

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 défaut de paiement d'un précédent achat.

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 Kryss « 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 à titre de dommages et intérêts, 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 / RESPONSABILITES

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 LEGALES

5.1.1 Garantie de conformité

Article L. 217-3 du Code de la consommation : « Le vendeur livre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L217-5. Il répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance du bien au sens de l'article L216-1, qui apparaissent après un délai de deux ans à compter de celle-ci ».

Article L. 217- 4 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat, s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

- 1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;
- 2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
- 3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;
- 4° Il est mis à jour conformément au contrat. »

Article L217-5 du Code de la consommation : « En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

- 1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;
- 2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;
- 3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;
- 4° Le cas échéant, il est livré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;
- 5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;
- 6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II. - Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

- 1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;
- 2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou
- 3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III. - Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat. »

Article L217-13 du Code de la consommation : « Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois. Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur »

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. »

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le client :

- bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du produit pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-12 du Code de la consommation ; lorsque ces deux options sont impossibles (par exemple la fabrication a été arrêtée, un délai supérieur à un mois est nécessaire ou ces options créent un inconvénient majeur pour le client), le client peut se faire rembourser intégralement (en rendant le produit) ou partiellement (en gardant le produit). La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité.
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les 24 mois suivant la délivrance du produit. Ce délai est de 12 mois pour les produits d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

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 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

Kryss 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 kryss.com. Elles sont valables en France métropolitaine, dans les COM, DROM et en Nouvelle-Calédonie dans tout le réseau Kryss.

5.2.1 30 jours pour changer d'avis

Si dans les mois suivant votre achat, vous ne vous plaisez plus avec votre monture, Kryss 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 Kryss 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 Kryss.

5.2.5 l'entretien à vie

Votre opticien Kryss 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 Kryss 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 Kryss 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 et 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@kryss.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 APRES-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 Kryss. Si vous rencontrez une difficulté, nous vous invitons à vous adresser à votre opticien Kryss 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 Kryss à l'adresse serviceclients@kryss.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 KRYSS.COM

Après votre achat, un compte temporaire à activer sur le site Kryss.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 15 jours, le compte n'existe plus, il vous appartient alors de créer par vous-même votre compte sur kryss.com

9 - DROIT D'OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

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

Décembre 2021. KGS RCS Versailles 421 390 188.

Conditions Générales de Vente applicables dès Janvier 2022
dans tous les magasins Kryss (hors site www.kryss.com)