

CHARTRE DEONTOLOGIQUE

1

Accueillir les clients par un personnel qualifié :

une opticienne diplômée identifiée par un badge met 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 fournissant une information claire sur les produits , services et garanties.

3

Soumettre et faire signer au client pour acceptation un devis réglementaire , délivrer et facturer un équipement conforme à ce devis préalablement signé. Ces documents permettent de fournir l'identification aisée des caractéristiques de l'équipement vendu.

4

Se conformer à la réglementation applicable à l'activité d'opticien-lunetier.

Respecter en particulier les obligations légales et réglementaires en vigueur en matière de vigilance et traçabilité.

5

Conserver en toute circonstance une attitude loyale et respectueuse envers :

les clients, les prescripteurs, les organismes d'assurance maladie et complémentaires.

6

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

7

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

8

Faire de la satisfaction de ses clients sa priorité :

Appliquer l'ensemble des engagements à ses clients et assurer le service après-vente de tout équipement vendu.