Service spécialise des moyens auxiliaires

Foire aux questions (FAQS)

Table des matières

[Table des matières 1](#_Toc114150972)

[1. Questions générales 2](#_Toc114150973)

[1.1. Comment et où puis-je vous contacter ? 2](#_Toc114150974)

[1.2. Puis-je acheter une loupe chez vous ? 2](#_Toc114150975)

[1.3. Puis-je vous emprunter du matériel pour des exposés ou des cours ? 3](#_Toc114150976)

[2. Sélection des moyens auxiliaires 3](#_Toc114150977)

[2.1. Comment les moyens auxiliaires sont-ils testés ? 3](#_Toc114150978)

[2.2. Quelles conditions les articles doivent-ils remplir pour être pris dans votre assortiment ? 3](#_Toc114150979)

[3. Information sur les nouveaux moyens auxiliaires 3](#_Toc114150980)

[3.1. Où puis-je m’informer sur les nouveaux moyens auxiliaires ? 3](#_Toc114150981)

[3.2. Mon centre de consultation pour les personnes aveugles ou malvoyantes est-il au courant des nouveaux moyens auxiliaires ? 3](#_Toc114150982)

[4. Conseil et vente 3](#_Toc114150983)

[4.1. Où puis-je recevoir des conseils sur les produits, toucher les articles et les essayer ? 3](#_Toc114150984)

[4.2. Existe-t-il un centre de distribution dans ma région auprès de qui je pourrais me renseigner ? 3](#_Toc114150985)

[4.3. Puis-je commander un article à la maison afin de le tester ? 4](#_Toc114150986)

[4.4. Pouvez-vous venir chez moi pour me montrer le fonctionnement d’un moyen auxiliaire ou installer un appareil ? 4](#_Toc114150987)

[4.5. Quelle est la durée de la garantie ? 4](#_Toc114150988)

[4.6. Que comprend la garantie ? 4](#_Toc114150989)

[4.7. Quelles sont les modalités de paiement ? 4](#_Toc114150990)

[4.8. L’assurance-invalidité finance-t-elle les moyens auxiliaires figurant dans notre assortiment ? 4](#_Toc114150991)

[4.9. Pouvez-vous demander en mon nom à l’assurance-invalidité qu’elle prenne en charge le coût d’un moyen auxiliaire ? 4](#_Toc114150992)

[4.10. La caisse maladie prend-elle en charge les coûts des appareils médicaux parlants ? 4](#_Toc114150993)

[4.11. Comment puis-je commander un article chez vous depuis l’étranger ? 4](#_Toc114150994)

[4.12. J’ai commandé des cannes pour les pompiers. Pourquoi est-ce que les prix qui me sont facturés sont différents ? 4](#_Toc114150995)

[5. Formation à l’utilisation des produits 5](#_Toc114150996)

[5.1. Proposez-vous des formations à l’utilisation des produits ? À quel prix ? 5](#_Toc114150997)

[5.2. La formation à l’utilisation peut-elle avoir lieu chez moi ? 5](#_Toc114150998)

[5.3. Pouvez-vous m’enseigner comment manier correctement une canne pour aveugles ? 5](#_Toc114150999)

[5.4. Pouvez-vous m’aider à utiliser mon nouvel iPhone ? 5](#_Toc114151000)

[5.5. Les modes d’emploi de vos appareils sont-ils disponibles en gros caractères, en braille et sous forme de livres Daisy ? 5](#_Toc114151001)

[6. Réparation 5](#_Toc114151002)

[6.1. Où puis-je envoyer mon appareil défectueux pour le faire réparer ? 5](#_Toc114151003)

[6.2. Quelqu’un peut-il venir chercher mon appareil défectueux chez moi ? 5](#_Toc114151004)

[6.3. Pourrai-je avoir un appareil de remplacement pendant la durée de la réparation ? 6](#_Toc114151005)

[6.4. Comment suis-je tenu au courant de l’état d’avancement de la réparation de mon article ? 6](#_Toc114151006)

[6.5. J’ai fait changer la batterie alors que mon appareil était encore sous garantie. Pourquoi m’a-t-elle été facturée ? 6](#_Toc114151007)

[7. Location de lecteurs d’audio-livres 6](#_Toc114151008)

[7.1. Puis-je aussi louer tous les appareils proposés sur le shop ? 6](#_Toc114151009)

[7.2. J’aimerais louer un appareil. Comment dois-je procéder ? 6](#_Toc114151010)

[7.3. Que coûte la location ? 6](#_Toc114151011)

[7.4. Les appareils sont-ils protégés par une assurance ? 6](#_Toc114151012)

[7.5. Existe-t-il une durée de location minimale ? 6](#_Toc114151013)

[7.6. Comment et quand puis-je vous résilier le contrat de location ? 6](#_Toc114151014)

[7.7. Un foyer peut-il louer plusieurs appareils ? 6](#_Toc114151015)

[7.8. J’ai pris un appareil en location et j’aimerais bien l’acheter. Les frais de location déjà versés seront-ils déduits de la facture ? 6](#_Toc114151016)

# Questions générales

## Comment et où puis-je vous contacter ?

Nous sommes joignables par téléphone du lundi au vendredi de 09h00 à midi et 13h30 à 16h. Nous nous ferons par ailleurs un plaisir de recevoir vos questions par e-mail. Enfin, vous pouvez en tout temps vous informer sur notre assortiment et commander directement des articles sur notre shop en ligne.

Nos coordonnées sont les suivantes :

Service spécialisé des moyens auxiliaires de l’UCBA

Ch. des Trois-Rois 5bis

1005 Lausanne

Tél. 021 345 00 66

E-mail : materiel@ucba.ch

Lien direct vers le shop :

www.materiel.ucba.ch

## Puis-je acheter une loupe chez vous ?

Le service spécialisé en basse vision de l’UCBA vous proposez des centres suivante : . <https://shop.ucba.ch/a-propos-du-service/translate-to-franzoesisch-partner-in-ihrer-region>

## Puis-je vous emprunter du matériel pour des exposés ou des cours ?

Veuillez-vous adresser à notre infothèque, où vous pourrez notamment commander du matériel d’information et de simulation :

<https://www.ucba.ch/footer/service/infotheque/apercu>

Vous pouvez également prendre contact par téléphone avec notre secrétariat à Lausanne :

Tél. 021 345 00 50

# Sélection des moyens auxiliaires

## Comment les moyens auxiliaires sont-ils testés ?

Les moyens auxiliaires sont évalués par notre personnel et par la commission des moyens auxiliaires.

## Quelles conditions les articles doivent-ils remplir pour être pris dans votre assortiment ?

Pour être pris dans notre assortiment, les articles doivent avant tout être faciles à utiliser et pratiques.

# Information sur les nouveaux moyens auxiliaires

## Où puis-je m’informer sur les nouveaux moyens auxiliaires ?

Consultez régulièrement la rubrique « Nouveaux articles » dans notre shop en ligne : [www.materiel.ucba.ch](http://www.materiel.ucba.ch).

Des informations sur les nouveautés sont également disponibles dans notre rubrique « Moyens auxiliaires » sur Voicenet (tél. 031 390 88 88).

## Mon centre de consultation pour les personnes aveugles ou malvoyantes est-il au courant des nouveaux moyens auxiliaires ?

Nous avons dans toute la Suisse des centres de distribution auprès desquels vous pouvez vous procurer nos produits. Vous trouverez sur notre shop en ligne une liste de ces centres de distribution : <https://shop.ucba.ch/a-propos-du-service/translate-to-franzoesisch-partner-in-ihrer-region>

# Conseil et vente

## Où puis-je recevoir des conseils sur les produits, toucher les articles et les essayer ?

Les centres de distribution régionaux mettent également une série d’articles à disposition. Le plus simple est de leur poser la question.

## Existe-t-il un centre de distribution dans ma région auprès de qui je pourrais me renseigner ?

Nous avons dans toute la Suisse des centres de distribution auprès desquels vous pouvez vous procurer nos produits. Vous trouverez sur notre shop en ligne une liste de ces centres de distribution : <https://shop.ucba.ch/a-propos-du-service/translate-to-franzoesisch-partner-in-ihrer-region>

## Puis-je commander un article à la maison afin de le tester ?

Tous nos articles sont soumis à un droit de retour de quatre semaines. Nous vous envoyons l’article souhaité accompagné de sa facture et si vous êtes satisfait, vous réglez simplement la facture. Dans le cas contraire, vous nous renvoyez l’article dans son emballage d’origine avec tous les accessoires, tels que mode d’emploi, câble de raccordement, etc.

Nous vous saurions gré de n’apposer des inscriptions, points de repère, etc. sur le produit ou ses accessoires qu’une fois que vous avez décidé de l’acheter.

## Pouvez-vous venir chez moi pour me montrer le fonctionnement d’un moyen auxiliaire ou installer un appareil ?

Malheureusement ce n’est pas possible. Veuillez-vous adresser à votre centre de consultation régional ; un spécialiste vous y aidera.

## Quelle est la durée de la garantie ?

La garantie est de deux ans à compter de la date d’achat.

## Que comprend la garantie ?

Nous garantissons l’absence de défaut et le bon fonctionnement de l’article que vous avez acheté durant deux ans à compter de la date d’achat. La prestation de garantie peut être fournie au choix sous forme de réparation, de remplacement de l’article ou de remboursement du prix d’achat.

## Quelles sont les modalités de paiement ?

Lorsque vous commandez par téléphone, vous payez par facture ou e-facture, dans la boutique en ligne via Twint, Postfinance, cartes de débit ou de crédit, PayPal, facture ou e-facture. La facture ou le bon de livraison se trouve dans la poche à documents sur l'emballage scellé.

## L’assurance-invalidité finance-t-elle les moyens auxiliaires figurant dans notre assortiment ?

L’assurance-invalidité prend en charge les coûts des moyens auxiliaires destinés à l’orientation et à la mobilité, les machines à écrire en braille et des accessoires comme les dictaphones. Sur notre shop en ligne, les articles financés par l’assurance-invalidités sont indiqués comme tels.

## Pouvez-vous demander en mon nom à l’assurance-invalidité qu’elle prenne en charge le coût d’un moyen auxiliaire ?

Veuillez-vous adresser à votre centre de consultation régional ; un spécialiste vous y aidera.

## La caisse maladie prend-elle en charge les coûts des appareils médicaux parlants ?

Veuillez-vous adresser à votre caisse maladie. Nous pouvons par ailleurs sans autre vous établir un devis.

## Comment puis-je commander un article chez vous depuis l’étranger ?

Nous ne livrons qu’aux clients habitant en Suisse.

## J’ai commandé des cannes pour les pompiers. Pourquoi est-ce que les prix qui me sont facturés sont différents ?

Les prix sont subventionnés et en principe accordés à des personnes aveugles, malvoyantes ou malvoyantes-malentendantes et à leurs proches.

# Formation à l’utilisation des produits

## Proposez-vous des formations à l’utilisation des produits ? À quel prix ?

Pour les moyens auxiliaires, veuillez-vous adresser à votre centre de consultation.

## La formation à l’utilisation peut-elle avoir lieu chez moi ?

Pour des formations à domicile, veuillez-vous adresser à votre centre de consultation.

## Pouvez-vous m’enseigner comment manier correctement une canne pour aveugles ?

Veuillez-vous adresser à votre centre de consultation régional, où un formateur spécialisé dans la mobilité vous indiquera quelle canne vous convient le mieux et comment la manier.

## Pouvez-vous m’aider à utiliser mon nouvel iPhone ?

Pour toutes questions concernant votre iPhone, veuillez vous adresser à l’École de la pomme :

Tel. 022 548 34 30, [www.ecoledelapomme.ch](https://ecoledelapomme.ch/)

Cette école propose notamment de nombreux cours sur l’utilisation des smartphones.

## Les modes d’emploi de vos appareils sont-ils disponibles en gros caractères, en braille et sous forme de livres Daisy ?

Les modes d’emploi de la plupart de nos articles peuvent être téléchargés directement sur notre shop en ligne. N’hésitez pas à prendre contact avec nous pour commander le mode d’emploi de votre appareil en gros caractères, en braille ou sous forme de livre audio Daisy.

# Réparation

## Où puis-je envoyer mon appareil défectueux pour le faire réparer ?

Si votre centre de consultation fait partie de notre réseau de centres de distribution, vous pouvez déposer votre appareil défectueux auprès de ce centre, qui se chargera de nous l’envoyer si nécessaire. Sinon, envoyez-le-nous directement ou passez vous-même le déposer chez nous, à l’adresse :

Moyens auxiliaires de l’UCBA / SZBLIND
Niederlenzer Kirchweg 1
5600 Lenzburg

## Quelqu’un peut-il venir chercher mon appareil défectueux chez moi ?

Malheureusement ce n’est pas possible. Veuillez prendre contact avec votre centre de consultation où quelqu’un pourra certainement vous aider.

## Pourrai-je avoir un appareil de remplacement pendant la durée de la réparation ?

Si un appareil de remplacement est disponible, nous le mettrons volontiers à votre disposition pendant la durée de la réparation, aussitôt que nous aurons réceptionné l’article défectueux.

## Comment suis-je tenu au courant de l’état d’avancement de la réparation de mon article ?

La durée de réparation dure en principe deux semaines. Une fois la réparation effectuée, vous recevrez un courrier de confirmation.

## J’ai fait changer la batterie alors que mon appareil était encore sous garantie. Pourquoi m’a-t-elle été facturée ?

Les batteries étant considérées comme des articles de consommation courante, elles ne sont pas incluses dans la garantie.

# Location de lecteurs d’audio-livres

## Puis-je aussi louer tous les appareils proposés sur le shop ?

Seul le lecteur d’audio-livres Victor Stratus 4M est proposé en location. Tous les autres articles doivent être achetés.

## J’aimerais louer un appareil. Comment dois-je procéder ?

Nous vous enverrons le contrat de location en vous priant de nous le retourner dûment rempli et signé. L’appareil de location vous sera ensuite livré à domicile.

## Que coûte la location ?

La location est de Fr. 22,-- par mois.

## Les appareils sont-ils protégés par une assurance ?

Non, c’est à vous qu’il incombe de les assurer.

## Existe-t-il une durée de location minimale ?

La durée de location minimale est de 6 mois.

## Comment et quand puis-je vous résilier le contrat de location ?

Une fois la durée de location minimale de 6 mois écoulée, chacune des parties au contrat peut résilier ce dernier pour la fin d’un mois moyennant un préavis de deux semaines.

## Un foyer peut-il louer plusieurs appareils ?

Oui, les mêmes conditions s’appliquent aux foyers et à toutes autres organisations non lucratives.

## J’ai pris un appareil en location et j’aimerais bien l’acheter. Les frais de location déjà versés seront-ils déduits de la facture ?

Ce n’est malheureusement pas possible, car il s’agit d’une location pure, pas d’une location-vente.

Lausanne, septembre 2022