



**ResMed**

## MANDAT

### JE SOUSSIGNÉ,

Madame / Monsieur .....

Né(e) le ..... à .....

Domicilié .....

.....

Ci-après le « **Patient** »

### DONNE MANDAT SPÉCIAL AU CHIRURGIEN-DENTISTE SUIVANT :

Docteur .....

Exerçant .....

N° RPPS .....

Ci-après le « **Praticien** »

### D'AGIR EN MON NOM ET POUR MON COMPTE AUX FINS DE :

- (i) passer commande de l'orthèse d'avancée mandibulaire Narval® CC (« OAM »), laquelle doit comprendre, pour être complète, les informations et documents suivants :
- le présent mandat dûment signé par le Patient et le Praticien,
  - le bon de commande complété et signé par le Praticien,
  - les empreintes dentaires du Patient (moulage ou scanner intra-oral),
  - une copie de la Demande d'Accord Préalable dans le cadre d'une OAM remboursée, le cas échéant,
  - le paiement ou les données administratives (numéro de sécurité sociale et carte mutuelle) pour permettre à ResMed d'initier le Tiers-Payant ;
- (ii) transmettre la commande complète à la société ResMed SAS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 407 775 170 et dont le siège social est situé 292, allée Jacques Monod à Saint-Priest, France (ci-après « **ResMed** ») :
- soit par voie postale
  - soit avec le compte en ligne du Praticien, via la Plateforme Narval ;
- (iii) vérifier le détail de la commande et le reste à charge (dans le cas d'une OAM remboursée) ou le prix (dans le cas d'une OAM non remboursée), et corriger d'éventuelles erreurs, avant de valider définitivement la commande sur la Plateforme Narval, le cas échéant ;
- (iv) procéder à la réception et au contrôle de l'orthèse commandée. Le Praticien doit informer ResMed, dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de l'orthèse, de toute détérioration ou vice apparent de l'OAM, et

(v) de transmettre mon consentement aux traitements de mes données personnelles (décrits en **Annexe 1** ci-dessous) à ResMed conformément à mon/mes choix ci-dessous :

- Je consens à ce que mon médecin spécialiste du sommeil soit informé que mon orthèse a été réalisée et expédiée pour la pose.
- Je consens à ce que mes données personnelles liées à l'orthèse soient traitées par ResMed dans le cadre de la qualité et de l'amélioration de leurs produits et services.

Le mandat prend effet à compter de sa date de signature, pour une durée d'un (1) an. Il m'est possible de révoquer le mandat à tout moment avant la transmission par le Praticien de la commande complète à ResMed.

Conformément aux Conditions Générales de Vente Narval® CC destinées aux Patients de ResMed (**Annexe 2**) le contrat de vente de l'OAM est formé par la réception papier ou électronique par ResMed de la commande complète transmise par le Praticien.

En conséquence, je ne pourrais ni révoquer le présent mandat ni annuler ou modifier la commande après transmission par le Praticien de la commande complète à ResMed.

Par la signature du présent Mandat, le Patient et le Praticien reconnaissent :

- (i) que le Praticien recevra de la part du Patient certaines données personnelles, nécessaires au Praticien pour remplir le bon de commande et passer commande de l'OAM, et
- (ii) avoir pris connaissance des Conditions Générales de Ventes Narval® CC destinées aux Patients ainsi que des conditions tarifaires de l'OAM, jointes respectivement au présent mandat (Annexes 2 et 3) et déclarent les accepter expressément.

Fait le \_\_\_\_\_

**Le Patient**

Signature :

**Le Praticien**

Signature :

#### **ANNEXES :**

- **Annexe 1** : Notice d'information relative aux traitements de données personnelles
- **Annexe 2** : ResMed - Conditions Générales de Ventes Narval® destinées aux Patients – Vente à distance
- **Annexe 3** : Grille tarifaire de l'OAM Narval®

#### **Annexe 1 – Notice d'information relative aux traitements de données personnelles**

ResMed est responsable des traitements suivants : de la gestion des garanties et du service après-vente, de la facturation et des remboursements (données clients : identifications personnelle et professionnelle ; données patients : identification personnelle, données de santé et données financières), également des analyses marketing aux fins d'amélioration de ses produits et services (données clients : identifications personnelle et professionnelle ; données patients : identification personnelle, données de santé), de la maintenance et de l'amélioration de sa chaîne de production (données patients : données de santé) et du respect de ses obligations légales notamment en terme de qualité (données clients : identifications personnelles et professionnelles ; données patients : identification personnelle, données de santé).

Les données personnelles relatives à la fabrication de l'OAM seront stockées pendant 10 ans à compter de la fabrication de l'OAM en vertu des lois applicables en matière de dispositifs médicaux. Les autres catégories de données personnelles seront conservées pendant 5 ans à compter de leur collecte. L'accès aux données personnelles sera limité aux parties suivantes : les employés dûment autorisés par ResMed, les sous-traitants qui hébergent nos données, ainsi que les services en charge du support informatique, de la maintenance et de la gestion des clients. Mes données personnelles sont susceptibles d'être transférées hors de l'UE. Dans ce cas, ResMed met en œuvre les mesures de protection requises en vertu des lois applicables. Je suis en droit d'accéder, de modifier, de demander la suppression de vos données personnelles, de demander des restrictions concernant le traitement de mes données personnelles, de m'opposer au traitement de mes données personnelles ou de définir des consignes pour le traitement de mes données personnelles après votre décès, et enfin de demander la portabilité de mes données et ce, en contactant l'équipe chargée de la confidentialité de ResMed par e-mail à l'adresse [privacy@resmed.eu](mailto:privacy@resmed.eu) . L'exercice de mes droits ne doit pas empêcher ResMed de remplir ses obligations légales ou contractuelles. Je peux également envoyer une réclamation à l'organisme responsable de la confidentialité des données dans mon pays de résidence, le pays où je travaille ou celui de la violation présumée.

## Annexe 2 : ResMed – Conditions Générales de Vente Narval® CC destinées aux Patients

### Vente à distance

Dernière mise à jour : janvier 2024

## **I. Généralités**

### **1.1. Objet**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») définissent (i) les conditions et modalités selon lesquelles ResMed procède à la vente de ses Produits aux Patients, à distance (inclus par voie électronique), ainsi que (ii) les droits et obligations du Patient et de ResMed dans ce cadre.

Les CGV sont rédigées en français dans leur version originale qui seule fait foi et prévaut sur toute autre version.

Les CGV sont mises à disposition de chaque Patient par l'intermédiaire du Mandat, tel que décrit à l'article 2.2.1 et également, le cas échéant, par un lien hypertexte préalablement à la création de son compte client sur la Plateforme Narval, puis sont accessibles à tout moment par le Patient une fois que celui-ci s'est identifié sur la Plateforme Narval®. Le Patient déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en signant le Mandat et/ou en cochant la case prévue à cet effet, avant la création de son compte client, le cas échéant.

Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code civil, les présentes CGV peuvent être conservées par tout Patient ayant créé un compte sur la Plateforme Narval®, par le moyen d'un enregistrement informatique et peuvent par ailleurs être reproduites par le Patient, par le moyen de leur impression.

Les CGV s'appliquent exclusivement, sans restriction ni réserve, à toute Commande d'un Produit, selon les conditions de l'article 2.3.

ResMed se réserve le droit de modifier ces CGV à tout moment. Les CGV applicables au Contrat conclu avec un Patient sont celles acceptées par le Patient via la signature du Mandat et/ou sur la Plateforme Narval® au moment de la création de son compte ou ultérieurement, lors de toute visite du Patient sur la Plateforme Narval, et avant l'émission de la Commande.

### **1.2. Définitions**

Les termes suivants, lorsqu'ils sont écrits avec une majuscule ont le sens suivant :

- « **Caisse(s) d'Assurance Maladie** » désigne(nt) individuellement ou collectivement l'Assurance Maladie Obligatoire (« AMO ») et/ou les Assurances Complémentaires Santé(s) (« ACS »).
- « **Commande** » désigne la commande émise par le Praticien au nom et pour le compte du Patient et contenant les mentions indiquées à l'article 2.2.3.
- « **Contrat** » désigne le contrat de vente de Produit constitué de la Commande acceptée par ResMed et des présentes CGV.
- « **Mandat** » a le sens donné à l'article 2.2.1.
- « **Patient** » désigne la personne physique domiciliée en France métropolitaine ou dans un département et région d'outre-mer français, ou à Monaco, utilisateur final du Produit, qui achète un ou des Produits à ResMed.
- « **Parties** » désignent ResMed et le Patient.
- « **Plateforme Narval** » est le nom générique qui désigne la plateforme de Commande et services Narval® en ligne, accessible via le site internet institutionnel de ResMed (<http://www.resmed.fr>)
- « **Praticien** » désigne le professionnel de santé, mandaté par le Patient et habilité à prendre en charge les actes nécessaires au parcours de soin du patient dans le cadre du diagnostic et du traitement des troubles respiratoires du sommeil (notamment et sans que cette liste soit exhaustive : pneumologue, médecin généraliste, oto-rhino-laryngologiste (ORL), chirurgien-

dentiste, etc.).

- « **Produit(s)** » désigne(nt) le(s) orthèse(s) d'avancée mandibulaire Narval® CC (« OAM ») dédiée(s) au traitement des troubles respiratoires du sommeil, du ronflement et ses accessoires, appartenant à la catégorie des dispositifs médicaux, fabriqués et commercialisés par ResMed.
- « **Produit(s) Remboursé(s)** » désigne(nt) les OAM Narval® CC, dont le prix ou une partie du prix est remboursé par une ou les Caisses d'Assurance Maladie.  
« ResMed » désigne la société ResMed, Société par Actions Simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 407 775 170 et dont le siège social est situé 292, allée Jacques Monod à Saint-Priest, France.
- « **Reste à Charge** » a le sens donné à l'article 3.1.3 ci-dessous.
- « **Tiers-Payant** » a le sens donné à l'article 3.1.4 ci-dessous. Cadre réglementaire.

Conformément aux lois applicables et réglementations en vigueur, les Produits ne peuvent être proposés par ResMed à la vente directe à des Patients et être remboursés par les Caisses d'Assurances Maladie que si ceux-ci disposent d'une prescription médicale émise par un Praticien.

Le Patient demeure libre de sélectionner son Praticien.

### **1.3. Produits**

Les caractéristiques essentielles des Produits sont décrites pour chaque Produit sur le site internet institutionnel de ResMed, mentionné à l'article 1.2.

Le Patient est tenu de s'y reporter afin de connaître les caractéristiques essentielles des Produits, avant toute passation de commande.

Les photographies et descriptifs des Produits qui figurent sur le site internet institutionnel de ResMed sont aussi proches de la réalité que possible, mais sont fournis par ResMed sans engagement contractuel.

## **II. Information Devis - Commande - Offre et acceptation**

### **2.1 Information**

Dans le cas où, le Patient souhaite avoir des informations supplémentaires relatives au Produit, notamment tarifaires, le Patient peut contacter le service client de ResMed via téléphone au 04 26 10 03 72 ou par email [support.client.narval@resmed.fr](mailto:support.client.narval@resmed.fr).

Pour tout Contrat conclu par voie électronique, les étapes nécessaires à la conclusion dudit Contrat seront communiquées au Patient via la Plateforme Narval, conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code civil.

### **2.2 Commande**

- 2.2.1. Etant donné que la Commande doit inclure des données techniques à la seule disposition du Praticien et que le Contrat est conclu entre le Patient et ResMed, le Patient s'engage à donner mandat au Praticien qu'il aura sélectionné, via la signature d'un document distinct des présentes CGV, en vue de remplir la Commande et de la transmettre directement à ResMed, en son nom et pour son compte (le « Mandat »). Par ce Mandat, le Patient donne également pouvoir au Praticien de vérifier le détail de la commande et de la confirmer en vertu de l'article 2.2.3 des CGV et de procéder à la réception du Produit dans les conditions prévues à l'article 4.3 des CGV. Le Mandat devra être signé par le Patient et le Praticien.
- 2.2.2. Le Praticien transmet à ResMed la Commande du Patient comportant les mentions figurant à l'article 2.2.3.
- 2.2.3. La Commande doit être complète, c'est-à-dire qu'elle doit comporter toutes les mentions suivantes :
  - (i) une copie du Mandat signé par le Patient et le Praticien,

- (ii) le bon de Commande complet et signé par le Praticien,
  - (iii) les empreintes dentaires du Patient (exemple : moulage ou scanner intra-oral),
  - (iv) une copie de la Demande d'Accord Préalable (DAP) dans le cadre d'un Produit Remboursé, et
  - (v) le cas échéant, les données administratives (numéro de sécurité sociale et carte mutuelle) pour permettre à ResMed d'initier le Tiers-Payant.
- 2.2.4. Il est précisé que l'absence d'un choix exprès par le Praticien du « design » du Produit dans le bon de Commande équivaut à un choix par défaut du design suivant « bandeau vestibulaire sans contact dont les gouttières recouvrent les molaires du haut jusqu'aux #6 et du bas jusqu'aux #7 ».
- 2.2.5. Pour les ventes électroniques, en application des dispositions de l'article 1127-2 du Code civil, le Praticien aura la possibilité, avant de valider définitivement la Commande au nom et pour le compte du Patient, de vérifier le détail de la Commande et le prix, et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation au nom et pour le compte du Patient.
- 2.2.6. Pour les ventes électroniques, après la transmission de la Commande par le Praticien, un accusé de réception détaillé de celle-ci est envoyé par ResMed au Patient et au Praticien, à l'adresse électronique respective du Patient et du Praticien préalablement communiqué à ResMed ou renseignée sur la Plateforme Narval. Cet accusé de réception précise le montant exact du prix du Produit, l'indication des caractéristiques essentielles du Produit commandé, le numéro de commande, les modalités de livraison de la commande et renvoie aux présentes CGV.

### **2.3 Formation du Contrat et exécution de la commande**

- 2.3.1. Le Contrat est formé par la réception d'une Commande complète comprenant toutes les mentions détaillées à l'article 2.2.3 ci-dessus et faisant référence à l'offre émise par ResMed. Si la Commande est incomplète, ResMed contactera le Praticien et/ou le Patient pour obtenir les mentions manquantes. Sans réponse du Praticien et/ou du Patient dans un délai de quarante-cinq (45) jours calendaires, ResMed sera en droit de refuser la Commande, sans qu'aucune pénalité ou indemnité ne soit due au Patient.
- 2.3.2. La Commande du Patient ne pourra être exécutée par ResMed que si le paiement du prix du Produit ou du Reste à Charge (le cas échéant) a été réglé par le Patient conformément à l'article 3.4 des CGV.

### **2.4 Modification et Annulation de la Commande**

- 2.4.1. Dans la mesure où les Produits sont spécialement fabriqués par ResMed pour une Commande considérée et un Patient considéré, aucune modification ou annulation d'une Commande ne pourra être prise en compte.
- 2.4.2. Toutefois, si au cours de la conception du Produit par ResMed, ResMed :
- (i) rencontre des difficultés techniques majeures, ResMed sera en droit de résoudre le Contrat et d'annuler la Commande, et ce sans qu'aucune pénalité ou indemnité ne soit due au Patient, ou
  - (ii) a des raisons objectives de croire que le choix du design du Produit ne serait pas adapté à la morphologie du Patient, ResMed en informera directement le Praticien en lui proposant des modèles alternatifs, qu'il lui appartiendra de valider.

### **2.5 Absence de droit de rétractation du Patient**

Conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation, le Produit étant personnalisé selon (i) la morphologie de chaque Patient et (ii) les spécifications techniques fournies par le Praticien, le Patient ne peut pas bénéficier du droit de rétractation de sa Commande.

## **III. Prix et paiement**

### **3.1 Prix**

- 3.1.1. Le prix du Produit est communiqué au Patient via le Mandat auquel est annexé la grille tarifaire des Produits avant la transmission de la Commande du Patient par le Praticien conformément aux dispositions de l'article 2.2.1.
- 3.1.2. Le prix des Produits est exprimé en euros toutes taxes comprises frais de livraison inclus.
- 3.1.3. Pour les Produits Remboursés, le prix sera composé de la quote-part prise en charge par la ou les Caisses d'Assurance Maladie et la quote-part éventuelle restante à la charge du Patient (le « Reste à Charge »).
- 3.1.4. La prise en charge de tout ou partie du prix du Produit Remboursé par une ou les Caisse(s) d'Assurance Maladie ainsi que la dispense d'avance de frais du Patient (le « Tiers-Payant ») dépend de la reconnaissance d'une pathologie du Patient par le Praticien.

### **3.2 Tiers-Payant**

- 3.2.1. Dans le cas où la pathologie du Patient ou son statut auprès d'une ou des Caisses d'Assurances Maladie lui permet une prise en charge du prix du Produit Remboursé par la ou les Caisses d'Assurances Maladie, ResMed pourra offrir au Patient un service de prise en charge de Tiers Payant. En cas de prise en charge du Tiers-Payant – comme mentionné dans le bon de commande - le Patient donne mandat à ResMed pour initier le Tiers-Payant en son nom et pour son compte.
- 3.2.2. En cas de refus de prise en charge du prix du Produit Remboursé (partielle ou totale) par la ou les Caisses d'assurances Maladie, ResMed informera le Patient du prix ou du Reste à Charge et le Patient s'engage à payer le Reste à Charge conformément aux dispositions de l'article 3.4.

### **3.3 Facturation**

Une facture sera fournie par ResMed au Patient à la livraison du Produit ou ultérieurement en cas de prise en charge de Tiers-Payant.

### **3.4 Modalités de paiement**

- 3.4.1. Le Reste à Charge ou le prix du Produit est dû par le Patient à la date de réception par ResMed de la Commande complète ou, si applicable, au jour de la validation de ses droits auprès de la ou des Caisses d'Assurance Maladie.
- 3.4.2. Le Patient paiera le Reste à Charge ou le prix du Produit par chèque à l'adresse indiquée sur le bon de Commande et/ou via son compte personnel sur la Plateforme Narval, par carte bancaire, dans un délai de 60 jours à compter de la date mentionnée au 3.3.1.
- 3.4.3. Dans le cas où le Patient ne satisferait pas son obligation de paiement et de transmission, ResMed se réserve le droit, sans mise en demeure préalable, de suspendre la livraison du Produit. ResMed en informera le Patient ou le Praticien.
- 3.4.4. En outre, en cas de défaut de paiement du prix ou du Reste à Charge par le Patient, quinze jours après une mise en demeure notifiée par ResMed au Patient par écrit, restée infructueuse, ResMed pourra résoudre le Contrat, de plein droit et avec effet immédiat.
- 3.4.5. Dans le cas d'un changement de régime de Caisse d'Assurance Maladie du Patient qui entraînerait une modification du montant du Reste à Charge à la suite de la livraison du Produit, ResMed effectuera une régularisation avec un Reste à Charge à la hausse ou à la baisse.

### **3.5 Réserve de propriété**

Les Produits font l'objet d'une réserve de propriété et restent donc la propriété de ResMed jusqu'à complet paiement du prix et/ou du Reste à Charge.

## **IV. Livraison**

### **4.1 Délai de livraison**

- 4.1.1. Sauf indication contraire communiqué expressément par ResMed au Patient, le délai de livraison standard du Produit est de douze (12) jours ouvrés à partir de la date de la validation par ResMed d'une Commande complète conformément à l'article 2.2.3 des CGV, sous réserve du paiement du Reste à Charge ou du prix par le Patient dans les conditions prévues à l'article 3.4 des CGV. ResMed fera ses meilleurs efforts pour respecter le délai de livraison mentionnés lors de la Commande.
- 4.1.2. En vertu de l'article L216-6 du Code de la consommation, en cas de manquement de ResMed à son obligation de livraison des Produits à l'expiration du délai de livraison communiqué par ResMed au Patient, le Patient peut résoudre le Contrat, par lettre recommandée avec avis de réception ou par un écrit sur tout autre support durable, si, après avoir enjoint ResMed, selon les mêmes modalités, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, la livraison n'a pas été effectuée dans ce délai. La Commande sera considérée comme résolue dès réception par ResMed de l'écrit l'informant de la résolution. Les sommes versées par le Patient lui seront restituées dans un délai de quatorze (14) jours suivant la date de résolution du Contrat à moins que la livraison n'ait été réalisée entre-temps.

### **4.2 Frais et risques**

- 4.2.1. La livraison des Produits est effectuée par livraison directe au Praticien.
- 4.2.2. Les risques de perte, de détérioration ou de dommage que les Produits pourraient subir ou occasionner seront transférés au Patient dès réception des Produits par le Praticien.

### **4.3 Réception**

- 4.3.1. Les Produits doivent être contrôlés dès réception par le Praticien.
- 4.3.2. Dans le cas où le Produit serait détérioré, le Praticien, agissant au nom et pour le compte du Patient, devra informer ResMed par écrit de toute détérioration ou vice apparent dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception. À la suite de l'expiration de ce délai de cinq (5) jours ouvrés, aucune action pour vice apparent du Produit ne pourra être acceptée par ResMed.

### **4.4 Retour**

- 4.4.1. Tout retour de la part du Praticien de Produit non conforme (i.e. : colis et/ou Produit endommagé, utilisation du Produit impossible, Produit différent de celui commandé, etc.) doit faire l'objet d'un bon de retour Service Après Ventes Narval® fourni par ResMed. Les frais de retour sont pris en charge par ResMed.
- 4.4.2. Tout Produit retourné sans bon de retour ne donnera pas lieu à un remplacement ou à un remboursement du Produit ni à la prise en charge des frais de transport.

## **V. Garanties**

### **5.1 Garanties légales**

- 5.1.1. Le Patient bénéficie de la garantie légale de conformité, pour les Produits défectueux, abîmés ou endommagés et ne correspondant pas à la Commande acceptée, et de la garantie légale des vices cachés, provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant le Produit.
- 5.1.2. Le Patient est informé, conformément à l'article D211-2 du code de la consommation, des modalités de mise en œuvre de ces garanties légales suivantes :

#### **Garantie légale de conformité :**

**Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.**

**Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.**

**La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.**

**La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.**

**Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.**

**Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.**

**Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :**

- 1. Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;**
- 2. La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;**
- 3. La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;**
- 4. La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.**

**Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.**

**Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.**

**Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.**

**« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.**

**Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).**

#### **Garantie légale des vices cachés :**

**Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte**

**du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.**

- 5.1.3. Quelle que soit la garantie légale mise en œuvre, toute demande devra être exercée auprès de ResMed par lettre recommandée avec avis de réception accompagnée de justificatifs de vente.

## **5.2. Garantie commerciale**

- 5.2.1. Outre les garanties légales, une garantie commerciale contre les vices de fabrication est offerte par ResMed au Patient, d'une durée de trois (3) ans pour les Produits Remboursés et de deux (2) ans pour les Produits non remboursés à compter de la date de fabrication du Produit indiquée dans l'emballage, et ce conformément au détail figurant dans la notice d'utilisation jointe au Produit. Afin de mettre en œuvre cette garantie, le Patient peut prendre contact avec ResMed au numéro de téléphone ou adresse électronique mentionnés à l'article IX des CGV. Aucun prix supplémentaire au prix du Produit n'est exigé du Patient pour bénéficier de la garantie commerciale.
- 5.2.2. Cette garantie commerciale s'applique sans préjudice du droit pour le Patient de bénéficier de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés mentionnées à l'article 5.1 des CGV.
- 5.2.3. La garantie commerciale ne couvre que, et uniquement que, les dommages résultant d'un défaut de fabrication. En particulier, et sans que cela soit limitatif, la garantie commerciale ne couvre pas (i) les dommages causés par un accident, (ii) les Produits qui ne conviennent pas en raison d'empreintes défectueuses ou déformées, d'enregistrements d'occlusion défectueux ou déformés, (iii) les dépôts de tartre dentaire, taches, changements de couleur ou les odeurs et (iv) les dommages causés par un animal de compagnie.
- 5.2.4. La garantie commerciale est exclue dans le cas où il serait constaté que (i) le patient a eu une restauration ou des modifications dentaires (par exemple des extractions dentaires, de nouvelles couronnes, de nouvelles prothèses dentaires) pendant la période de garantie et que le défaut résulte de ces restaurations ou modifications et (ii) le dommage ou le dysfonctionnement du Produit a été causé par (a) l'utilisation d'une pièce détachée (bielle ou gouttière) non commercialisée par ResMed ou (b) un usage non conforme à la notice d'utilisation jointe au Produit.
- 5.2.5. En tout état de cause la responsabilité de ResMed est expressément limitée au remboursement ou au remplacement, au libre choix de ResMed, des Produits défectueux.
- 5.2.6. Il appartiendra au Patient de fournir toute justification quant à la réalité des vices constatés. Il devra laisser à ResMed toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices.
- 5.2.7. Tout retour de Produit doit faire l'objet d'un accord préalable et écrit de ResMed.

## **VI. Propriété intellectuelle**

- 6.1. Les photos et descriptifs des Produits ainsi que tous autres éléments du catalogue sont et restent la propriété de ResMed.
- 6.2. La conclusion du Contrat n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle ou industrielle de ResMed (en ce compris la marque européenne Narval®) au Patient. Toute reproduction ou commercialisation des Produits est ainsi interdite et ouvre droit à des dommages et intérêts.

## **VII. Données personnelles**

ResMed traitera toutes les informations à caractère personnel de tiers fournies par le Patient à ResMed en sa qualité de sous-traitant conformément à la Notice d'information relative aux traitements de données personnelles, annexée au Mandat.

## **VIII. Responsabilité**

- 8.1. La responsabilité de ResMed ne saurait être engagée en cas d'utilisation non conforme des Produits, qui s'entend d'un usage non conforme à leur destination, de non-respect des notices d'emploi ou de fonctionnement du Produit ou de non-respect des recommandations publiées en accord avec l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé (« ANSM »).
- 8.2. Les OAM sont fabriquées sur-mesure par rapport aux empreintes dentaires du Patient effectuées par le Praticien et transmises à ResMed lors de l'émission de la Commande. La responsabilité de ResMed est en conséquence expressément exclue pour tout dommage de toute nature lié à une modification de la morphologie dentaire du Patient après transmission de la Commande complète et avant livraison du Produit, laquelle pourrait entraîner une inadéquation de l'OAM à la nouvelle morphologie dentaire du Patient et/ou une gêne pour ce dernier.
- 8.3. Toute réclamation fondée sur le régime de responsabilité du fait des produits défectueux (article 1245 et suivants du Code civil) doit être adressée au producteur du Produit, soit la société ResMed telle que définie à l'article 1.2 des CGV.

## **IX. Service Après-Vente et Service Clients**

Pour toute question, demande ou information relative à l'achat du Produit, et/ou à son utilisation ou si le Patient rencontre une difficulté, le Patient peut adresser directement sa demande au Service Clients ResMed à l'adresse email suivante : support.client.narval@resmed.fr. ou par téléphone au 04 26 10 03

## **X. Matéiovigilance**

Afin de permettre à ResMed de respecter ses obligations légales applicables à la surveillance des dispositifs médicaux après commercialisation (matéiovigilance), le Patient s'engage à informer ResMed de tout changement de ses coordonnées fournies lors de la Commande.

En vertu de la législation française et européenne en vigueur, ResMed est tenue de signaler à l'Agence Nationale de Sécurité des Médicaments (ANSM) tout incident grave mettant en cause un Produit fabriqué par ResMed. En conséquence, le Patient s'engage à informer ResMed de tout incident ou problème rencontré avec le Produit.

## **XI. Loi applicable**

Le Contrat ainsi que les CGV sont régies par le droit français.

## **XII. Règlement des litiges**

- 11.1. Pour toute contestation relative à l'interprétation, la validité, l'exécution et la résiliation du Contrat, le Patient pourra effectuer ses réclamations auprès du service clients de ResMed afin de rechercher une solution amiable.
- 11.2. Dans le cas où le Patient n'obtient pas de réponse satisfaisante à sa demande, le Patient demeure libre de soumettre son différend aux tribunaux compétents du ressort de la Cour d'Appel de Lyon.

### ANNEXE 3 – Grille Tarifaire de l'OAM Narval®

Zone	Prix TTC (€) par type d'orthèse	
	Orthèse remboursée	Orthèse non remboursée
<b>France Métropolitaine</b>	459	339
<b>La Réunion</b>	550.8	
<b>Martinique</b>	527.85	
<b>Guadeloupe</b>	596.7	
<b>Guyane</b>	459	
<b>Monaco</b>	459	

Fabricant : ResMed SAS Parc Technologique de Lyon 292 allée Jacques Monod 69791 Saint-Priest Cedex France.

L'orthèse Narval CC est indiquée pour le traitement du ronflement et du syndrome d'apnée obstructive du sommeil (SAOS) léger à modéré. Dans le cas du SAOS sévère, elle est indiquée après refus, échec ou intolérance à la Pression Positive Continue (PPC)

- Ce dispositif médical sur-mesure est un produit de santé réglementé conforme aux exigences essentielles du règlement (UE) 2017/745 - Lire attentivement la notice fournie avec le dispositif - Ce document ne saurait remplacer un avis médical, veuillez prendre contact avec votre médecin. Veuillez consulter le site [www.resmed.com](http://www.resmed.com) pour obtenir les coordonnées d'autres bureaux ResMed dans le monde. Les caractéristiques peuvent être modifiées sans notification préalable.

© 2024 ResMed SAS. 10113975/1 2024-02