

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE OPTIQUE - ÉCOUTER VOIR

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les ventes de produits et services disponibles dans le magasin Écouter Voir. Elles sont applicables aux consommateurs et non-professionnels ci-après nommés « client » et ne s'appliquent pas aux relations entre professionnels. Les CGV sont remises à chaque client avant l'acte d'achat. En conséquence, le client reconnaît avoir obtenu de la part du magasin Écouter Voir, toute information nécessaire quant aux produits et services proposés et adhère sans réserve aux CGV.

1/ LE DEVIS

Conformément à la législation en vigueur, le magasin Écouter Voir remet obligatoirement au client le devis normalisé qui est valide pendant 3 mois à partir de sa date d'émission. Dans le cas où la définition du montant de la prise en charge par l'organisme de complémentaire santé requiert un délai de validation pour le tiers payant, le magasin Écouter Voir en informera le client. Le devis ne sera définitif que lorsque l'organisme de complémentaire santé aura communiqué le montant de la prise en charge. Tout devis accepté engage le client ainsi que le magasin dans les termes qu'il mentionne.

2/ INFORMATIONS RELATIVES AU PRODUIT

Les produits vendus par le magasin Écouter Voir sont conformes aux normes en vigueur. Les produits de contactologie et les lunettes équipées de verres correcteurs sont des dispositifs médicaux, produits de santé réglementés portant au titre de cette réglementation, le marquage CE. Les mentions figurant sur la notice, pour les lunettes de soleil non correctrices et les lentilles, doivent être lues attentivement.

3/ MESURES DE LA RÉFRACTION

Dans le respect des conditions d'exercice du droit à la mesure de la réfraction, un opticien diplômé est habilité à réaliser un contrôle de la réfraction qui n'est pas un acte médical. Elle permet de renouveler des lunettes de vue mais ne remplace pas un suivi régulier par un médecin ophtalmologiste.

4/ LES GARANTIES

Les Garanties Écouter Voir s'appliquent à tous les équipements correcteurs vendus dans le réseau.

Garanties adaptation de vos équipements correcteurs

- **Garantie adaptation verres** - Dans les 3 mois suivant la date de facturation initiale. En cas d'inconfort, la garantie prévoit le remplacement de vos verres par des verres réadaptés avec, si nécessaire, l'accord de votre ophtalmologiste. En cas de changement de verres tout coût supplémentaire sera facturé.

Pour une adaptation qui s'avère impossible aux verres progressifs ; ceux-ci seront remplacés par des verres bifocaux ou par des verres vision de loin et des verres vision de près, selon l'appréciation de l'opticien. Lorsque les verres progressifs sont remplacés par des verres vision de loin et des verres vision de près, le montant global des deux équipements (monture et verres correcteurs) se fera à concurrence du montant de celui comprenant les verres progressifs, déduction faite du prix de la monture initiale. Tout coût supplémentaire sera à la charge du client. Aucun remboursement ne sera effectué sur l'équipement initial.

- **Garantie adaptation monture** - Dans les 3 mois suivant la date de facturation initiale, si votre monture ne vous donne pas satisfaction, nous nous engageons à vous la remplacer par une monture de valeur équivalente, sous réserve de pouvoir réadapter vos verres sur votre nouvelle monture. Aucun remboursement ne sera effectué sur l'équipement initial. Les garanties adaptation ne sont valables qu'une seule fois.

Garanties casse de vos équipements correcteurs

- **Garantie casse verres** - Sur présentation du verre cassé. Chaque verre est garanti une fois, pour la casse uniquement, pendant deux ans suivant la date de facturation, avec une franchise de 30 % sur les prix pratiqués par le centre qui exécute le travail et sur la base du tarif appliqué au moment du remplacement. Les verres remplacés auront le même indice, diamètre, les mêmes traitements ou équivalents s'ils ne sont plus fabriqués, et les mêmes caractéristiques de puissance que ceux initialement fournis.

- **Garantie casse monture** - Sur présentation de la monture cassée. La monture est garantie 2 ans à partir de la date de facturation. Elle peut être remplacée, sur présentation de la monture originale, une fois dans les 2 ans par le même modèle ou, si elle n'est plus fabriquée, par un modèle à un prix équivalent et sur lequel les verres sont repositionnables.

Garanties lentilles

Les garanties ci-dessous sont valables une fois par lentille traditionnelle (perméable aux gaz ou souple hydrophile), sur présentation de la lentille dans son flacon d'origine :

- En cas d'intolérance totale au port des lentilles, justifiée sur la base d'une prescription médicale et après accord ophtalmologiste si nécessaire, remboursement complet dans les 3 mois suivant la date de facturation.
- En cas d'inadaptation au type de lentille retenu, sur la base d'une prescription médicale, remplacement gratuit pendant les 3 mois après facturation, sur la même base tarifaire.
- En cas de déchirure, remplacement gratuit pendant 3 mois suivant la date de facturation, sur présentation de la lentille endommagée dans son flacon d'origine.

Ces garanties ne concernent pas les lentilles jetables, les lentilles souples à renouvellement fréquent et les lentilles cosmétiques.

Le magasin Écouter Voir décline toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation ou mauvais entretien des lentilles pouvant entraîner des manifestations directes de troubles oculaires.

Garanties légales

Les garanties mentionnées ci-dessus s'ajoutent et s'exercent sans préjudice de :

- La garantie légale de conformité (articles L. 211-4 et suivants du code de la consommation)
- La garantie légale contre les vices cachés (articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil)

Limite de garantie - Sont exclus de ces garanties tous les autres risques : vol, perte, rayures, utilisation anormale (contraire à une utilisation conforme, adaptée et régulière du produit).

Cartes de garanties Écouter Voir

Une carte de garantie personnelle est remise pour tout achat de lunettes correctrices (monture et/ou verres) ou de lentilles dans un magasin Écouter Voir. Elle permet la mise en œuvre des garanties ci-dessus énoncées en vous rendant chez n'importe quel magasin du réseau Écouter Voir. Les garanties sont valables 2 ans et s'appliquent à partir de la date initiale de prise de possession des marchandises par le client, concomitante à la facturation de celles-ci, à l'exception de celle pour vice caché qui court à partir de la date de la découverte du vice.

5/ PAIEMENT ET LIVRAISON

Livraison - Le magasin Écouter Voir met tout en œuvre pour que ses clients soient livrés dans un délai n'excédant pas 15 jours ouvrables suivant la date de signature du devis, sauf mention particulière sur le devis validé. Toutefois, en cas de dépassement de plus de 30 jours ouvrables de ce délai, l'acheteur est en droit d'annuler sa commande et de demander la restitution des arrhes éventuellement versés. Toutes nos marchandises sont vendues réputées prises dans nos magasins.

Conditions de paiement - Les prix s'entendent en euros T.T.C. Le paiement s'effectue comptant à la livraison. Le paiement peut toutefois être échelonné sur une période qui ne peut excéder trois mois.

6/ SERVICE RELATION CLIENTÈLE

Pour toute question ou réclamation concernant les prestations et produits vendus par le magasin Écouter Voir, le client peut envoyer un email à service.client@ecoutervoir.fr. « Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation à l'exception des litiges relatifs à des biens médicaux. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS soit par email en remplissant le formulaire de saisie en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com. »

Les différends - En cas de différend, les parties s'engagent à saisir le tribunal compétent après avoir épuisé toute voie de conciliation.



TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données collectées lors de l'établissement de votre devis sont indispensables pour la bonne exécution de votre commande et sont traitées dans cette finalité. Dans ce contexte, elles peuvent être transmises à votre organisme d'assurance maladie complémentaire ainsi qu'à la sécurité sociale et ses prestataires afin de gérer votre demande de prise en charge. L'accès à vos données personnelles est limité à votre opticien, son employeur et à la tête de réseau. Le cas échéant, à leurs sous-traitants qui sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser vos données qu'en conformité avec les dispositions contractuelles et la législation applicable. Vous êtes informé que vous pouvez être contacté par courrier, ou email, ou sms dans le cadre de l'exécution de votre commande mais aussi pour vous envoyer des informations, des questionnaires de satisfaction ou des offres commerciales relatives aux produits commercialisés par Écouter Voir. Par ailleurs, vos données peuvent être rendues anonymes afin d'être utilisées pour la production de statistique dans le cadre des services rendus par Écouter Voir. Si vous signez le devis et finalisez votre achat, vos données seront conservées selon la durée légale.

En application du règlement général sur la protection des données et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés », vous disposez d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement de vos données à caractère personnel, d'un droit de limitation de traitement ou d'opposition, d'un droit à la portabilité de vos données et d'un droit de retrait de votre consentement à recevoir des informations, des questionnaires de satisfaction ou des communications commerciales en adressant un email à dpo@visaudio.fr accompagné d'une copie d'un titre d'identité. Pour toute information complémentaire sur la réglementation, vous pouvez vous rendre sur www.cnil.fr.