dans l'UE, vous pouvez, en votre qualité de consommateur, intenter une action devant les tribunaux du lieu où vous (en tant que consommateur) êtes domicilié, ou du lieu où l'autre partie au contrat de consommation est domiciliée.

### **Nous contacter**

Si vous avez des questions ou des plaintes concernant les présentes Conditions générales de vente, veuillez nous contacter par e-mail [à customerservice.bnl@cochlear.com](mailto:customerservice.bnl@cochlear.com) ou par téléphone au +32 (0) 15 79 55 77 entre 9h et 17h, du lundi au vendredi ; ou écrivez-nous à Customer Service, COCHLEAR Benelux NV, Schaliënhoevedreef 20, Bldg i, B-2800 Malines, Belgique, numéro d'entreprise : TVA BE0439545206 RPR Anvers arrondissement Malines. Ces Conditions générales de vente ont été mises à jour pour la dernière fois le 24 Octobre 2024.

### **Modèle de formulaire de rétractation**

(Complétez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

— À l'attention de

*[Indiquez ici le nom de l'entreprise, son adresse géographique et son adresse électronique]*

Service client COCHLEAR Benelux NV, Schaliënhoevedreef 20, Bldg i, B-2800 Malines, Belgique, numéro d'entreprise : TVA BE0439545206 RPR Anvers arrondissement Malines, [customerservice.bnl@cochlear.com](mailto:customerservice.bnl@cochlear.com)

— Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de service (\*) ci-dessous

.....

— Commandé le (\*)/reçu le (\*).....

— Nom du (des) consommateur(s) .....

.....  
— Adresse du (des) consommateur(s) .....

.....  
— Date .....

— Signature du (des) consommateur(s)

*(uniquement si vous introduisez votre demande de rétractation via ce formulaire en version papier)*

.....  
(\* ) Biffez la mention inutile.