

G K R R O Y U S P

**PROFESSIONNELS  
EXEMPLAIRES  
OPTICIENS  
ENGAGÉS**

CHARTRE DÉONTOLOGIQUE

Version mars 2017

PAROLE **À FABIEN HAMÈS,**  
Président de KRYS GROUP

**“ NOTRE  
ENGAGEMENT  
ÉTHIQUE EST  
HISTORIQUE,  
IL EST UNE  
COMPOSANTE  
STRUCTURANTE  
DE L'ADN DE  
KRYS GROUP ”**

Le respect absolu de notre charte de déontologie constitue la meilleure réponse aux critiques auxquelles notre profession doit régulièrement faire face.

L'engagement en faveur d'une pratique éthique du métier d'opticien anime notre coopérative depuis toujours. Aujourd'hui, nous devons continuer d'incarner cette vision, mais également intensifier nos efforts car, en tant que leaders, nous nous devons de rester irréprochables. Cette exigence nécessite l'implication de chacun d'entre nous. Tout manquement déontologique entache l'image du Groupe et celle de toute la profession. Être irréprochable, c'est garantir notre pérennité.



# PROFESSIONNELS EXEMPLAIRES OPTICIENS ENGAGÉS



La déontologie chez KRYS GROUP est bien plus qu'une simple posture, **c'est un véritable engagement** que nous portons depuis nos débuts, il y a près de 50 ans.

Un engagement sur le long terme et fondateur d'**une vision unique du métier d'opticien**, où l'éthique et la transparence ne sont pas simplement du ressort du déclaratif, mais constituent **un vrai positionnement de marque porté au quotidien** par notre professionnalisme exemplaire.

En tant que leader, **nous nous engageons donc ensemble, vis-à-vis de nos clients**, de nos partenaires et plus globalement de la collectivité, à pratiquer chaque jour notre métier de manière plus éthique et responsable.

Hier, aujourd'hui, demain, restons engagés !

# CHARTRE DÉONTOLOGIQUE

Version mars 2017

## 1

**Accueillir les clients par un personnel qualifié**, tous les opticiens diplômés étant identifiés par un badge, et **mettre à jour ses compétences** par tous moyens de formation et d'information à disposition.

## 2

**Conseiller dans un langage usuel** l'équipement adapté aux besoins ou attentes du porteur, en lui fournissant **une information claire sur les produits, services et garanties**.

## 3

**Soumettre et faire signer au client** pour acceptation **un devis réglementaire** au format informatique **et délivré et facturé un équipement conforme à ce devis préalablement signé**.

## 4

**Ne soumettre qu'après acceptation par le client une demande de prise en charge** auprès des organismes d'assurance maladie et de complémentaire santé. Conserver le duplicata de tous les devis émis, des bons de livraison des équipements livrés et des factures de vente remises aux clients.

## 5

**Se conformer à la réglementation** applicable à l'activité d'opticien-lunetier et à l'exploitation d'un magasin d'optique. Respecter en particulier les obligations légales et réglementaires en vigueur en matière de matériovigilance et de traçabilité.

## 6

Conserver en toute circonstance **une attitude loyale et respectueuse** envers :

- Les clients, les prescripteurs, les organismes d'assurance maladie et plus généralement tout tiers en relation avec La Guilde des Lunetiers, ses adhérents et ses filiales ;
- La Guilde des Lunetiers, ses filiales et ses adhérents ;
- Les autres points de vente de son enseigne, notamment lorsqu'ils appliquent en ses lieux et place les engagements de l'enseigne.

## 7

Fournir au client les documents permettant **l'identification aisée des caractéristiques de l'équipement vendu**.

## 8

**Résoudre les difficultés d'adaptation des prescriptions** en concertation avec les ophtalmologistes.

## 9

**Respecter la confidentialité** de toute information concernant ses clients conformément à la réglementation en vigueur.

## 10

**Faire de la satisfaction de ses clients et de ceux de son enseigne sa priorité** ; Appliquer l'ensemble des engagements de son enseigne à ses propres clients ainsi qu'à ceux de son enseigne et assurer **le service après-vente** de tout équipement vendu dans un point de vente de son enseigne.

# G K R R O Y U S P

POUR TOUT RENSEIGNEMENT,  
contactez-nous à l'adresse suivante :  
[deontologie@krys-group.com](mailto:deontologie@krys-group.com)

The logo for Krys, featuring the word "Krys" in a bold, sans-serif font with a small "TM" symbol, and a curved line underneath.The logo for vision plus OPTICIENS, with "vision plus" in a lowercase, sans-serif font and "OPTICIENS" in a smaller, uppercase font below it.The logo for Lynx OPTIQUE, with "Lynx" in a bold, sans-serif font and "OPTIQUE" in a smaller, uppercase font to its right.