

Conditions générales de vente 2023

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des commandes d'Optiswiss SA (ci-après le « fournisseur »), qu'elles soient passées oralement, par écrit ou par voie électronique. Elles règlent les droits et obligations du fournisseur et de l'acheteur (ci-après « le client ») pour la vente et la livraison des produits du fournisseur, en particulier les verres optiques, montures, les machines et appareils d'atelier, le matériel de réfraction et les appareils de centrage.

Avec la commande, le client confirme accepter sans réserve les présentes conditions générales.

Il ne peut être dérogé aux présentes conditions générales que sur la base d'un accord écrit passé entre le fournisseur et le client.

Le fournisseur peut en tout temps modifier les présentes conditions générales. Les conditions générales valables sont celles en vigueur à la date de la commande.

2. Conclusion du contrat

2.1 Ouverture et exploitation d'un compte, situation financière

Sous réserve de dispositions contraires, le client passe ses commandes exclusivement dans la boutique en ligne du fournisseur. À cet effet, il ouvre un compte client dans ladite boutique et fournit les indications demandées. Le fournisseur peut subordonner l'ouverture et la tenue d'un compte à l'obtention de documents juridiques et bancaires et le cas échéant, à une garantie bancaire.

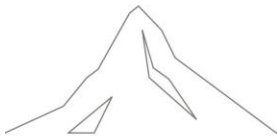
2.2 Commande

Le client doit fournir les informations requises pour la commande. Il est seul responsable de leur exactitude. Un contrat prend effet pour les deux parties si le fournisseur ne s'oppose pas à la commande dans un délai d'un jour ouvrable. Si le fournisseur n'accepte la commande qu'avec des modifications, ladite commande est réputée acceptée par le client si celui-ci ne s'y oppose pas dans un délai de deux jours ouvrables.

2.3 Modification et annulation de la commande

Toute modification de la commande demandée par le client n'est possible qu'à titre exceptionnel et avec l'accord exprès du fournisseur.

Pour les commandes de verres en stock et les commandes en RX Priority Line, aucune annulation n'est possible. Pour les commandes de verres de fabrication hors RX Priority Line, l'annulation est autorisée à condition que les verres ne soient pas encore en phase de fabrication au moment de la réception de l'annulation.



3. Prix

Tous les produits sont facturés aux prix en vigueur au jour de la commande. Les prix sont indiqués à l'unité en francs suisses, hors taxes et hors impôts de toute nature. Les prix ne comprennent pas les frais d'emballage et d'expédition.

4. Conditions de paiement

4.1 Facturation

Les commandes sont facturées lorsqu'elles sont mises en expédition. Les factures et avoirs peuvent faire l'objet d'un relevé mensuel. Pour être recevable, toute contestation par le client doit parvenir au fournisseur dans le mois qui suit l'envoi du décompte ; la facture est sinon considérée comme acceptée.

4.2 Mode et délais de paiement

Le règlement des factures doit être effectué dans les 30 jours, après la date de la facture. Si le paiement est effectué dans les 15 jours après la date de la facture, un escompte de 2 % lui est accordé. Les paiements par prélèvement direct sont encaissés le 15 de chaque mois avec un escompte de 3 %. La réception du paiement par le fournisseur est déterminante. Le fournisseur peut modifier en tout temps les taux d'intérêt de l'escompte avec un préavis d'un mois.

Les paiements doivent être effectués par virement bancaire, prélèvement direct ou tout autre moyen équivalent. Le client n'est pas autorisé à régler ses factures en compensation de contre-crédances.

Si le paiement n'est pas effectué dans les 30 jours, le client se trouve automatiquement en situation de retard. Il devra verser dans ce cas un intérêt moratoire de 5% et l'ensemble des montants dus sera exigible avec effet immédiat. Le fournisseur se réserve en outre le droit de suspendre les livraisons et le traitement des commandes en cours, de refuser de nouvelles commandes et de bloquer le compte du client. Tous autres droits réservés.

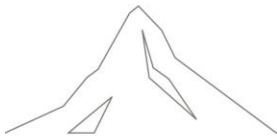
Optiswiss se réserve le droit de demander en tout temps le paiement des commandes par carte de crédit. Le montant dû sera dans ce cas réglé dans la boutique en ligne avant transmission de la commande.

4.3 Groupement d'achats

Si les commandes sont passées via un groupement d'achats avec encaissement centralisé, la facture est établie au nom du groupement qui est responsable du règlement dans les délais. En cas de retard, le fournisseur se réserve le droit, en plus des droits mentionnés à l'art. 4.2, de demander le règlement des montants dus directement auprès de chacun des membres du groupement d'achats.

5. Réserve de propriété

Les marchandises livrées restent la propriété d'Optiswiss jusqu'au paiement intégral des factures.



6. Expédition, livraison

6.1 Conditions de livraison

Sauf avis contraire du fournisseur, la marchandise est livrée par une entreprise de transport mandatée par le fournisseur pour le compte et aux frais du client. Les frais de livraison sont calculés en fonction du tarif en vigueur. Les profits et les risques liés aux produits passent à l'acheteur au moment de la livraison ou de la remise de la marchandise à l'entreprise de transport.

6.2 Délais de livraison

Les délais de livraison indiqués par le fournisseur ne sont pas contraignants, sauf s'il les désigne expressément comme tels. Même si un délai de livraison est contraignant, le fournisseur ne peut pas être tenu pour responsable des retards imputables à des circonstances indépendantes de sa volonté.

7. Retour de produits

Le retour des verres (mais pas d'autres produits) est possible aux conditions suivantes :

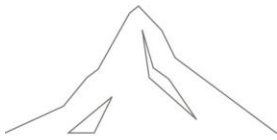
- Les règles suivantes sont applicables pour le retour de verres du stock et pour les fabrications sur mesure basées sur une ordonnance : en cas d'erreur de commande ou de réfraction, dans la mesure où la nouvelle commande est effectuée avec la même référence, réduction de 50 % par rapport à la commande d'origine, mais au maximum à hauteur de 3 % du chiffre d'affaires (hors TVA) du client des trois derniers mois. Toute réglementation écrite différente est exclue de ces conditions.
- En cas d'erreur de l'ophtalmologue, avoir de 100% après retour des verres et remise d'une copie de la nouvelle ordonnance si une nouvelle commande est passée pour la même référence.
- Si les verres fabriqués sur mesure ne sont pas conformes à l'ordonnance, il sera appliqué un avoir de 100% sur la nouvelle commande, à condition que celle-ci soit en tous points identique à la commande d'origine et que le retour soit effectué dans le mois suivant la date de livraison avec un bon de retour dûment rempli sur la base du modèle du fournisseur ou avec une copie du bon de livraison de la commande d'origine et/ou de la nouvelle commande.

Les demandes de geste commercial doivent être communiquées au fournisseur via le module de réclamation de la boutique en ligne. Si les conditions ne sont pas respectées, aucun avoir n'est accordé.

Par ailleurs, les conditions de réclamation et de geste commercial valables sont celles qui sont mentionnées dans la boutique en ligne à la date de la commande.

8. Garantie d'adaptation pour les verres progressifs Optiswiss

Les verres progressifs Optiswiss bénéficient d'une garantie d'adaptation de 6 mois à compter de la date de livraison au client. En cas de difficultés persistantes ou d'inadaptation malgré le port régulier de l'équipement durant ces 6 mois, les verres progressifs peuvent être retournés pour contrôle au service technique afin de déterminer les causes des difficultés d'adaptation. Le cas échéant, les verres sont échangés pour des verres à géométrie similaire ou à géométrie différente si le service technique le juge adéquat, en concertation avec l'opticien.



Le client doit (si possible) informer le fournisseur des cas où l'adaptation aux verres progressifs Optiswiss ne marche pas via le module de réclamation et de gestes commerciaux dans la boutique en ligne.

9. Garantie

Le Fournisseur garantit que ses produits n'ont pas de défauts de matériaux, de fabrication, de développement ou autres défauts qui pourraient significativement diminuer l'usage auquel les produits sont destinés.

Le fournisseur remédie aux défauts éventuels, dans la mesure où cela s'avère possible et rentable. Si les défauts sont importants, le fournisseur remplace le produit s'il n'est pas possible ni rentable de remédier auxdits défauts.

Le client doit contrôler les produits qu'il reçoit et annoncer au fournisseur les défauts éventuels constatés, et si possible les documenter. S'il ne le fait pas, il perd ses droits à la garantie.

Les défauts/réclamations doivent (dans la mesure du possible) être communiqués au fournisseur via le module de réclamation de la boutique en ligne. Les marchandises qui font l'objet d'une réclamation doivent être retournées pour examen au fournisseur avec le bulletin d'accompagnement de la boutique en ligne. S'il s'agit d'un défaut imputable au fournisseur, le prix de l'article qui fait l'objet de la réclamation est remboursé au client dès que possible.

Toute garantie est exclue concernant les produits qui ne sont pas utilisés convenablement ou que le client a essayé de réparer lui-même ou de faire réparer.

S'il s'agit de casse à l'atelier ou d'erreur de réfraction etc., le client utilisera (si possible) le module pour les gestes commerciaux de la boutique en ligne.

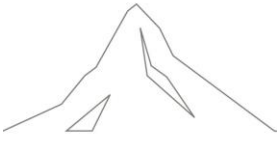
Les règles applicables à la garantie pour les défauts des produits qui figurent au présent paragraphe 9 sont exhaustives sous réserve des cas évoqués au paragraphe 10 et d'éventuelles dispositions légales contraignantes.

10. Limitation de responsabilité

Le fournisseur répond des dommages financiers résultant des défauts des produits et d'autres violations du contrat uniquement s'ils résultent d'une intention ou d'une négligence grave de sa part ou de la part de l'un de ses auxiliaires. Il décline toute responsabilité pour des dommages indirects ou consécutifs, en particulier les diminutions de recettes ou baisses de production, le manque à gagner ou les pertes d'opportunités etc... Le client garantit que ces limitations sont également valables envers les tiers (comme les consommateurs finaux et les assureurs).

La responsabilité du fournisseur est exclue en cas de force majeure et pour les défauts qui relèvent de la responsabilité et du domaine de risque du client ou du consommateur final. C'est en particulier le cas concernant

- les conséquences résultant de l'utilisation d'un produit présentant un défaut apparent ;
- un fonctionnement défectueux dû à l'usure normale du produit ;
- une mauvaise utilisation ou un entretien insuffisant de la part du client ou du consommateur final ;
- un traitement inadéquat du produit de la part du client ou du consommateur final ;



- une erreur ou un mauvais conseil dans le choix des produits par le client ou par un tiers ;
- le non-respect des dispositions légales par le client ;
- une erreur de montage ou de manipulation du produit ou l'inversion de composants comme les verres etc. ;
- le non-respect des indications et recommandations du fournisseur.

Le présent paragraphe 10 fixe la responsabilité des dommages financiers de manière exhaustive. Les dispositions légales contraignantes qui prévoient une responsabilité plus importante sont réservées.

11. Conformité du produit

Les produits couverts par les présentes conditions générales de vente remplissent les exigences en vigueur dans l'EEE et en Suisse que le fournisseur doit observer pour leur mise sur le marché. Ils satisfont en particulier à la directive 93/42/CEE relative aux dispositifs médicaux, dans la mesure où ces normes sont applicables aux produits concernés.

Le client s'engage à fournir au consommateur final du produit les informations mentionnées dans la directive 93/42/CEE, dans la mesure où elle est applicable au produit concerné. Ces informations figurent dans le manuel de l'utilisateur remis à tous les clients qui en font la demande. Il convient d'informer les consommateurs finaux des propriétés du produit, de l'usage correct prévu et, le cas échéant, de la nécessité d'un contrôle médical. Le client est seul responsable du respect de l'obligation d'information envers le consommateur final.

Si le client vend les produits en dehors de l'EEE et de la Suisse, il est tenu d'observer les dispositions en vigueur applicables à la conformité du produit dans le pays concerné. S'il le lui demande, le fournisseur l'aidera dans la mesure du possible à effectuer les clarifications requises.

12. Droits d'auteur et droits à l'image

L'usage des marques, des logos et des images de quelque nature que ce soit est soumis à l'accord préalable d'Optiswiss. Le matériel mis à disposition doit être utilisé tel quel et conformément à sa destination. Le client reconnaît et s'engage à respecter l'ensemble des droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle du fournisseur.

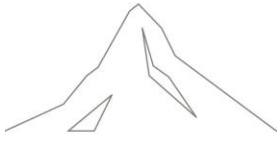
En cas d'inobservation de cette disposition, Optiswiss décline toute responsabilité relative à des demandes de dommages-intérêts de tiers.

Le client s'engage à ne pas utiliser les produits de la marque Optiswiss ni ses logos et images à des fins publicitaires ou promotionnelles sans son accord écrit préalable.

13. Droit applicable et for

Le présent contrat est soumis au droit matériel suisse, à l'exclusion de la convention de Vienne sur la vente internationale de produits.

L'ensemble des litiges liés au présent contrat sont traités exclusivement par les tribunaux du siège du fournisseur. Les parties s'efforcent de régler leurs différends à l'amiable avant de saisir les tribunaux.



14. Traitement des données personnelles

Le Client accepte expressément que les données personnelles le concernant fassent l'objet d'un traitement informatique de la part de la société Optiswiss et ses entités affiliées dans le cadre du présent contrat, dans les conditions définies ci-dessous.

En tant que responsable de traitement, Optiswiss met en œuvre des traitements de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion et suivi des opérations relatives à la relation clients, incluant notamment la gestion des fichiers clients, des contrats, des devis et commandes, des livraisons, des factures, de la comptabilité ou encore la réalisation d'enquêtes de satisfaction ou études marketing, la gestion des réclamations et du service après-vente, et ceci, dans le cadre des présentes conditions générales de vente signées entre chaque Client et Optiswiss.

Les traitements mis en œuvre par Optiswiss sont fondés sur :

- Les mesures précontractuelles et l'exécution du contrat (art. 6.1. b) RGPD) pour les traitements relatifs notamment à la gestion des devis, des contrats, des commandes, de la facturation, etc.
- L'intérêt légitime (art. 6.1. f) RGPD) notamment pour les traitements relatifs aux enquêtes de satisfaction ou études marketing, etc.
- Le respect d'une obligation légale (art. 6.1. c) RGPD) notamment pour les traitements liés à la tenue de la comptabilité.

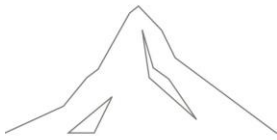
Les données collectées sont indispensables à ces traitements et sont à destination des services internes d'Optiswiss, ses entités affiliées et ses éventuels sous-traitants intervenant uniquement dans le cadre de la gestion clients.

Les données collectées du Client sont notamment des données d'identification (état civil, identité, ...), des données relatives à la relation commerciale et aux moyens de paiement, des données de contact (courriel, numéro de téléphone), des données de connexion (adresse IP, pages consultées...). Les données du Client sont conservées dans un environnement sécurisé pour toute la durée de la relation contractuelle additionnée des durées de prescriptions légales.

Dans le cas où Optiswiss confie les activités de traitement de données à des sous-traitants, il est fait uniquement appel à des sous-traitants qui présentent des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées de sorte que le traitement réponde aux exigences de fiabilité et de sécurité requises par la réglementation applicable et garantisse la protection des droits des personnes.

Optiswiss peut être également amenée à transférer des données vers des partenaires ou prestataires situés dans l'Espace économique européen ou dans des pays reconnus par la Commission européenne comme ayant un niveau adéquat de protection des données.

Chaque partie déclare et garantit à l'autre partie qu'elle se conformera strictement au RGPD pour tout traitement de données personnelles effectué en rapport avec les présentes conditions générales de vente. Nonobstant toute clause contraire, les parties n'encourront aucune responsabilité contractuelle au titre du présent contrat, dans la mesure où le respect du RGPD les empêcherait d'exécuter l'une de leurs obligations au titre des présentes conditions générales de vente



Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel (« RGPD ») et la Loi fédérale suisse sur la protection des données (« LPD »), applicable à partir du 1^{er} septembre 2023, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de portabilité et de limitation de traitement des informations personnelles le concernant. Le Client peut également s'opposer ultérieurement et sans motif à recevoir des offres de la part d'Optiswiss, ses filiales et partenaires.

Le Client peut exercer ses droits, sous réserve de justifier son identité, en adressant un courriel à l'adresse dataprotection@optiswiss.com ou un courrier postal à l'adresse : Optiswiss AG, Lyon-Strasse 26, 4053 Basel.

En cas de droits non respectés, le Client peut adresser une réclamation à l'autorité de contrôle de son lieu d'établissement.

14.1 Transmission des données consommateurs

Dans le cadre d'une commande de verres ophtalmiques, les données personnelles des consommateurs, à savoir leur nom et prénom sont nécessaires à l'établissement d'une carte porteur. Cette carte porteur sert de garantie et de traçabilité au consommateur et est nécessairement nominative. Un champ de commande spécifique permet au Client de renseigner ces données de façon confidentielle et accessible uniquement par ce dernier. Dans le cadre d'une commande de verres ophtalmiques, le champs « référence de l'opticien » est nécessairement une référence numérique ou alphanumérique. Cette référence reste liée à la commande et est visible sur la confirmation de commande et le bon de livraison.

Dans le processus de traitement de la commande, Optiswiss anonymise les données d'identification personnelle du consommateur. Par ce biais, Optiswiss n'a pas les moyens raisonnables susceptibles d'être utilisés pour réidentifier la personne physique porteuse de la carte directement ou indirectement. Les données transmises à Optiswiss par la commande du Client ne peuvent donc pas être qualifiées de données à caractère personnel au sens de l'art. 4.1 du RGPD.

En conséquence, il est formellement interdit au Client d'y faire figurer le nom et prénom du porteur. Optiswiss décline toute responsabilité en cas d'erreur de saisie du Client.

Le Client, en qualité de responsable de traitement, sera tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles des consommateurs qu'il traite, ainsi que l'obligation d'information conformément à l'article 13 RGPD et art. 19 LPD qui est une obligation du Client, en sa qualité de responsable de traitement et non pas d'Optiswiss, en sa qualité de sous-traitant. Optiswiss décline par conséquent toute responsabilité en cas de défaut d'information du consommateur selon l'obligation des articles 13 RGPD et 19 LPD.

Optiswiss s'engage à fournir des outils informatiques disposant de mesures de sécurité étant en adéquation avec les dispositions du Règlement (UE) 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel (« RGPD ») ainsi que de la Loi fédérale suisse sur la protection des données (« LPD ») applicable à partir du 1^{er} septembre 2023.

En cas de manquements du Client à ses obligations essentielles en matière de protection des données, Optiswiss décline toute responsabilité au titre du Règlement (UE) 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel (« RGPD ») ainsi que de la Loi fédérale suisse sur la protection des données (« LPD ») applicable à partir du 1^{er} septembre 2023.