CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet d'informer le client sur les conditions et modalités dans lesquelles l'opticien procède à la vente de ses produits en magasin, du devis à la livraison et au paiement ainsi que sur les droits et obligations du vendeur et du client dans ce cadre. L'opticien se réserve le droit de modifier ces conditions générales de vente à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la commande.

2 - COMMANDE

Toute acceptation de devis ou achat de marchandises suppose l'adhésion aux présentes CGV. 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. Un devis est remis gratuitement au client avant la conclusion de la vente. Les offres de produits et prix sont valables dans la limite des stocks disponibles chez les fournisseurs. En cas d'annulation de la 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 de motif légitime, conformément à l'article L121-11 du Code de la consommation.

3 - PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, le prix facturé étant celui indiqué sur le devis validé. Le prix tient compte du taux de TVA applicable aux produits concernés au jour de la validation du devis. L'opticien conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au complet paiement du prix, en principal, frais et taxes compris.

Le règlement de la commande s'effectue : soit au moment de la livraison , en espèces (dans la limite de 1.000 euros), par virement dans le cadre de l'offre proposée par votre opticien, par chèque bancaire ou postal, ou par carte bancaire, soit en plusieurs fois, conformément à la garantie commerciale Krys « Paiement en 3 fois sans frais » mentionnée à l'article 5.2.4 des CGV, aux dates indiquées sur le devis validé, le dernier versement devant intervenir au plus tard le jour de la livraison de l'équipement. Aucun escompte ne sera consenti pour paiement comptant.

Il est expressément convenu que les sommes versées d'avance ont la nature d'acompte et ne pourront être imputées que sur la commande passée, excepté dans le cas mentionné de la garantie commerciale « Essai de vos montures à domicile » présentée à l'article 5.2.6 des CGV ainsi que dans la pochette Bienvenue remise au client au moment de la signature du devis.

La totalité du prix sera de plein droit et sans autre formalité, immédiatement exigible en cas de non-paiement de l'une des échéances.

A défaut de régularisation dans un délai de cinq jours suivant mise en demeure de payer, la vente ou la commande correspondante sera résolue de plein droit. L'opticien pourra alors vendre les produits non payés ou non enlevés suite aux mises en demeure restées vaines, et les acomptes versés resteront acquis, sans préjudice de toute autre indemnisation.

Par ailleurs, tout litige portant sur un élément de la commande ne peut justifier le refus de paiement de l'ensemble de la commande ou d'une autre commande en cours.

Les « ventes comptoir » en magasin donnent lieu au paiement immédiat et intégral de la facture et ne peuvent être annulées. Le règlement par chèque n'est possible que sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité et peut être refusé par votre opticien s'il n'est pas adhérent à un centre de gestion agréé.

4 - LIVRAISON

Les produits sont mis à disposition par l'opticien, en magasin, dans les délais indiqués sur le devis, étant précisé que la livraison devra intervenir au plus tard dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de signature du devis.

5 - GARANTIES / RESPONSABILITÉS

Les produits sont conformes aux réglementations et normes en vigueur en France. L'opticien ne saurait être tenu pour responsable en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est utilisé. De même, l'opticien ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de dommages indirects du fait de l'achat des produits. Indépendamment des garanties commerciales consenties à l'article 5.2 des CGV, l'opticien reste tenu de la garantie légale de conformité dans les conditions des articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation et de celle relative aux défauts cachés des produits vendus dans les conditions des articles 1641 et suivants du Code civil telles qu'énoncées à l'article 5.1 des CGV. Il ne peut s'en exonérer ou en limiter la portée à l'égard du client.

5.1 GARANTIES LÉGALES

5.1.1 Garantie de conformité

Le client bénéficie de la garantie légale de conformité dans les conditions des articles L.217-4 et suivants du code de la consommation.

Annexe A à l'article D. 211-2 du code de la consommation

"Le client 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 client 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 client 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 l'opticien, 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 client 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 client bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le client demande la réparation du bien, mais que l'opticien 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 client 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° L'opticien 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 client, notamment lorsque le client 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 de l'opticien restée infructueuse.

« Le client 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 client n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le client 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.

« L'opticien 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).

« Le client 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. »

5.1.2 Garantie relative aux défauts cachés

Article 1641 du Code Civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminue tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».

Article 1648 alinéa 1er du Code Civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur, dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

Article 2232 alinéa 1 du Code civil : « Le report du point de départ, la suspension ou l'interruption de la prescription ne peut avoir pour effet de porter le délai de la prescription extinctive au-delà de 20 ans à compter du jour de la naissance du droit. »

Le client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, il dispose d'un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice pour agir. Il peut choisir entre retourner le produit et se faire rembourser ou conserver le produit et obtenir une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

5.2 GARANTIES COMMERCIALES (hors lunettes connectées)

A l'exception des lunettes connectées (voir l'article 5.3 ci-dessous), Krys consent au client des garanties commerciales qui s'ajoutent et s'exercent sans préjudice des garanties légales mentionnées à l'article 5.1 des CGV. Le client peut bénéficier de l'ensemble de ces garanties commerciales, dont les conditions sont présentées au client en magasin, dans la pochette Bienvenue qui lui est remise au moment de la signature du devis et disponibles sur le site krys.com. Elles sont valables en France métropolitaine, dans les COM, DROM et en Nouvelle-Calédonie dans tout le réseau Krys.

5.2.1 30 jours pour changer d'avis

Si dans le mois suivant votre achat, vous ne vous plaisiez plus avec votre monture, Krys vous assure gratuitement son remplacement par une monture dans la même gamme de prix sans que vous ayez besoin de justifier votre décision. Valable une fois dans le magasin de votre achat initial, sous réserve de pouvoir réutiliser les verres d'origine avec la nouvelle monture et non applicable en cas de casse involontaire et/ou de rayure(s) involontaire(s), de perte ou de tout dommage qui rendrait les montures impropres à la vente. La différence de prix reste à la charge du client et il n'y a pas de remboursement de la différence. Non applicable à l'offre 2ème paire.

5.2.2 La performance visuelle

Si dans les 3 mois qui suivent votre achat, vous ne vous adaptiez pas à vos verres, nous vous les échangeons gratuitement par de nouveaux, à prix équivalent. Valable une fois dans le magasin de votre achat initial et jusqu'à 3 mois après votre achat sur des verres d'une même gamme de prix. Sans préjudice de la garantie légale couvrant les défauts de conformité et les vices rédhibitoires, garantie non-applicable en cas de rayure(s). Différence de prix à la charge du client, pas de remboursement de la différence. Cette garantie n'est pas applicable à l'offre 2ème paire, aux forfaits [K] et aux équipements avec verres progressifs bénéficiant partiellement ou en totalité de l'offre 100% santé. Pour ces derniers, nous vous prions de vous référer aux garanties détaillées dans le devis qui vous a été transmis.

5.2.3 Remboursement de la différence

Si dans les 30 jours suivant votre achat, vous trouvez votre équipement moins cher dans un autre magasin d'optique (monture + 2 verres de même marque et de caractéristiques techniques identiques), dans un rayon de 30 km, l'opticien Krys dans le magasin duquel vous avez acheté votre équipement à des conditions identiques de services, vous rembourse la différence. Valable une fois par équipement, sur présentation d'un justificatif. Cette garantie n'est pas applicable en cas de forfait, offre, promotion, avantage en cours et pour tout équipement sur site e-commerce.

5.2.4 Le paiement en 3 fois sans frais

Le paiement en 3 fois sans frais est une facilité de paiement qui vous permet d'étaler le règlement de votre achat et est accessible pour un montant d'achat compris entre 150 € et 2000 €, sur une courte durée (inférieure à 90 jours) et sans aucun frais (sans intérêts). Le paiement en 3 fois sans frais peut s'effectuer par carte bancaire valide et/ou par chèque accompagnés d'une carte d'identité valide et sur lesquels les nom et prénom sont identiques. Les conditions détaillées sont disponibles auprès de votre opticien Krys.

5.2.5 L'entretien à vie

Votre opticien Krys vous assure gratuitement le nettoyage de votre équipement et son entretien pendant toute sa durée de vie sous réserve de disponibilités des pièces détachées chez les fournisseurs. Cette garantie inclut la liste exhaustive des services suivants : le contrôle et l'échange des manchons et des plaquettes, le resserrage des vis, la vérification de la tenue des verres et l'ajustage de votre équipement sur votre visage.

5.2.6 Essai de vos montures à domicile

Avec le prêt à domicile* pendant 8 jours d'un coffret de 3 montures sélectionnées lors de votre visite en magasin, vous pouvez tranquillement faire votre choix** chez vous et avec vos proches. * Nous n'encaissons pas la caution demandée (dont le montant correspond au prix total de vente TTC indiqué en magasin des 3 montures). En cas de casse involontaire et/ou de rayure(s) involontaire(s), de perte, de tout dommage qui rendrait les montures impropres à la vente ou en cas de non-restitution dans un délai de 8 jours, la caution sera encaissée par votre opticien. Non applicable à la 2ème paire.

** Sans obligation d'achat.

5.2.7 Contrat casse

En cas de casse involontaire dans les 2 ans suivant votre achat, votre opticien Krys remplace votre monture et/ ou vos verres à l'identique (ou par un produit équivalent d'un prix inférieur ou égal) avec la même correction que sur l'équipement initial avec un abattement de 60 % sur le prix de vente TTC de votre monture et/ou vos verres en vigueur au moment du remplacement, hors promotion et avantages en cours. Cet abattement permet à votre opticien Krys de tenir compte de la vétusté de la monture et/ou des verres. Cette garantie est valable une fois par équipement dans la limite des pièces disponibles et sur présentation de la facture et de l'élément endommagé.

La différence de prix reste à la charge du client, il n'y a pas de remboursement de la différence. Sans préjudice de la garantie légale couvrant les défauts de conformité et les vices rédhibitoires, la garantie casse est non applicable en cas de rayure(s). Cette garantie n'est pas applicable à l'offre 2ème paire, aux forfaits [K] et aux équipements bénéficiant partiellement ou en totalité de l'offre 100% santé. Pour ces derniers, nous vous prions de vous référer aux garanties détaillées dans le devis qui vous a été transmis.

5.3 Lunettes connectées et GARANTIES COMMERCIALES

5.3.1 Nature de l'équipement et Responsabilité

Les lunettes connectées commercialisées en magasin sont composées d'une monture intégrant des composants électroniques (ci-après « la Brique Technologique ») et de verres correcteurs ou protecteurs (ci-après « l'Équipement Optique »).

L'Opticien est pleinement responsable de la conformité, du montage et de la qualité de l'Équipement Optique (verres), conformément à la réglementation des professionnels de santé. Concernant la Brique Technologique (batteries, puces, capteurs), l'Opticien intervient uniquement en qualité de distributeur. La garantie de cette brique est strictement limitée à la garantie légale de conformité du fabricant. L'Opticien ne saurait être tenu responsable des dysfonctionnements logiciels, des défauts de mise à jour des applications tierces associées ou des pannes matérielles liées à une mauvaise utilisation (immersion, choc électrique).

5.3.2 Conditions d'utilisation et Règles de bonne conduite (CNIL)

L'achat de lunettes connectées implique pour le client de télécharger et de créer un compte sur l'application mobile accessoire permettant d'activer l'ensemble des fonctionnalités des lunettes connectées. Pour s'inscrire le client doit avoir au moins 16 ans ou plus, disposer d'un téléphone mobile compatible IOS/Android et d'une connexion à internet. Le client devra prendre connaissance et accepter sans réserve les conditions de traitement des données personnelles propres à l'application et à l'utilisation des lunettes connectées. Krys n'est en aucun cas responsable des conditions de traitement des données personnelles traitées via l'application qui dépendent exclusivement de l'éditeur de celle-ci.

Le client est seul et unique responsable de toutes conséquences liées à l'utilisation qu'il fait des lunettes connectées et des fonctionnalités associées et dégage KRYS de toute responsabilité à cet égard. Il est à ce titre rappelé que l'article 226-1 du Code pénal punit d'un an d'emprisonnement et de 45.000€ d'amende le fait, au moyen d'un procédé quelconque, de porter atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui en captant, enregistrant ou transmettant sans son consentement l'image d'une personne se trouvant dans un lieu privé. Le Client garantit avoir pris connaissance de possibles risques d'interférences entre les lunettes connectées et d'autres dispositifs médicaux personnels ainsi que du fait que les fonctionnalités des lunettes connectées peuvent être affectées en fonction de la qualité de la connexion, de la température extérieure, des interférences avec d'autres matériels.

Conformément aux recommandations de la CNIL de mai 2026, le Client est expressément invité à observer les règles de bonne conduite suivantes concernant l'utilisation de lunettes connectées : * Informer les personnes à proximité dès que les fonctions de captation (caméra, microphone) sont activées. * Désactiver immédiatement ces fonctions dès qu'elles ne sont plus nécessaires à son usage. * Éteindre intégralement les lunettes dans tous les lieux et situations où l'usage du téléphone portable est habituellement interdit ou inapproprié. * S'abstenir de toute utilisation dans les espaces requérant un fort degré d'intimité (vestiaires, toilettes, cabinets médicaux, etc.). * Obtenir le consentement explicite des personnes présentes avant toute capture, et a fortiori avant toute diffusion ou publication de photos ou vidéos sur les réseaux sociaux (respect du droit à l'image).

Krys décline toute responsabilité en cas de détournement des fonctionnalités des lunettes, d'utilisation malveillante de l'Intelligence Artificielle intégrée (telle que la création d'hypertrucages ou deepfakes), ou de captation illicite à l'insu des tiers.

5.3.3 Dispositions relatives aux lunettes connectées de la marque Krys

S'agissant des lunettes connectées de la marque Krys, Krys consent au client les deux garanties commerciales visées aux paragraphes 5.2.2 (*La performance visuelle*) et 5.2.4 (*Le paiement en 3 fois sans frais*) qui s'ajoutent et s'exercent sans préjudice des garanties légales mentionnées à l'article 5.1 des CGV. Le client peut bénéficier des garanties 5.2.2 et 5.2.4, dont les conditions sont présentées au client en magasin, dans la pochette Bienvenue qui lui est remise au moment de la signature du devis et disponibles sur le site krys.com. Elles sont valables en France métropolitaine, dans les COM, DROM et en Nouvelle-Calédonie dans tout le réseau Krys.

5.3.4 Dispositions relatives aux lunettes connectées de marques tierces

Pour les lunettes connectées vendues sous marques tierces il est consenti au client la faculté de pouvoir régler en 3 fois sans frais (selon les conditions de l'article 5.2.4). Cette disposition s'exerce sans préjudice des garanties légales visées à l'article 5.1 des CGV. Pour toute mise en œuvre de ces garanties légales, Krys demeure l'interlocuteur du client. Toutefois, pour bénéficier de la garantie commerciale spécifique du fabricant ou de ses mises à jour logicielles dédiées, le client est invité à consulter la documentation fournie par la marque tierce et peut être amené à contacter directement son service support.

5.3.5 – Modalités spécifiques de SAV et de prise en compte des garanties pour les Lunettes Connectées

A. Périmètre de couverture des Garanties : Conformément à la distinction établie à l'article 5.3, la brique technologique (composants électroniques, batteries, puces, capteurs) et l'équipement optique (verres correcteurs ou protecteurs) font l'objet de couvertures distinctes :

Garantie de l'Équipement Optique : L'Opticien assume la pleine responsabilité de la conformité, du montage et de la qualité des verres.

Garantie de la Brique Technologique : L'Opticien intervient en qualité de distributeur. La garantie de la partie électronique est strictement limitée à la garantie légale de conformité du fabricant.

Ce qui est généralement couvert : Les dysfonctionnements matériels non causés par des dommages, les problèmes de batterie, les défauts de charge, ainsi que les bugs logiciels ne pouvant être résolus par les procédures de dépannage standard.

Ce qui est expressément exclu : Les dommages d'origine accidentelle ou extérieure (chocs, chutes, bris de verre ou de monture, rayures), les usures normales et défauts esthétiques n'altérant pas le fonctionnement, ainsi que les pannes consécutives à une mauvaise utilisation ou à des modifications non autorisées (telles que l'exposition à l'humidité ou à l'immersion affectant l'étanchéité, ou un choc électrique). L'Opticien ne saurait également être tenu responsable des défauts de mise à jour des applications tierces.

B. Processus de prise en charge par le SAV et Réparabilité

Interdiction de manipulation en magasin : Pour des raisons impératives de sécurité liées aux composants électroniques et afin de préserver l'étanchéité d'origine de l'équipement, aucune manipulation, ouverture ou réparation électronique ne sera effectuée en atelier au sein des points de vente Krys. Seules les réparations d'optique standard (ajustage, visserie, changement de plaquettes) sur la monture elle-même y sont autorisées.

Procédure d'expédition : En cas de panne ou de défaut constaté sur la brique technologique, l'équipement complet (incluant obligatoirement la monture et son étui de chargement) sera pris en charge par le point de vente. Il sera réexpédié directement auprès des services techniques spécialisés du fabricant pour diagnostic, réparation ou échange standard.

Ouverture d'une réclamation : Pour toute demande d'application de la garantie, le Client devra impérativement présenter au magasin une preuve d'achat (facture) et fournir le numéro de série unique du produit.

Protection des données personnelles avant renvoi : Avant de confier ses lunettes au SAV du magasin, il appartient exclusivement au Client de sauvegarder ses enregistrements (photos, vidéos) sur son smartphone ou l'application mobile dédiée, puis de procéder à une restauration des paramètres d'usine de l'équipement afin d'effacer définitivement l'ensemble de ses données personnelles. Le magasin décline toute responsabilité en cas de perte, d'altération ou de divulgation accidentelle de données personnelles qui seraient restées stockées dans l'équipement lors de l'envoi au fabricant.

6 - DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles sont toutes informations se rapportant au client identifié y compris les données de santé. Les données personnelles collectées font l'objet d'un traitement pour les finalités suivantes : Gérer votre accueil en magasin, Gérer la commande de votre dispositif médical, Gérer les relations avec les organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire, Gérer le dossier client (enregistrement et traitement de la commande, élaboration du devis, de facture, gestion de la relation client, traitement des réclamations clients, détection et prévention d'un éventuel risque sur le dispositif médical, études statistiques, études marketing, étude scientifique (santé, sociale, économie…) et avec votre accord, l'envoi de communications personnalisée newsletters et d'offres partenaires telles que détaillées dans le feuillet de traitement des données personnelles remis au client. Conformément aux directives de la CNIL, toute utilisation des données à des fins d'études marketing ou de prospection commerciale par Krys ou ses partenaires est soumise au consentement préalable et spécifique du Client, recueilli de manière distincte en magasin ou lors de la commande. Elles peuvent être transmises à tout tiers participant en qualité de sous-traitant à l'une des finalités telles que définies ci-avant dans le respect de la législation applicable. Les données à caractère personnel sont conservées dans le respect de la réglementation en vigueur.

Traitements spécifiques aux Lunettes Connectées (Responsables : Éditeurs tiers / Fabricants) L'utilisation des lunettes connectées implique la captation et le transfert potentiel de données lourdes (voix, images, sons, données géographiques) vers les serveurs informatiques du fabricant ou de l'éditeur de l'application mobile pour des besoins d'analyse ou de traitement pouvant être traités notamment par Intelligence Artificielle (ex: traduction textuelle, description de l'environnement, requêtes de type chatbot). Krys rappelle qu'elle n'agit aucunement comme responsable de ces traitements applicatifs. Le Client est invité à consulter attentivement la Politique de Confidentialité spécifique du fabricant avant la première activation de l'application.

Conformément à la réglementation sur les données personnelles, 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 à l'opticien auprès duquel le client a effectué son achat ou au service client, à l'adresse e-mail : serviceclients@krys.com en indiquant l'objet de sa demande ainsi que ses nom, prénom, adresses e-mail, postale et le nom de l'opticien auprès duquel le client a effectué son achat, accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé. Pour plus d'informations, merci de vous reporter au feuillet « Traitement de données » remis par votre opticien.

7 – SERVICE APRÈS-VENTE ET SERVICE CLIENTS

Pour toute question, demande ou information relative à votre achat, et/ou à l'utilisation de vos lunettes ou lentilles de contact, contactez votre opticien Krys. Si vous rencontrez une difficulté, nous vous invitons à vous adresser à votre opticien Krys qui s'efforcera de trouver avec vous une solution.

A défaut de trouver une solution vous donnant satisfaction, vous pourrez adresser votre demande au Service Clients Krys à l'adresse serviceclients@krys.com ou par téléphone au 09 69 32 80 35. Dans le cas où vous n'obtenez pas de réponse satisfaisante à votre demande, nous vous invitons à saisir gratuitement le Médiateur du Commerce Coopératif et Associé, compétent pour tout litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service couvert par les présentes conditions générales de vente par : - Courrier à l'adresse suivante : Médiateur du Commerce Coopératif et Associé - FCA, 77 rue de Lourmel à 75015 Paris,

- Ou sur le site internet du Médiateur www.mcca-mediation.fr sur lequel se trouvent la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé et les pièces justificatives à fournir.

8 – COMPTE KRYS.COM

Après votre achat, un compte temporaire à activer sur le site Krys.com est créé pour gérer et suivre vos commandes et assurer le suivi de vos avantages. À défaut d'activation de votre part, dans un délai de 1 mois, le compte n'existe plus, il vous appartiendra alors de créer par vous-même votre compte sur krys.com

9 – DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

9.1 Régime d'autorisation préalable

Conformément à la réglementation applicable, aucun démarchage ou prospection par voie téléphonique ne sera effectué par son opticien Krys ou l'enseigne Krys, sauf si le client a communiqué de manière expresse, préalable et non équivoque son consentement à être contacté à cette fin.

9.2 Droit d'opposition et de retrait du consentement

Dans tous les cas, le client dispose du droit de retirer son consentement ou de s'opposer à tout moment à l'utilisation de ses coordonnées téléphoniques pour de la prospection commerciale en s'adressant directement à son opticien Krys ou par e-mail à : serviceclients@krys.com.

10. COMPÉTENCE/DROIT APPLICABLE

Les CGV sont soumises au droit français et tout litige relèvera de la compétence exclusive des tribunaux français.

Octobre 2026. KGS RCS Versailles 421 390 188. Conditions Générales de Vente applicables dès leur publication en Octobre 2026 dans tous les magasins Krys (hors site www.krys.com)

TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES PAR VOTRE OPTICIEN

Votre opticien protège vos données personnelles, c'est-à-dire tout information permettant de vous identifier directement ou indirectement, y compris des données relatives à votre santé à savoir vos corrections optiques. Ce document a pour objet de vous expliquer la manière dont ces données sont collectées et utilisées lorsque vous réalisez un achat auprès de votre opticien. Sachez que vos données sont conservées de manière sécurisée chez un prestataire spécialisé certifié pour l'hébergement de données de santé afin de garantir leur confidentialité conformément à la réglementation applicable.

QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES ?

Votre opticien mentionné dans les documents contractuels remis par votre opticien est responsable du traitement de vos données personnelles vous concernant. Pour certains des traitements ayant pour finalité « Gérer la relation client » et « Newsletter » décrits ci-dessous, la société KRYS GROUP SERVICES (KGS), ayant son siège Avenue de Paris, Les Hédauves - 78550 Bazainville et propriétaire des enseignes « Krys », « Vision Plus », « Le Collectif des Lunetiers »,« Lynx Optique » et « Lynx You Do » est responsable de traitement conjoint avec votre opticien.

POUR QUELLE RAISON ET SUR QUEL FONDEMENT VOS DONNÉES SONT-ELLES UTILISÉES ?

	DESCRIPTION	FONDEMENT
Gérer votre accueil en magasin	Ouverture du dossier	Notre intérêt légitime d'optimiser le traitement de vos demandes
	Gestion des rendez-vous	L'exécution de mesures précontractuelles avec votre opticien
	Gestion des examens et séances d'adaptations et réalisation du devis	Notre obligation légale
Gérer la commande de votre dispositif médical	Gestion des commandes nécessaires à la réalisation du dispositif	L'exécution du contrat avec vous
	Gestion des ventes et de la facturation	
	Gestion du recouvrement de créances	
	Gestion du service après-vente et des garanties	
	Mise en relation avec les établissements bancaires et financiers proposant des solutions de financement	Notre intérêt légitime de faciliter les commandes
Gérer les relations avec les organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire	Demande de cotation et de prise en charge (PEC), en lien avec l'assurance maladie complémentaire ainsi que la gestion du service de tiers payant par l'organisme d'assurance maladie complémentaire	Notre obligation légale
	Edition des feuilles de soins, télétransmission aux organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire.	
Gérer votre dossier client	Tenue de votre dossier incluant le suivi et l'historique : des prescriptions médicales, mesures optiques et/ou du visage, profil de vision pour une meilleure personnalisation des équipements, adaptations et informations (y compris médicales) ayant un impact sur la santé visuelle, des rendez-vous et examen, des réservations, commandes et ventes, données de suivi du dossier client (médicales, administratives et techniques)	Notre obligation légale
	Gestion de la traçabilité des équipements, des produits et des intervenants	
Gérer la relation client et la communication personnalisée	Prospection et animation commerciale incluant : la segmentation, l'élaboration de profils, et la déduction des besoins en fonction des habitudes d'achat et comportement client; l'enrichissement des données de profil à partir des bases partenaires ; l'envoi d'offres et communications personnalisées par e-mail*, SMS, courrier, réseaux sociaux/plateformes ou TV connectée, sur la base des données de profil, des achats effectués, et des centres d'intérêts, la réalisation d'études et analyses pour l'amélioration de la connaissance client, la mesure de la performance des actions publicitaires ; la réalisation de jeux concours ; le pilotage et le reporting d'activité, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, d'opinion, de sondages ; l'analyse d'avis émis en ligne sur nos services via les plateformes tierces, et l'élaboration de statistiques notamment pour mesurer l'impact des publicités en ligne sur les ventes en magasin.	Notre intérêt légitime ainsi que celui de KGS de développer la relation client et les activités commerciales de l'enseigne. Votre consentement pour : l'envoi d'offres et communications personnalisées par courrier, e-mail, SMS, réseaux sociaux, TV connectée ; l'enrichissement des données de profil à partir des bases tierces ; la mesure de la performance des campagnes publicitaires par e-mail; la mesure de l'impact des publicités en ligne sur les ventes en magasin.
Newsletter	Avec votre accord, votre opticien vous tiendra directement informé des offres et promotions par courriel et SMS y compris sur les offres des audio-prothésistes du réseau Krys Group.	Votre consentement
Offres partenaires	Avec votre accord, vous faire profiter des offres et promotions qui peuvent vous être adressés par les audio-prothésistes du réseau Krys.	Votre consentement

Vos données peuvent également être traitées pour créer et gérer votre compte sur notre site Internet afin de vous permettre de suivre vos commandes et avantages ainsi qu'à des fins de mesure d'audience de l'usage du site. Pour en savoir plus sur le traitement de vos données à ce titre, consultez votre opticien mentionné dans les documents contractuels ainsi que les mentions disponibles sur le site internet de l'enseigne

*Avec votre accord, des traceurs (pixels de suivi) peuvent être utilisés pour savoir si vous ouvrez les e-mails promotionnels et si vous cliquez sur les contenus afin d'adapter nos campagnes publicitaires, afin de mesurer la performance des campagnes publicitaires (fréquence d'envoi, canal utilisé…). Vous pouvez vous y opposer en cliquant sur le lien présent dans chaque courriel.

A QUI SONT COMMUNIQUÉES VOS DONNÉES ?

Vos données sont communiquées :

- Aux personnes habilitées de votre opticien,
- Au praticien prescripteur et aux professionnels de santé intervenant dans la prise en charge, sur demande ou avec l'accord du client
- Aux personnels des organismes d'assurance maladie obligatoire et organismes d'assurance maladie complémentaire, ainsi qu'aux prestataires mandatés par ces derniers en charge de la prise en charge du tiers payant
- A l'organisme concentrateur dans le cadre des transmissions à l'assurance maladie obligatoire et complémentaire
- A KGS, pour la mise en œuvre des traitements « Gérer la relation client »,« Newsletter » et « Offres Partenaires »,
- Aux prestataires de votre opticien et de KGS, en particulier le prestataire certifié pour l'hébergement de données de santé sauf opposition de votre part selon les modalités définies à la rubrique Données Personnelles des conditions générales de vente ainsi que les prestataires intervenant pour les finalités « Gérer la relation client » et « Newsletter », dont les sociétés Meta et Google pour l'affichage des offres via les réseaux sociaux et la mesure de l'impact des publicités en ligne sur les ventes. Certains traitements de données réalisés par ces dernières sont également régis par les conditions propres à ces sociétés, conformément à leurs politiques de protection des données que nous vous invitons à consulter.
- Aux partenaires procédant à l'enrichissement des données de profil dont une liste peut être consultée en ligne sur le site internet de l'enseigne,
- Avec votre accord, un accès limité à votre dossier peut être ouvert au profit d'un opticien d'un autre magasin du réseau.

Par ailleurs, certaines données vous concernant (comme votre âge, vos corrections optiques, votre équipement) pourront être communiquées, sous une forme pseudonyme, à des organismes de recherche en santé partenaires de votre opticien selon les modalités visées dans la note d'information propre au programme de recherche concerné qui sera mise à votre disposition.

COMBIEN DE TEMPS SONT CONSERVÉES VOS DONNÉES ?

Vos données à caractère personnel sont conservées par votre opticien pendant toute la durée de la relation client et aussi longtemps que nécessaire pour vous permettre de bénéficier d'un suivi adapté lors du renouvellement de vos équipements. Pour les finalités « Gérer la relation client » et « Newsletter » les données sont conservées 5 ans. Vos données sont par ailleurs conservées pour répondre à nos obligations contractuelles (par ex : garanties) ou légales, ainsi qu'à des fins probatoires selon les règles de prescription applicables.

QUELS SONT VOS DROITS SUR L'UTILISATION DE VOS DONNÉES ET COMMENT LES EXERCER ?

Date de mise à jour de la notice : Juillet 2026

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement à vos données personnelles ainsi qu'un droit de limitation, d'opposition, de retrait de votre consentement et de portabilité de vos données. Vous pouvez également demander à ne plus recevoir d'offres commerciales ou revoir vos préférences de contact. Vous pouvez exercer ces droits y compris ceux pour lesquels KGS est responsable de traitement conjoint en vous adressant directement à votre opticien mentionné dans les documents contractuels. Veuillez noter que malgré l'exercice de votre droit à l'effacement d'opposition ou à la limitation nous pourrons conserver certaines données personnelles vous concernant lorsque la loi nous l'impose ou l'autorise, lorsque nous avons un motif légitime de le faire (par exemple pour nous permettre de justifier de l'exécution d'un contrat), pour l'exercice ou la défense de droits en justice. Vous disposez également du droit de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) de toute réclamation concernant le traitement de vos données en vous rendant à l'adresse suivante : https://www.cnil.fr/fr/plaintes.

DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX TRAITEMENTS SPÉCIFIQUES RÉALISÉS À PARTIR DE LUNETTES CONNECTÉES (Responsables : Éditeurs tiers / Fabricants)

L'utilisation des lunettes connectées implique la captation et le transfert potentiel de données lourdes (voix, images, sons, données géographiques) vers les serveurs informatiques du fabricant ou de l'éditeur de l'application mobile pour des besoins d'analyse ou de traitement par Intelligence Artificielle (ex: traduction textuelle, description de l'environnement, requêtes de type chatbot). L'opticien rappelle qu'il n'agit aucunement comme responsable de ces traitements applicatifs. Le Client est invité à consulter attentivement la Politique de Confidentialité spécifique du fabricant avant la première activation de l'application

PRISE EN CHARGE DE VOTRE ÉQUIPEMENT OPTIQUE AVEC DISPENSE D'AVANCE DE FRAIS (TIERS PAYANT)

La mise en place de la réforme du 100% Santé en optique au 1er janvier 2020 vous permet, selon l'équipement choisi, de bénéficier soit d'une **prise en charge intégrale** du coût de votre équipement par la Sécurité Sociale et votre complémentaire santé responsable (tiers payant intégral), soit d'une **prise en charge partielle** (tiers payant partiel dépendant des conditions de prise en charge de votre complémentaire santé).
La gestion du tiers payant par votre opticien implique l'envoi des informations nécessaires à votre identification ainsi que celles permettant l'identification de l'équipement optique préconisé par votre Opticien à votre caisse de sécurité sociale, à votre organisme d'assurance maladie complémentaire et, le cas échéant à l'organisme gestionnaire mandaté par votre organisme d'assurance maladie complémentaire, afin de déterminer le niveau de prise en charge et/ou de vous faire bénéficier du tiers payant partiel ou intégral. Cette communication comporte des **informations sensibles relatives à votre santé**, puisqu'elle inclut des éléments relatifs à vos corrections optiques. Ces informations sensibles ne sont communiquées à ces organismes que pour **les stricts besoins de la prise en charge au titre du tiers payant** dans le respect de la Réglementation relative à la protection des données personnelles et notamment les dispositions de l'article 9-2-h du RGPD et l'article 65-3 de la loi Informatique et libertés.
SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS BÉNÉFICIER DU TIERS PAYANT, il suffit de le signaler à votre opticien. Vous devrez alors faire l'avance de l'ensemble des frais relatifs à votre équipement et il vous appartiendra d'effectuer votre demande de remboursement directement auprès de votre organisme d'assurance maladie.