

COMMENT FAIRE UN RETOUR DE MARCHANDISES ?

1. Appelez le **Service Clients** au **01 76 40 14 87** ou votre conseiller commercial pour organiser le retour de marchandises et recevoir le formulaire pré-rempli à joindre à vos produits.
2. Complétez le formulaire au verso.
3. Placez les articles à retourner dans un emballage rigide (carton).
4. Pliez en deux et glissez ce document (côté adresse) dans la pochette transparente.
5. Collez cette étiquette adresse sur votre colis.
6. Expédiez votre colis.

AVERTISSEMENT :

Conformément à nos Conditions Générales de Vente, les marchandises doivent être retournées fermées dans leur emballage d'origine en recommandé avec accusé réception. Tout emballage ouvert ou souillé sera considéré comme contaminé et ne pourra pas être accepté. Les marchandises vendues sous forme de kit ne peuvent être retournées sous forme d'éléments individuels.

BON DE RETOUR PRODUITS NEUFS

Date de la demande : Code client :

Praticien / Laboratoire facturé (*) :

Mail :

Adresse (*) :

CP ville (*) :

Motif de la demande de retour :

échange Si oui, n° de la commande d'échange:

Erreur de commande

Autre, précisez :

	Référence du produit	quantité	N° lot
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Ce document constitue une demande de reprise d'implants, pièces prothétiques ou ancillaires vendus par la société EUROTEKNIKA.

La demande sera traitée sous réserve que :

- les éléments ci-dessus (*) soient correctement renseignés,
- les produits retournés soient conformes à nos Conditions Générales de Vente.

Toute condition d'échange non respectée entraînera le renvoi de vos pièces à vos frais (10€ HT). Toutes les pièces non conformes (périmées souillées, détériorées, emballage ouvert) seront automatiquement mise en destruction par nos soins.

Date :

Visa :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE IMPLANTOLOGIE 2025

COMMANDES

En priorité pour les commandes unitaires et/ou récurrentes et les réassorts : eshop LYRA ETK disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7, <https://eshop.lyraetk.com/>

Par téléphone auprès du service Client pour des conseils sur la gamme : +33 (0)1 76 40 14 87. Par email : sales@lyra.dental

Ou par l'intermédiaire de nos Conseillers(ères) Commerciaux (ciales) pour des conseils d'expertise.

Autres offres consultables en ligne :

- Chirurgie guidée Lyraguide : <https://www.lyraguide.dental/>
- Gouttières d'alignement Smyline <https://smyline.com/>

ACCEPTATION DE LA COMMANDE

Toute commande téléphonique ou internet reçue, non contestée et non retournée dans un délai de 7 jours depuis sa réception est considérée comme acceptée et validée dans son intégralité. Toute facture non contestée dans les 7 jours depuis sa réception est considérée comme due.

LYRA ETK se réserve le droit de ne pas accepter les commandes ou de suspendre les livraisons si le Client n'est pas à jour de ses paiements. Un paiement d'avance ponctuel sans condition de remise permettra de débloquer les situations d'urgence.

Toute commande inférieure à 100 € HT sera majorée de 20 € TTC de frais de gestion., sauf en cas de commande sur le Lyrashop. Les frais de port s'appliquent en sus.

PRIX

Les prix sont facturés sur la base du tarif en vigueur au jour de la commande. Néanmoins, les prix peuvent varier à tout moment sans obligation de notification. Nos prix sont donnés en Euros, Départ Usine ; ils n'incluent pas les frais d'expédition.

Les frais de ports ci-dessous s'appliquent systématiquement et

	Frais de port	Franco de port
France métropolitaine	10 € HT	320 € HT
Corse	Selon poids	Selon poids
Suisse, Andorre, Belgique, Luxembourg, Pays-bas	35 € HT	320 € HT
Dom Tom	Selon destination	500 € HT
Italie	10 € HT	320 € HT

ne peuvent être offerts, sauf à partir du seuil franco de port.

Dans le cadre d'offres spéciales, deux types de pièces maximum peuvent être offerts, pour une commande ferme de 10 produits payants minimum. Les frais de port et de gestion s'appliquent intégralement sur les pièces offertes.

Par défaut, les prix, promotions spéciales et offres ont une durée de validité de 30 jours maximum. Passée cette date LYRA ETK ne sera plus tenue de les maintenir. Les conditions particulières

figurant dans les lettres d'engagement et les contrats pluriannuels sont pris en compte à la date de signature et ne peuvent être appliquées rétroactivement.

Dans le cadre d'une lettre d'engagement ou tout autre accord contractuel entre ETK et le CLIENT liant des conditions préférentielles à l'atteinte d'un niveau de volume minimum sur une durée donnée, la non atteinte du volume minimum attendu au-delà de 12 mois à compter de la signature de la lettre d'engagement ou de l'accord contractuel rend les conditions préférentielles octroyées caduques. ETK se réserve le droit de les ajuster avec effet immédiat selon le volume réalisé réellement.

LIVRAISONS

Les livraisons s'effectuent par notre transporteur :

- En France :
Les commandes passées le jour J jusqu'à 16h00 peuvent être livrées le lendemain pour les produits les plus courants, dits de catégorie A, sauf
 - retard du transporteur,
 - arrêt de l'usine pour maintenance planifiée ou non,
 - épisode climatique extrême,
 - perte du réseau internet, panne électrique de secteur et autres sinistres indépendants de la volonté de LYRA ETK
 - grèves
 - pandémie
 - liste non exhaustive susceptible d'être revue sans préavis.

- Pour la Corse, les DOM TOM, la Suisse, le Luxembourg et l'Andorre : Départs jusqu'à 15h30. Délais habituels selon services et destinations, avec les mêmes réserves que celles énumérées ci-dessus.

Les retards de livraison dus aux motifs précédemment cités ne peuvent pas donner droit au refus de la marchandise ou à réclamation de dommages et intérêts.

Les livraisons de pièces liées à une réclamation ou une analyse du Service Après-Vente (SAV) ne sont pas soumises à ces délais de livraison. Elles interviennent une fois que la réclamation a été dûment instruite et les produits défectueux analysés : aucun retour ni échange ne pourra intervenir avant l'aboutissement de la procédure de Service Après-Vente (SAV).

Les réclamations doivent être exclusivement formulées et documentées en ligne pour être recevables sur <https://contracts.lyraetk.com/claimslistonly>. Un compte doit être préalablement créé pour accéder au formulaire de réclamation en ligne. Une hotline est à disposition au +33 (0)1 86 26 66 47 de 9h00 à 18h00.

Le service client s'efforcera de donner une date de livraison aussi précise que possible si les pièces ne sont pas disponibles immédiatement. En cas de rupture de stock éventuelle sur une pièce liée à un afflux imprévu de la demande, l'information est transmise à l'acheteur pour validation ou non de la commande.

Cas de force majeure :

Est considéré comme cas de force majeure déchargeant LYRA ETK de son obligation de livrer toute cause reconnue comme telle par la jurisprudence française et/ou la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves, les accidents, l'impossibilité pour lui-même d'être approvisionné.

TRANSPORT

Toutes les marchandises vendues voyagent aux risques et périls de l'acheteur, quel que soit le mode de transport.

Il appartient à nos clients, lors de la réception des produits :

- de vérifier la quantité de colis réceptionnés et leur parfait état ;
- d'écrire si besoin toutes réserves en visant le document du transporteur.

En application de l'article L133-3 et suivant du Code de Commerce, ces réserves doivent impérativement être confirmées au transporteur par lettre recommandée dans les trois jours suivant la réception, avec copie à notre société. Faute de ces réserves indispensables, notre service après-vente sera amené à facturer les pièces qu'il nous serait demandé d'échanger en cas d'avarie.

RETOUR DE MARCHANDISES

Tout retour de marchandises doit faire l'objet d'une demande préalable adressée au siège social et d'une acceptation de retour par LYRA ETK. Pour toute marchandise, le délai de retour est de 24 mois à compter de la date de livraison et toute demande doit être accompagnée d'une commande d'ECHANGE d'une valeur au moins égale à la valeur en retour. Sans commande d'échange, le délai de retour est de 1 mois à compter de la date de livraison. Pour être acceptées, les marchandises doivent être au catalogue standard au moment du retour et avoir un minimum de **12 mois** de validité (ni obsolètes, ni périmés).

Les marchandises doivent être retournées, fermées dans leur emballage d'origine, en recommandé avec accusé de réception. Tout emballage souillé et détérioré (dommage apparent), ouvert et contaminé représente une perte financière sèche pour l'Entreprise et ne peut être accepté car la pièce n'est pas réutilisable et sera automatiquement mise en destruction. Les marchandises vendues sous forme de kit ne peuvent pas être retournées sous forme d'éléments individuels.

Les retours doivent être effectués par le biais de la procédure prévue, et être correctement documentés et motivés. Aucun retour par le biais d'un(e) Conseiller(ère) Commercial(e) n'est autorisé pour des questions de traçabilité dans le cadre de notre certification ISO. Aucun échange de pièces n'est possible tant que le compte dispose encore de pièces offertes.

Le crédit s'appliquera au compte de l'acheteur dès que les marchandises seront retournées, vérifiées, et traitées par notre service des retours, et en l'absence de retards de paiement de la part du Client.

Dans le cas où LYRA ETK organise le retour de marchandises pour le compte du client, des frais forfaitaires logistiques s'élevant à 14 € HT seront appliqués. Si le Client n'est pas à jour de ces paiements, aucun retour ne pourra être pris en compte.

CLAUSE DE GARANTIE

Dans le cadre de sa garantie d'ostéointégration, LYRA ETK s'engage à prendre en charge les implants non ostéointégrés jusqu'à hauteur de 4% des implants achetés annuellement. Un bilan annuel sera réalisé le 31/01/année +1. Les trousse de chirurgie et les trousse prothétiques ne sont pas garanties après leur première utilisation. La clé dynamométrique est garantie 1 an maximum.

CONDITIONS DE PAIEMENT

Sauf stipulation contraire écrite, nos factures sont payables à réception, dans un délai de 10 jours. Les échéances particulières fixées sont de rigueur ; elles courent à compter de la date de facturation.

Le non-respect des échéances de règlement pourra entraîner la suspension des commandes en cours et le paiement de pénalités de retard égales à 3 fois le taux d'intérêt légal par mois ou fraction de mois de retard.

Selon la loi n°2012-387 du 22 mars 2012, pour tous professionnels, le règlement des sommes dues postérieurement à la date d'éligibilité figurant sur la facture majorera de plein droit le montant de celle-ci d'une indemnité forfaitaire de 40€ prévue à l'article L441-6 alinea 12 du code de commerce, et dont le montant est fixé par décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012 (article D44-5 du code des procédures civiles d'exécution). En cas de modification réglementaire du montant de cette indemnité forfaitaire, le nouveau montant sera de plein droit substitué à celui figurant dans les présentes conditions générales de vente ou de conditions de règlement. L'application de plein droit de cette indemnisation ne fait pas obstacle à l'application d'une indemnité complémentaire de la créance sur justification, conformément au texte susvisé, à concurrence de l'intégralité des sommes qui auront été exposées, qu'elle qu'en soit la nature, pour le recouvrement de créance.

Nos ventes sont assorties de la clause de déchéance du terme, c'est à dire que le non-paiement d'une facture entraînera l'exigibilité de toutes les sommes qui sont dues.

Mode de paiement :

- Soit par carte bancaire, Eurocard, Mastercard, Visa ou American Express
- Soit par chèque
- Soit par virement bancaire

Joindre N° de compte ou toute indication nécessaire à l'identification du client facturé.

PRETS

Les prêts de pièces sont consentis pour une durée de 30 jours et uniquement en cas de retards d'approvisionnement de la part d'ETK.. Passée cette date, les pièces seront facturées aux conditions habituelles du Dentiste, sauf en cas de difficultés d'approvisionnement de la dite-pièce où le prêt pourra être prorogé par tranche de 15 jours pour 30 jours supplémentaires maximum.

RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

LYRA ETK restera propriétaire des marchandises livrées jusqu'à leur paiement intégral.

ÉLECTION DE DOMICILE ET JURIDICTION

L'élection de domicile est faite par la société LYRA ETK à son siège social. Pour tout litige, l'attribution de juridiction exclusive est faite au Tribunal de Commerce d'Annecy (74), LYRA ETK se réservant toutefois le droit de saisir toute autre juridiction compétente dans le ressort du siège social du défendeur.