

CHARTE DÉONTOLOGIQUE

PROFESSIONNELS
ENGAGÉS

SOYONS EXEMPLAIRES !



Dépassant le simple discours,
la déontologie occupe une place
centrale au sein de KRYS GROUP.
Inscrite dans nos textes depuis 2010,
elle est devenue, au fil du temps
**une promesse concrète qui façonne
notre vision particulière des métiers
d'opticien et d'audioprothésiste.**

En tant que **leader sur le marché
de l'optique et acteur majeur
de l'audition**, nous nous engageons
collectivement **envers nos clients,
partenaires et l'ensemble
de la collectivité**, à exercer notre
métier de **manière éthique,
responsable et en toute transparence.**

Des valeurs concrètes qui
se reflètent au quotidien à travers
notre professionnalisme.

CHARTRE DÉONTOLOGIQUE

1.

Accueillir les clients par un personnel qualifié, tous les professionnels 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 **délivrer et facturer 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 réglementée et à l'exploitation d'un établissement sous enseigne KRYS GROUP. Respecter en particulier les obligations légales et réglementaires en vigueur en matière de matério-vigilance 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 dont KRYS GROUP Services ;
- La Guilde des Lunetiers, ses filiales dont KRYS GROUP Services 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 prescripteurs.

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.
