

**GENERALITES :**

Toute commande implique de la part du client l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente. Tout autre document de la société SAT n'a qu'une valeur informative (prospectus, pub etc.). Les présentes conditions sont modifiables à tout moment. Le client est donc invité à en prendre connaissance régulièrement.

**COMMANDES :**

Toute commande doit être expédiée avec son bon de commande dûment rempli, rédigée d'une manière claire et lisible.

SAT ne peut être tenu responsable d'un retard d'approvisionnement en pièces détachées. Le client sera informé dans les plus brefs délais, de l'attente occasionnée.

- ✓ SAV : Le client doit choisir soit une facturation à la pièce soit une facturation aux forfaits, révisable une fois dans l'année.  
Toute information tarifaire donnée par téléphone ou mail sans la réception préalable de l'appareil, sera une indication approximative qui en aucun cas représentera un devis définitif.  
Toute acceptation ou refus de devis se fait par écrit par fax, mail sur [info@sat.bzh](mailto:info@sat.bzh) ou bien sur le compte client du service en ligne en mentionnant « devis accepté » ou bien « devis refusé ».  
Tout devis accepté donnera suite à une réparation de l'aide auditive, ainsi que la délivrance d'un BL non contestable.  
Tout devis refusé donnera lieu à une facturation des frais de port pour retour d'appareil.  
Tout devis établi a une validité d'un mois à compter de sa transmission, passé ce délai, SAT se réserve le droit d'établir un nouveau devis avec le tarif en vigueur.  
Pour les forfaits :  
La formule 1 «petites interventions» implique systématiquement une réparation directe sans devis.  
La formule 2 «transducteur(s)» peut-être en contrepartie d'un tarif plus bas, une réparation directe sans devis. Sinon, un devis Formule 2 sera transmis avec le tarif de base.  
Les formules «Ampli» et «coque» s'appliquent avec devis.  
La formule Express hors ampli et coque, intègre le port en J+1 ainsi qu'un délai de 24h à réception, dès lors que les pièces sont disponibles sur place.  
A défaut, le client est contacté, la formule express est annulée pour passer en délai de réparation classique.
- ✓ Embouts: si l'empreinte transmise est de qualité insuffisante ou ne permet pas la réalisation demandée, le client en est informé pour décider des 4 options possibles :  
**1- Envoi d'une nouvelle empreinte 2- Modification de la commande 3 - Fabrication en l'état sans la garantie SAT 4 - Annulation de la fabrication**  
Les annulations de commande peuvent être prises en compte avant tout début de fabrication. Une fois en cours de réalisation, l'embout sera facturé au client.

**LIVRAISON :**

Les frais de transport sont à la charge du client ainsi que la mise en place d'assurance spécifique à la demande du client : assurance Ad Valorem.

Les marchandises sont sous la responsabilité du transporteur dès leurs sorties de SAT, livrables à l'adresse du client indiquée sur le bon de commande. Les produits sont transportés toujours aux risques et périls du client.

SAT décline toute responsabilité en cas de perte ou d'avarie des colis y compris en cas de ramassage par transporteur.

1) Le client se doit de vérifier l'état apparent des produits en présence du transporteur et si nécessaire notifier les observations sur le bordereau au moment de la livraison. Le droit français ne reconnaît pas l'avarie occulte, seules les anomalies observables à la livraison sont prises en compte.

2) Le client dispose d'un délai de 3 jours ouvrés à réception du colis pour notifier par écrit des réserves auprès de SAT au cas où le produit présenterait une anomalie dès l'arrivée. Passé ce délai aucune réclamation ne sera prise en compte.

Tout événement extérieur (intempérie, grève, ...) pouvant retarder la livraison, ne pourra en aucun cas être de la responsabilité de SAT.

**Les dates de fermeture du centre auditif doivent être communiquées à SAT pour éviter les livraisons infructueuses et la facturation supplémentaire d'un frais de port pour «cause de retour à l'expéditeur» après délai dépassé en plateforme sans instruction du centre.**

**PRIX :**

Nos prix sont fixés par le tarif en vigueur le jour de la commande. Toute modification tarifaire sera automatiquement applicable à la date indiquée sur le nouveau tarif. Nos prix s'entendent toujours hors taxe et hors frais de port sauf pour la Formule Express qui intègre le port. Le taux de TVA est celui en vigueur.

SAT se réserve le droit de communiquer de nouveaux tarifs en cours d'année.

Une facture est délivrée chaque fin de mois.

**REGLEMENT :**

Facturation 30 jours fin de mois (sans escompte).

Trois modalités de paiement sont acceptées : par chèque bancaire - par virement bancaire - par prélèvement bancaire.

Passée la date d'échéance, des frais de recouvrement de 40€ (indemnité compensatrice) sera appliquée par facture (art 441-6 du code de commerce) ainsi qu'une pénalité de retard de 3 fois le taux d'intérêt légal prévu par la BCE. Pour rappel, les pénalités sont exigibles de plein droit sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire. SAT se réserve le droit de bloquer toutes commandes en cours.

**GARANTIE ET MODALITES DE RETOUR :**

Dans le cadre d'une utilisation et d'un entretien adéquat, Les réparations et les fabrications sont garanties 4 mois à compter de la première date de livraison du produit. Retour par lettre suivie.

- ✓ SAV : La garantie s'applique uniquement sur les pièces changées.
- ✓ EMBOUTS : SAT s'engage à réaliser une nouvelle fabrication au titre de la garantie pour problème de maintien et d'adaptation de l'embout (ajout d'un épaulement, ajout ou enlèvement de matière...) en rapport avec la commande initiale, pour défaut de fabrication.  
Dans quels cas la garantie ne s'applique pas :
  - Changement d'écouteur pour un ric.
  - Changement de type et/ou de matière, de finition.

**POLITIQUE DE PROTECTION - RGPD :**

**Lorsque que vous visitez notre site !** Site principalement consultatif «type vitrine» avec service en ligne et formulaire de contact. Lors du remplissage du formulaire, ces données sont mémorisées afin de traiter la demande. Elles sont pertinentes et nécessaires pour répondre aux envois. Lors de la connexion au compte client, l'identifiant et le mot de passe constituent également des données personnelles qui permettent de répondre à un devis et d'activer une recherche historique. Afin de minimiser le temps de conservation de ces données, les recherches ne peuvent dépasser deux années.

**SAT s'engage en interne !** A conserver les informations sur des réseaux sécurisés et accessibles qu'à un nombre limité de personnes tenus à la confidentialité. A effacer les archives obsolètes. A informer au plus tôt notre clientèle en cas d'évènement inhabituel sur son réseau informatique.

**LITIGE :** Toute mésentente non réglée à l'amiable sera de la compétence du tribunal compétent de Quimper.