

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE OPTIQUE - ÉCOUTER VOIR

Les conditions de vente qui figurent sur le devis et qui sont rappelées sur la facture, sont remises à chaque acheteur pour lui permettre de passer commande. En conséquence, le fait d'accepter le devis implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur à ces conditions de vente.

Conformité des produits aux normes C.E. - Les produits vendus par le magasin écouter voir sont conformes aux normes Européennes NF/EN/ISO 14889 et NF/EN/ISO 8980 relatives aux dispositifs médicaux (décret n° 95-292 du 16/03/1995).

En cas d'équipement spécial prescrit sur ordonnance ne répondant pas aux normes, le magasin écouter voir établit une déclaration spécifique.

Durée de validité du devis - Le devis est valable trois mois à partir de la date d'édition indiquée au recto.

1 VOS GARANTIES ÉCOUTER VOIR

Garanties adaptation de vos équipements correcteurs (monture équipée de verres correcteurs)

- **Garantie adaptation verres** - Dans les 3 mois suivant la date de facturation initiale. En cas d'inconfort, la garantie prévoit le remplacement de vos verres par un équipement équivalent avec, si nécessaire, l'accord de votre ophtalmologiste. Pour une adaptation qui s'avère impossible aux verres progressifs, ceux-ci seront remplacés par des verres bifocaux ou par une vision de loin et une vision de près, selon l'appréciation de l'opticien. Aucun remboursement ne sera effectué sur l'équipement initial.

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

Garanties casse de vos équipements correcteurs (monture équipée de verres correcteurs)

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

- **Garantie casse monture** - La monture est garantie 2 ans à partir de la date de facturation. Elle peut être remplacée, sur présentation de la monture originale, une fois dans les 2 ans par le même modèle ou, si elle n'est plus fabriquée, par un modèle à un prix le plus proche possible de l'original et compte tenu des possibilités de réutilisation des verres.

Garantie lentilles

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

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

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

- **Durée de vie des lentilles** - La durée de vie des lentilles traditionnelles (deux ans environ) ne peut être donnée qu'à titre indicatif et elle varie en fonction du porteur (qualité des larmes, entretien, manipulation). Le magasin Écouter Voir décline toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation ou mauvais entretien des lentilles pouvant entraîner des manifestations directes de troubles oculaires.

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

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

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

2 LE SERVICE APRÈS-VENTE

Carte de Garantie Écouter Voir - Une carte de garantie personnelle valable chez tous les opticiens du réseau Écouter Voir est remise pour tout achat de lunettes correctrices (montures et/ou verres) ou de lentilles traditionnelles. La garantie s'applique à partir de la date initiale de prise de possession des marchandises par le client concomitante à la facturation de celles-ci.

Prestations gratuites :

- L'ajustage, le rhabillage et le nettoyage des lunettes sont gratuits.
- L'apprentissage de la manipulation et de l'entretien des lentilles de contact est gratuit.

3 AUTRES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Livraison - Le délai de livraison des produits est indiqué sur le devis. Le magasin Écouter Voir met tout en oeuvre pour que ses clients soient livrés dans le délai indiqué. Toutefois, en cas de dépassement de plus de 7 jours ouvrables de ce délai, l'acheteur est en droit d'annuler sa commande et de demander la restitution des arrhes éventuellement versées. Toutes nos marchandises sont vendues réputées prises dans nos magasins. Elles voyagent aux risques et périls de l'acheteur, quel que soit le mode de transport ou les modalités de règlement du prix de transport (franco ou port dû).

Conditions de paiement - Les prix s'entendent en euros TTC. Le paiement s'effectue comptant à la livraison. Le paiement peut toutefois être échelonné sur une période qui ne peut excéder trois mois.

Informatique et libertés - Le magasin Écouter Voir collecte des informations nominatives vous concernant dans un fichier automatisé. Cette collecte est nécessaire à la réalisation de la prestation et au traitement de votre dossier. Les données sont réservées à l'usage de votre opticien Écouter Voir et de son groupement et le cas échéant de votre caisse de sécurité sociale et de votre organisme d'assurance maladie complémentaire. Ces informations pourront également être utilisées par votre opticien Écouter Voir à des fins de promotion commerciale uniquement pour ses produits et services. En signant le devis, vous reconnaissez avoir pris connaissance des finalités du traitement et vous les acceptez. Conformément à la législation sur la protection des données personnelles, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité et de limitation d'utilisation des informations vous concernant. Si vous souhaitez exercer vos droits ou obtenir des informations complémentaires, il convient d'écrire à l'adresse indiquée au recto de la facture ou du devis, ou à l'adresse email dpo@visaudio.fr.

Réclamations - Vous pouvez écrire au responsable du magasin qui vous a délivré votre équipement, écrire un mail à service.client@visaudio.fr ou nous contacter par téléphone au numéro indiqué en bas de page. Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation à l'exception des litiges relatifs à des biens médicaux. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisie en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com.

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

www.ecoutervoir.fr
Pour contacter notre
Service Relations Clients

0 805 500 208 Service & appel gratuits