

# 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 MODALITÉS 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 diminuent 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 1er 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

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 plaisez 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 adaptez 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 (à savoir : le contrôle et 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) pendant toute sa durée de vie.

### 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 et par élément (verres et monture) dans la limite des pièces disponibles et sur présentation de votre 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.

## 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 : 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, prospection commerciale, étude scientifique (santé, sociale, économie...). 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.

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, adresse 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 son 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 appartient alors de créer par vous-même votre compte sur krys.com

## 9 - DROIT D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Si le client ne souhaite pas faire l'objet de démarchage téléphonique de la part de son opticien Krys ou, plus généralement de l'enseigne Krys, il est informé qu'il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition téléphonique Bloctel via le site bloctel.gouv.fr.

## 10. COMPÉTENCE/DROIT APPLICABLE

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

Novembre 2023. KGS RCS Versailles 421 390 188. Conditions Générales de Vente applicables dès Novembre 2023 dans tous les magasins Krys (hors site www.krys.com)