

Conditions Générales de Vente

1-Contenu et Champ d'Application : Les présentes conditions générales de vente (ci-après CGV) s'appliquent de plein droit aux ventes réalisées par Fac Optique 21 rue Linné 75005 PARIS (ci-après l'opticien) avec chacun des clients non professionnels de l'optique (ci-après le client). Toute commande ou achat immédiat suppose la consultation et l'adhésion sans réserve aux CGV, qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été expressément approuvées par l'Opticien.

Les CGV pourront faire l'objet de mises à jour ou de modifications sans préavis. Néanmoins, les CGV applicables à la commande sont celles acceptées par le client au moment de la passation de la commande. Le client déclare jouir pleinement de sa capacité juridique pour conclure un contrat ou à défaut dans le cas d'un incapable majeur le Client déclare avoir l'autorisation du tuteur ou curateur le représentant.

La vente de montures, lentilles de contact à des mineurs est strictement soumise à la législation applicable et la vente de lentilles de contact ou d'équipement d'optique correctifs aux mineurs de moins de 16 ans est strictement interdite sans prescription médicale. Le client déclare être majeur et avoir la capacité juridique de s'engager au titre des CGV directement ou en qualité de responsable de son enfant mineur.

2-Produits vendus : L'opticien propose à la vente des produits et prescriptions d'optique-lunetterie correctrice, qu'ils soient ou non pris en charge par les régimes sociaux d'assurance maladie, dont la délivrance nécessite une prescription médicale préalable (verres et lentilles correcteurs) et des produits ne relevant pas de la catégorie qui précède (lunettes de soleil et accessoires)

Conformément à l'article L165-9 du code de la sécurité sociale et L112-1 du code de la consommation, un devis normalisé est remis gratuitement au client ayant une durée de validité de deux mois à compter de sa date d'émission, préalablement à la conclusion de la vente de produits d'optique médicale (verres, lentilles correcteurs) ce devis est conforme aux exigences de l'arrêté du 29/08/2019 modifiant l'arrêté du 28/04/2017 relatif à l'information de l'assuré social ou de son ayant droit sur les conditions de vente des produits et prestations des produits de lunetterie et comporte notamment le prix de vente de chaque produit proposé, incluant la fourniture du produit et nécessitant les prestations indissociables ainsi que les modalités de prise en charge par les organismes d'assurance maladie obligatoire et le cas échéant complémentaire. Conformément à l'article L165-9 du code de la sécurité sociale, avant le paiement, l'opticien qui délivre au public un produit d'optique lunetterie remet à l'assuré une note détaillée reprenant les mêmes éléments ainsi que les informations permettant d'assurer l'identification et la traçabilité des dispositifs médicaux fournis.

3-la Commande : La commande de produits d'optique médicale est subordonnée à l'existence d'une prescription en cours de validité. Les prix sont ceux indiqués sur le devis remis au Client par l'Opticien et s'entendent toutes taxes comprises en Euro. Sauf convention contraire, le paiement s'effectue comptant net à la commande par le client directement à l'opticien sur le lieu de vente. La signature du devis vaut commande définitive et ne peut donner lieu à d'éventuelles modifications sauf nouveau devis accepté ou accord de l'Opticien. Les offres de produits et prix sont valables dans la limite des stocks disponibles chez le fournisseur. En cas d'annulation de commande, le client conserve l'obligation de payer la totalité des sommes dues à l'Opticien, l'Opticien se réserve le droit de refuser une commande d'un Client en cas d'arriéré de facture, d'insolvabilité ou dans le cas où la prescription médicale nécessaire au regard de la réglementation n'est pas fournie. Il se réserve également le droit d'exiger un paiement anticipé pour le premier motif cité ci-dessus.

Les offres commerciales à durée déterminée sont valables sur le devis réalisé et signé par le client durant les dates de validité de l'offre.

Livraison : L'équipement est livré dans les locaux de l'Opticien. Les produits sont en principe disponibles dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de leur commande. La date limite de livraison est indiquée sous réserve de la disponibilité chez le fournisseur et des délais d'accord de prise en charge des organismes complémentaires.

5-réserve de propriété : L'opticien se réserve expressément la propriété des produits vendus jusqu'au paiement effectif et parfait de l'intégralité du prix. En cas de non-paiement par le Client de tout ou partie du prix, l'Opticien sans perdre aucun de ses droits, pourra exiger, suspendre ou annuler la commande en cours ou, si la chose est entre les mains du client, en exiger la restitution par lettre avec accusé de réception, aux frais et risque du client.

Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert au Client dès la réception des produits vendus, des risques de perte et de détérioration desdits produits ainsi que les dommages qu'ils pourraient occasionner.

6-garanties légales : Indépendamment de routes garanties contractuelles (garanties commerciales) qui pourraient être consenties, les produits bénéficient de garanties légales prévues aux articles L217-4 et suivants du code de la consommation.

Article 217-4 : L'opticien livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

6.1 Conformité-défauts cachés

Article 217-5 : Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant, s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle.

2° ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur, par le producteur ou son représentant, notamment dans la publicité ou son étiquetage.

Article L217-12 : L'action résultant de défaut de conformité est prescrite par 2 ans à compter de la délivrance du bien. Garanties relatives aux défauts cachés. Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au titre de l'article 641 du code civil, dans cette hypothèse, il peut choisir la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Le client dispose d'un délai de 2 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 et non de la date de l'apparition de celui-ci.

Toutes nos montures neuves et nos verres sont garantis pour une durée de 2 ans contre tout vice caché de fabrication sur présentation des pièces endommagées. Un remplacement pourra être effectué par un produit identique ou équivalent selon les stocks disponibles (voir conditions en magasin).

6.2 Garanties adaptation : L'opticien garantit au Client le remplacement gratuit des verres d'optique dans les 2 mois suivant la livraison en cas d'inadaptation visuelle (non adaptation du client aux verres établis par la prescription), sous réserve d'une modification d'ordonnance ou d'une nouvelle prescription médicale. L'échange par de nouveaux à prix équivalent. Valable une fois dans le magasin de votre achat initial sur des verres et non applicable en cas de rayure(s). La différence de prix reste à la charge du client et il n'y a pas de remboursement de la différence. L'échange de verres unifocaux contre des verres progressifs ou multifocaux est exclu de cette garantie.

Garanties relatives au 100% santé : Les verres progressifs éligibles à l'offre 100% Santé sont garantis dans les 3 premiers mois suivant l'achat dans le cas d'une inadaptation visuelle. L'opticien garantit un remplacement total ou partiel de la monture en cas de casse pendant une période de 1 an. Cette garantie exclut les motifs suivants : rayures, utilisation anormale ou contraire à une utilisation conforme adaptée et régulière du produit. Cette garantie n'est valable qu'une fois.

La facture remis à l'assuré par l'Opticien spécifie clairement les garanties dont bénéficie l'assuré.

7-Réserve de fabrication/retaille : Dans le cas de montage effectué sur une monture fournie par le client ou retaille d'un équipement fourni par le client, l'Opticien décline toutes responsabilités en cas de casse lors du montage et/ou de la retaille.

En cas de commande du client se rapportant aux éléments ci-dessus, l'Opticien se réserve le droit de refuser la commande s'il estime le risque trop important.

8 -Informations et marquage : Les verres, montures et lentilles de contact marqués CE sont des produits qui entrent dans le champ d'application des Directives Européennes et des dispositions légales nationales applicables encadrant le marquage CE.

9-Notice d'utilisation : Chaque fois que nécessaire, une notice d'instructions communiqués à l'Opticien par les Fournisseurs et indiquant les conditions d'utilisations, les précautions d'entretien, d'usage et d'emploi est remise au Client. L'Opticien fournit par ailleurs toute information utile quant aux modalités d'utilisation, d'entretien et de manipulation des produits vendus, ce que le Client reconnaît.

Effets indésirables : Le Client peut déclarer un effet indésirable sur un dispositif médical sur : <https://solidarites-sante.gouv.fr/signalement-sante-gouv-fr/article/signaler-un-incident-resultant-de-l-utilisation-d-un-dispositif-medical>

10-Force majeure : Le client reconnaît que tous cas de force majeure tel que grève, totale ou partielle, internes ou externes au vendeur, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, perturbation des réseaux de télécommunications, tremblement de terre, incendies, dégat des eaux, restrictions gouvernementales, modifications légales ou réglementaires empêchant la vente des produits concernés est susceptible d'empêcher ou retarder la vente ou la livraison des produits qui l'intéresse.

11-Données personnelles : La passation de votre commande implique la collecte de certaines données personnelles du Client. Le détail des traitements, finalités et droit du Client figurent dans la notice « consentement » à la disposition du client en magasin qu'il reconnaît avoir accepté lors de sa commande. Les données recensées sont relatives à l'identité du client, la facturation, le numéro de sécurité sociale, le taux de prise en charge, la santé (prescription, défaut optique.) aux prescripteurs.

Les données sont accessibles à l'Opticien et aux membres du personnel du magasin et peuvent être transmises dans la limite de leurs attributions, aux praticiens prescripteurs, aux professionnels de santé, aux personnels des organismes d'assurance maladie obligatoire ou aux complémentaires. Les données peuvent être conservées 5 ans après la dernière intervention, puis archivées pendant 15 ans sous réserve de conditions spécifiques. Les clients « archivés » ne sont plus visibles par les utilisateurs en magasin, et les informations collectées ne sont plus utilisées à des fins commerciales. Le Client est informé que ses données, à l'exclusion des données de santé, sont susceptibles d'être utilisées à des fins de prospections et qu'il peut s'opposer à tout moment à cette utilisation.

L'Opticien met en place des mesures techniques, physiques et organisationnelles appropriées pour préserver la sécurité, la fiabilité et la confidentialité des données personnelles du Client. Conformément à la Loi Informatique et Liberté, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation de traitement, de portabilité ou de suppression de ses données personnelles et peut exercer ces droits pour les informations le concernant en s'adressant directement au service client par voie postale en lettre recommandée avec accusé de réception.

Toute requête devra faire apparaître l'objet de celle-ci, ainsi que les noms, prénom, adresse mail et postale, et devra être accompagnée d'une copie d'un titre d'identité signé.

Pour plus de précision, vous pouvez porter votre interrogation auprès de la CNIL, Commission Nationale Informatique et Libertés, directement sur www.cnil.fr

12-Droit d'opposition au démarchage téléphonique : Si le Client ne souhaite pas faire l'objet de démarchage téléphonique de la part de son Opticien, il est informé qu'il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition téléphonique Bloctel via le site bloctel.gouv.fr.

13-Règlement des litiges : Les CGV sont soumises à la loi française.

Sauf accord amiable entre les parties, les tribunaux français du demandeur sont seuls compétents en cas de litige portant sur la portée, l'existence, la validité, l'interprétation et l'application des CGV. Sans préjudice du privilège de juridiction dont bénéficie le Client en application de l'article R631-3 du code de la consommation.

Pour toute réclamation, le client peut contacter le service clients par courrier à l'adresse facoptique@wannadoo.fr ou par téléphone 01 45 35 95 80. Quel que soit le moyen de saisine utilisé la demande doit impérativement contenir

-les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur.

-Un exposé succinct des faits. Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement etc.)

Lorsque le recours visé ci-dessus a été épuisé, c'est-à-dire la réponse à la réclamation du Client ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse 30 jours après le dépôt de sa réclamation, le Client peut, conformément aux dispositions du code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, saisir gratuitement le médiateur par courrier à l'adresse suivante : Médiation du Commerce Coopératif et Associé (MCCA) FCA 77 rue de Lourmel 75015 PARIS www.mcca-mediation.fr

La demande doit impérativement contenir :

- Le nom, les coordonnées postales et électroniques du demandeur.
- Le nom, l'adresse de l'Opticien, la solution proposée par le professionnel concerné.
- Un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi.
- La copie de la réclamation préalable.
- Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement...)

Le Médiateur est compétent pour connaître des seuls litiges de consommation.