

Des garanties qui vous facilitent la vie

Avec Les Opticiens Mutualistes, vous bénéficiez de nombreuses garanties :

Garantie adaptation verres - Dans les 3 mois qui suivent la date de facturation. 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, 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.

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, dans les conditions normales d'utilisation et d'entretien. Elle peut être remplacée 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 ne peut être donnée qu'à titre indicatif et elle varie en fonction du porteur (qualité des larmes, entretien, manipulation) : - **Lentilles jetables** : la durée préconisée par le fabricant (un jour, une semaine, un mois...) - **Lentilles souples** : un an environ - **Lentilles perméables aux gaz** : deux ans environ.

Le magasin Les Opticiens Mutualistes décline toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation ou mauvais entretien des lentilles pouvant entraîner des manifestations directes de troubles oculaires.

Limite de garantie - Sont exclus de ces garanties tous les autres risques : vol, perte, rayures, utilisation anormale.

Garantie légale - Elle s'applique normalement et concerne les défauts et vices cachés conformément aux articles 1641 à 1648 du code civil.

Pour le prix et pour l'esprit

Partout en France, plus de **620 magasins** et **3000 professionnels** vous garantissent la solution optique la mieux adaptée à votre **bien-être visuel**.

Vous assurer des **solutions performantes et avantageuses** tout en répondant à vos **attentes esthétiques** est pour nous plus qu'un engagement : **c'est un véritable état d'esprit !**

Service Relations Clientèle

Pour connaître les coordonnées de nos points de vente les plus proches de chez vous ou pour toute information, n'hésitez pas à nous contacter au

0 811 91 92 93

(coût d'un appel local)



Vos yeux ont des **DROITS**

Coopitmut.Optique S.A.S RCS Paris B 492 361 597 au capital social de 37000 euros.
Ne pas jeter sur la voie publique.



Les Opticiens Mutualistes,
pour le prix et pour l'esprit.



Les Opticiens Mutualistes,
pour le prix et pour l'esprit.



Soucieux de toujours mieux vous satisfaire, nous nous sommes engagés dans une démarche de qualité, visant à répondre à toutes vos attentes et à tous vos besoins.

Ainsi, nous mettrons tout en œuvre pour vous accueillir dans les meilleures conditions, être toujours à votre écoute et vous apporter des conseils personnalisés afin de vous proposer la solution optique la mieux adaptée à votre vue et à votre vie.

Nos ENGAGEMENTS

■ Vous renseigner, vous apporter une réponse à toutes vos questions lors de nos échanges téléphoniques.

Lors de vos appels téléphoniques, pour toute demande d'informations générales ou de renseignements relatifs à votre équipement optique, nos équipes feront en sorte de vous répondre dans les meilleurs délais et de la façon la plus précise possible.

■ Vous accueillir et vous orienter dans les meilleurs délais, selon l'objet de votre visite.

Nous attacherons la plus haute importance à prendre en compte votre demande au plus vite. Si cela est nécessaire, nous avons prévu un espace confortable pour vous faire patienter.

■ Vous conseiller en tenant compte de vos besoins et attentes et en respectant vos choix.

Nos opticiens mettront tout en œuvre pour vous expliquer de façon claire et compréhensible votre prescription et vous proposer la solution optique la mieux adaptée à votre situation. Pour plus de choix, 2 devis écrits au minimum vous seront remis.

■ Vous proposer une offre large en prix, nouveautés et marques dans chaque magasin du réseau.

Afin que vous puissiez choisir votre équipement en parfaite connaissance de cause, nous vous présenterons toutes les gammes existantes : les offres « entrée de gammes », les différentes griffes disponibles, les offres promotionnelles et les équipements de marque propre. Et parce que vous avez le droit d'hésiter, nous vous prêtons si vous le souhaitez un coffret de 3 montures durant une semaine (voir conditions en magasin).

■ Vous établir un devis clair, précisant la part prise en charge par les organismes de tiers-payants et indiquant le reste à charge.

Conscients qu'un équipement optique peut constituer un lourd investissement, nous vous présenterons, chaque fois que cela est possible, un devis qui fera ressortir de façon claire et précise le montant de votre reste à charge (voir conditions en magasin).

■ Vous remettre votre équipement dans le respect des délais, ajustés au plus court en fonction de l'équipement commandé.

Nos équipes veilleront à vous remettre votre équipement dans le délai qu'elles vous ont annoncé. Si toutefois un retard était constaté, nous nous engageons à vous informer par téléphone, du décalage éventuel de la livraison.

■ Vous accueillir dans les délais les plus brefs possibles lors de la remise de votre équipement, en vérifiant votre confort.

Lorsque vous viendrez chercher votre commande, nous mettrons tout en œuvre pour vous accueillir rapidement, vous expliquer les particularités de votre équipement et les consignes d'entretien appropriées et nous contrôlerons ensemble votre confort visuel. Puis, nous vous remettrons votre carte de garantie en vous expliquant ses modalités.

■ Vous accompagner par des garanties et un service après-vente optimal.

Pour vous éviter tout désagrément, nous avons mis en place un système de garanties très complet qui vous sera détaillé sur simple demande par nos équipes. De même, nous assurerons gracieusement l'entretien de votre équipement (nettoyage, changement des plaquettes, ajustement des branches...)

■ Vous assurer du suivi de votre satisfaction.

Vous satisfaire reste notre priorité : c'est pourquoi nous mettons en place régulièrement au sein de nos points de vente, des actions visant à mesurer votre satisfaction (questionnaires).