



CHARTRE QUALITÉ DU PARTENARIAT

Sommaire



1. QUALIFICATION DE L'ÉQUIPE ET ÉQUIPEMENT DU POINT DE VENTE	5
1.1 Qualification de l'équipe de vente optique	5
1.2 Le point de vente	6
1.2.1 Matériels disponibles	6
1.2.2 Équipements et services spécifiques	6
1.2.3 R.S.E. & Démarche qualité	8
1.2.4 Points de vente annexes	8
2. PARCOURS DES BÉNÉFICIAIRES DU PARTENARIAT	9
2.1 Prise en charge avant la vente	9
2.1.1 Information du Bénéficiaire	9
2.1.2 Devis	9
2.2 Remise de la facture et des certificats	10
2.3 Services	11
2.3.1 Services au quotidien	11
2.3.2 Service d'essai virtuel de monture & service de visagisme	11
2.3.3 Suivi de la satisfaction des Bénéficiaires	11
2.3.4 Implication dans la santé visuelle	11
2.3.5 Dispense d'avance de frais	11
3. OFFRES ET GARANTIES KALIXIA	12
3.1 Étendue de l'offre	12
3.1.1 Verres	12
3.1.2 Lentilles	13
3.1.3 Montures	13
3.1.4 Offres KALIXIA ECO et KALIXIA PLATINIUM	14
3.1.5 Offre protection UV pour enfant, sur les verres de classe B	14
3.1.6 Offres complémentaires	14
3.2 Garanties accordées aux Bénéficiaires	15
3.2.1 Pour les lunettes	15
3.2.2 Pour les lentilles de contact	15
4. RECOMMANDATIONS TECHNIQUES POUR LES VERRS DE CLASSE B	16
4.1 Indice du verre	16
4.2 Précalibrage et équilibrage des épaisseurs	18
4.3 Asphérisation	19
4.4 Verres individualisés	19
4.5 Coloration	19
4.6 Mise à jour des données déclarées par le Centre partenaire	20
4.7 Respect de la réglementation	20
4.8 Engagement	20

Préambule

KALIXIA Optique souhaite proposer à ses 15 millions de Bénéficiaires des solutions de proximité adaptées à leurs besoins, associant qualité, maîtrise des prix et libre choix.

La Charte qualité a pour objet de fixer les critères de qualité, que les Centres d'optique partenaires Kalixia optique doivent respecter dans leurs relations avec les Bénéficiaires du Partenariat.

En rejoignant le Partenariat, les Centres partenaires s'engagent à ce que leur(s) opticien(s) et collaborateur(s) exerce(nt) leur activité dans le respect de la réglementation en vigueur¹ et des bonnes pratiques de la profession.

Le respect de ces engagements permettra d'assurer une prestation de qualité à l'ensemble des Bénéficiaires, qu'ils soient porteurs d'équipements de classe A ou de classe B, et permettra aux Complémentaires santé utilisatrices de KALIXIA² de valoriser la qualité des services rendus par les Centres partenaires du Partenariat.

Les Centres partenaires ont accepté inconditionnellement, en ligne, sur le Portail Partenaire, les termes de la présente Charte, dans les conditions définies dans le Règlement d'Appel à candidatures.

En particulier, les Centres partenaires s'engagent à répondre aux contrôles détaillés dans les Conditions Générales de Partenariat, afin de garantir aux bénéficiaires du Partenariat le niveau de qualité exigé.

1. Et notamment l'arrêté ministériel du 3 décembre 2018, portant modification des modalités de prise en charge de dispositifs médicaux et prestations associées pour la prise en charge d'optique médicale au chapitre II de la liste prévue à l'article L.165-1 du Code de la Sécurité Sociale et paru au Journal Officiel du 13 décembre 2018.

2. Les Complémentaires santé utilisatrices de KALIXIA, sont les Organismes d'assurance complémentaire santé, c'est-à-dire les mutuelles et unions de mutuelles, les institutions de prévoyance et les entreprises d'assurance, listés en annexe des Conditions Générales de partenariat. La liste de ces organismes est susceptible d'évoluer tout au long de l'exécution du Contrat de partenariat.



1

Qualification de l'équipe et équipement du point de vente

1.1 Qualification de l'équipe de vente optique

La qualification de l'équipe de vente contribue à la qualité des prestations proposées aux Bénéficiaires.

Le Centre partenaire s'engage à assurer la présence sur toute la plage horaire d'ouverture du point de vente, d'opticien(s) diplômé(s) titulaire(s) d'un Brevet de Technicien Supérieur Optique Lunetterie (BTS Optique Lunetterie), ou d'un Brevet Professionnel d'Optique Lunetterie (BP Optique-Lunetterie), en conformité avec la réglementation en vigueur.

En outre, le Centre partenaire s'engage à s'assurer que ses opticiens respectent leur obligation de parcours de développement professionnel continu (DPC), conformément à la réglementation en vigueur.

KALIXIA pourra signaler à ses bénéficiaires dans leur outil de géolocalisation les points de vente partenaires réunissant des conditions de diplômes et d'équipements pour une meilleure pratique de la basse-vision (Voir Chapitre 1.2.2) ainsi que les autres services et caractéristiques du Centre partenaire.

Enfin, le Centre partenaire s'engage à diffuser auprès de ses salariés l'intégralité des fiches de formation fournies par son (ses) fournisseur(s) de verres référencé(s) abordant au moins les thèmes suivants :

- Réussir la prise de mesure des verres asphériques.
- Réussir l'équipement des presbytes anisométriques.
- Bien choisir un verre à profondeur de champ.
- Comprendre et réussir les mesures des verres individualisés.
- Gérer les cas d'inadaptation aux verres progressifs.
- Réussir la vente des équipements pour les enfants.

1.2 Le point de vente

La qualité des équipements et les services proposés par le centre assurent aux bénéficiaires la meilleure prise en charge possible.

1.2.1 Matériels disponibles

Le Centre partenaire s'engage à disposer dans son point de vente des matériels suivants :

- > une boîte avec montures et verres d'essai ;
- > un optotype VL/VP ;
- > un frontofocomètre ;
- > un pupillomètre à reflet cornéen ;
- > un dispositif digital de prise de mesure permettant au moins les mesures de l'écart pupillaire, de la distance verre-œil, de l'angle pantoscopique et du galbe (ex : tour, tablette, miroir digital).

Le Centre partenaire s'engage à avoir formé ses collaborateurs effectuant des ventes d'équipement optique à la parfaite maîtrise de ce dernier dispositif. Une attestation de formation nominative sera demandée par le centre partenaire au fournisseur du dispositif ayant formé le personnel effectuant ces mesures.

- > Un espace dédié aux montages et/ou aux contrôles des équipements.

Le Centre partenaire pourra également disposer, sans que cela ne constitue une obligation :

- > Une tête de réfraction dans un espace fermé ;
- > Une meuleuse automatique de découpe des verres avec ou sans dispositif de gestion responsable de l'eau ;
- > Un stérilisateur UV : dans ce cas, le Centre partenaire assurera la prestation gratuite de stérilisation des lunettes de tout bénéficiaire KALIXIA, quel que soit le lieu d'achat de son équipement.

1.2.2 Équipements et services spécifiques

A) ÉQUIPEMENTS

Par ailleurs, dans le Partenariat Kalixia optique, le Centre partenaire devra proposer aux bénéficiaires :

- > des verres fabriqués uniquement par les 10 fournisseurs référencés par KALIXIA ;
- > des verres de classe B pour enfants (< 16 ans) avec une coupure UV systématiquement supérieure ou égale à 380 nm, quelle que soit la correction nécessaire (dans les conditions décrites à l'article 3.1.5) ;
- > un cordon offert pour tout enfant (< 16 ans) équipé d'une monture et de verres classe B
 - des lentilles de contact, en stock ou à la commande, ainsi que des accessoires de contactologie.

Par ailleurs, il pourra également proposer aux bénéficiaires :

- > des équipements d'optique pour les fortes corrections (supérieures à +/- 8 dioptries) ;
 - des verres dits spéciaux dont des verres avec correction prismatique ;
 - des équipements en cas d'anomalie de convergence ;
 - des équipements en cas de forte anisométrie.

B) SERVICES SPÉCIFIQUES

Pour répondre aux attentes des Bénéficiaires KALIXIA, le Centre optique partenaire pourra proposer des services spécifiques :

PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE : le Centre partenaire favorisera la prise de rendez-vous en ligne pour la vente d'équipement optique, afin de réserver aux bénéficiaires les meilleures conditions de conseils et de vente.

VENTE DE LUNETTES CORRECTRICES POUR LE SPORT : Lunettes pour sportifs pouvant être équipées de verres correcteurs galbés, présentant au moins une de ces caractéristiques :

- Face galbée ou très galbée pour accroître le champ de vision latéral ;
- Dispositifs anti-dérapants pour le nez ou plaquettes pour une meilleure adhérence sur le nez ;
- Protections latérales (coques), fixes ou amovibles, pour une meilleure protection contre la lumière et l'air sur les côtés ;
- Branches antidérapantes pour assurer un serrage en douceur sur l'oreille ;
- Branches compatibles avec un cordon et/ou un serre-tête élastique pour assurer le maintien sur la tête ;
- Dispositif amovible inséré en face arrière équipé de verres correcteurs pour accepter les corrections, selon la préconisation du fabricant.

VENTE DE LUNETTES PROFESSIONNELLES CORRECTRICES DE PROTECTION : Lunettes de protection pour les Bénéficiaires exposés à des risques d'atteinte de leur santé oculaire dans un contexte professionnel.

Ces équipements munis de verres correcteurs seront exclusivement montés par leurs fournisseurs afin de garantir la conformité aux normes de protection.

SPÉCIALISATION BASSE-VISION : Les Bénéficiaires KALIXIA peuvent être à la recherche de partenaires spécialisés pour une meilleure prise en charge de la BASSE-VISION : le point de vente est désigné dans l'outil de géolocalisation accessible par le bénéficiaire, comme « SPÉCIALISTE BASSE-VISION » s'il répond aux conditions suivantes :

- Disposer en stock ou en exemplaire de démonstration, de loupes, loupes électroniques, démonstrateurs de teintes médicales et aides visuelles grossissantes pour usages mobiles et/ou statiques ;
- Avoir accès à un espace dédié permettant à l'opticien et à son client d'essayer les dispositifs dans les meilleures conditions ;
- Employer au moins un demi-ETP diplômé des formations liées à la Basse Vision.

SERVICES PROPRES AU CENTRE D'OPTIQUE PARTENAIRE : Différents de ceux prévus par KALIXIA, transmis à son initiative dans le cadre du partenariat et modéré par KALIXIA conformément à l'article 1.4 des Conditions générales de Partenariat.

OFFRE ENFANT : Le centre d'optique partenaire s'engage à disposer :

- D'un optotype VL/VP pour enfants (Test de Pigassou ou Cadet ou Rossano Weiss) à des fins de contrôle de l'acuité visuelle lors de la délivrance de l'équipement ou lors de contrôles réguliers de l'acuité visuelle de l'enfant.
- D'un choix de montures classe A et classe B à destination des enfants de moins de 10 ans, supérieur ou égal à 20 % du total des montures classe A et classe B exposées en centre.

1.2.3 R.S.E. & Démarche qualité

KALIXIA valorise toute démarche de certification-qualité aboutie auprès d'un organisme indépendant. Ces certifications seront visibles par les bénéficiaires grâce à l'affichage d'un visuel dans le centre partenaire.

À l'instar de l'incitation faite aux verriers partenaires de Kalixia optique, KALIXIA souhaite valoriser les Centres partenaire engagés dans le développement d'une politique R.S.E. (Responsabilité Sociétale des Entreprises).

KALIXIA demande ainsi aux centres partenaires d'exposer, sur la durée du partenariat objet de ce contrat, au moins 1 % de montures OFG (Origine France Garantie) par rapport à l'ensemble des montures adultes et enfants classe B exposées en centres.

Par ailleurs, KALIXIA pourra valoriser notamment dans la géolocalisation graduellement une proportion de montures exposées supérieures à 5 % puis 15 % des montures adultes et enfants classe B exposées.

KALIXIA encourage aussi :

- la récupération et le recyclage par un acteur industriel et/ou associatif des verres de démonstration et des équipements optique usagés ;
- la mise en place de dispositifs de recyclage ou de filtration de l'eau utilisée par la meuleuse automatique en centre ou dans un atelier externe ;
- l'adhésion contractualisée à un dispositif de récupération des déchets recyclables (plastiques, cartons, etc.) résultant de l'activité du point de vente.
- l'implication annuelle dans une ou plusieurs actions locales ou nationales de prévention dans le domaine de la santé visuelle ;
- l'exposition d'une quantité minimale de 10 montures dont le matériau est éco-responsable.

De plus, KALIXIA pourra valoriser dans les outils de géolocalisation les centres optique partenaires qui auront atteint, en cours de partenariat, une proportion significative de vente de verres labellisés OFG.

1.2.4 Points de vente annexes

Si le Centre partenaire dispose d'espace(s) de vente annexe(s) (lieux Tiers-, corners, dispositifs mobiles, etc.), ceux-ci respecteront l'ensemble des processus de candidature au Partenariat et des engagements qualité et tarifaires définis dans le cadre du contrat de Partenariat Kalixia optique.

Dans ce cas, le Centre partenaire contactera KALIXIA pour déterminer les modalités pratiques de l'exécution des obligations liées au partenariat, et de leur contrôle, en amont de toute mise en œuvre de la solution pour les Bénéficiaires.





2

Parcours des Bénéficiaires du Partenariat

2.1 Prise en charge avant la vente

2.1.1 Information du Bénéficiaire

Le Bénéficiaire doit être informé de l'adhésion du Centre optique au Partenariat KALIXIA par l'apposition sur la vitrine, et de façon visible, du macaron Kalixia Optique.

Par ailleurs, le port d'un badge signalant nom, prénom et titre professionnel, par les membres de l'équipe du Centre est obligatoire : il permet d'identifier facilement la qualification des différents interlocuteurs.

Enfin, et conformément à la réglementation en vigueur, le Bénéficiaire doit pouvoir prendre connaissance des tarifs de toutes les montures vendues dans le centre grâce à l'affichage lisible de leurs prix.

2.1.2 Devis

En vue du Tiers-payant et du calcul de la prise en charge par les Complémentaires santé utilisatrices, le Centre partenaire saisit un devis sur l'interface de gestion de Tiers-payant mis à disposition par l'organisme de Tiers-payant ou par la Complémentaire santé utilisatrice, devis pour lequel une réponse en temps réel sera apportée par la Complémentaire santé utilisatrice, à la fois au Centre optique partenaire, sur l'interface de Tiers-payant, et au Bénéficiaire. À cette fin, le Centre partenaire s'engage à recueillir le numéro de téléphone portable et l'adresse électronique de l'adhérent ou de s'assurer de leur exactitude, si ceux-ci sont déjà renseignés sur l'interface de gestion de Tiers-payant.



IMPORTANT

Les informations, notamment techniques, saisies dans la prise en charge objet de l'accord apporté par l'organisme assureur, seront en tout point identiques à celles utilisées pour la fabrication des verres de l'équipement optique.

Ces engagements feront l'objet de contrôles de la part de l'organisme assureur.

Pour les besoins des opérations de saisie des devis sur l'interface de gestion de Tiers- payant mise à disposition par l'Organisme gestionnaire du Tiers-payant ou par la Complémentaire santé utilisatrice, le Centre partenaire s'engage à recueillir le consentement du Bénéficiaire relatif à la collecte des données à caractère personnel, et suivant les modalités définies par l'Organisme gestionnaire du Tiers--payant ou par la Complémentaire santé utilisatrice, soit dans la convention de gestion du Tiers--payant, soit via l'interface de Tiers-payant.

À ce titre, lorsque le devis est saisi sur l'interface de gestion de Tiers- payant mise à disposition du Centre partenaire, le Centre partenaire imprimera la notice d'information et consentement mise à sa disposition sur l'Extranet KALIXIA et conservera une copie de cette notice d'information et de consentement signée par chaque Bénéficiaire.

La notice d'information et de consentement du Bénéficiaire pourra être demandée par l'organisme de gestion de Tiers-payant à des fins de contrôle.

Si le devis saisi sur l'interface de gestion de Tiers- payant porte sur un équipement de classe B, le centre partenaire doit également remettre à son client un devis de classe A.

Ces devis doivent notamment mentionner :

- le nom du prescripteur et la date de la prescription ;
- pour les verres : leur appartenance à la Classe A ou B, fournisseur, dénomination commerciale complète, matériau, indice, traitement ;
- pour les montures : caractéristiques de montage (exemples : percée, rainée, ...), appartenance à la classe A ou B ;
- pour les lentilles de contact : fournisseur, dénomination commerciale complète, quantité, matériau ;
- les autres ventes éventuelles : étui, équipement solaire, produits d'entretien, etc.

En présentant les devis au Bénéficiaire, le Centre partenaire lui rappelle qu'ils tiennent compte des tarifs KALIXIA en exécution du Contrat de Partenariat, conformément à la législation applicable.

Dans tous les cas, le Centre partenaire informe clairement le Bénéficiaire qu'il a accès à des conditions préférentielles associées à son statut de partenaire KALIXIA.

Si le Bénéficiaire souhaite acquérir l'un des équipements proposés, le devis retenu doit être signé par le Bénéficiaire et conservé par le Centre partenaire pendant au moins deux ans.

Enfin, conformément à la réglementation en vigueur, le Centre partenaire informe le Bénéficiaire sur le délai de livraison de l'équipement et s'engage à le contacter dès sa réception et à l'informer en cas de retard.

2.2 Remise de la facture et des certificats

Le Centre partenaire délivre une facture conforme au devis signé et à l'accord de prise en charge délivré, en respect de la réglementation en vigueur.

Il joint le certificat d'engagements qualité KALIXIA rappelant les avantages du Partenariat, imprimable depuis l'interface de gestion du Tiers- payant.

Il remet également un certificat d'authenticité (carte de vue), ou donne accès à un certificat d'authenticité dématérialisé attestant l'origine des verres, précisant ses principales caractéristiques, présentant les données au patient, et conforme à la réglementation en vigueur.

2.3 Services

Le Centre partenaire s'engage à réaliser les opérations suivantes, sans frais supplémentaires, auprès des Bénéficiaires du Partenariat KALIXIA :

2.3.1 Services au quotidien

Le point de vente partenaire s'engage à proposer à titre gracieux les services suivants au bénéficiaire :

- Ajustage et entretien courant des lunettes (petites réparations : vis, plaquettes, etc.) ;
- Récupération des équipements usagés pour recyclage ;
- Prêt de montures au bénéficiaire afin de faciliter son choix en dehors du centre ;
- Mesure des acuités VL, Vi et VP pour évaluer la justesse de la correction portée ;
- Stérilisation gratuite de la monture par le biais d'un stérilisateur UV.

Le cas échéant, le point de vente pourra proposer les services suivants :

- Prise de RDV en ligne avec l'opticien ;
- Sans frais à domicile : vente, livraison et ajustage du bénéficiaire dans un rayon défini par le point de vente, dans le respect de la législation en vigueur.

2.3.2 Service d'essai virtuel de monture & service de visagisme

KALIXIA promeut le développement des services internet aux Bénéficiaires, en promouvant les Centres d'optique proposant des services en « web-to-store », sans sacrifier la qualité des prestations. Le Centre partenaire est ainsi encouragé à proposer aux Bénéficiaires du Partenariat l'accès à un service d'essai virtuel personnalisé de montures et/ou un service de visagisme, suggérant au porteur la forme de monture la plus adaptée à son visage.

L'information permettant l'accès à ces services par les Bénéficiaires se fera notamment par le biais des outils de géolocalisation des Complémentaires santé utilisatrices, conformément aux dispositions de l'article 2.1.3 du Règlement d'appel à candidature.

2.3.3 Suivi de la satisfaction des Bénéficiaires

Afin de mieux reconnaître le niveau de qualité réalisé des Centres partenaires, un recueil de l'avis des Bénéficiaires et de leur satisfaction pourra être mis en place dans le respect de la réglementation en vigueur, ce qu'accepte expressément le Centre partenaire.

2.3.4 Implication dans la santé visuelle

KALIXIA encourage le Centre partenaire à participer tous les ans à des opérations de prévention et de sensibilisation auprès du grand-public au mieux-voir : événements locaux, campagne de communication, etc.

Il s'engage, dans la limite de ses prérogatives, à répondre aux questions des Bénéficiaires sur ces sujets, en s'attachant à leur apporter le niveau d'information nécessaire, en fonction de leur exposition aux divers risques.

2.3.5 Dispense d'avance de frais

Le Centre partenaire s'engage à demander systématiquement leur carte de Tiers-payant aux Bénéficiaires et à pratiquer la dispense d'avance de frais à la fois sur la participation du régime obligatoire et du régime complémentaire selon une procédure dématérialisée (saisie sur les portails de Tiers-payant ou télétransmission selon la norme OPTOAMC).

Il s'engage par ailleurs à se conformer strictement à la procédure de demande de devis et de prise en charge telle qu'elle est décrite dans les Conventions de Gestion du Tiers-payant.

La notice d'information-consentement pour le recueil et le traitement des données à caractère personnel doit être remise et expliquée au Bénéficiaire au moment du devis, celui-ci étant préalable à toute demande de prise en charge.

En outre, il devra conserver pendant au moins deux ans l'exemplaire du devis signé par le Bénéficiaire.



3

Offres et garanties KALIXIA

3.1 Étendue de l'offre

KALIXIA a pour objectif de permettre aux Bénéficiaires d'acquiescer à un tarif maîtrisé des équipements optiques, dont la qualité est éprouvée et présentant toutes les garanties en matière de traçabilité.

De même, KALIXIA souhaite offrir un choix de produits permettant de répondre à tous les défauts visuels des Bénéficiaires.

Ces objectifs impliquent pour KALIXIA de maîtriser le Référentiel de verres et lentilles pendant toute la durée du Partenariat, et de sécuriser et standardiser ses échanges avec les Fournisseurs.

3.1.1 Verres

En amont de l'Appel à candidatures, KALIXIA a procédé à un appel à référencement auprès de tous les fournisseurs de verres du marché. Dix fournisseurs ont été référencés et permettent de répondre à tous les défauts visuels des Bénéficiaires, par le biais de verres vendus directement sous leur marque nationale.

Les verriers ou marques référencées sont les suivants :

BBGR, CARL ZEISS VISION, CODIR, ESSILOR, HOYA, NIKON, NOVACEL, RODENSTOCK, SEIKO, SHAMIR.

Leur référencement est fondé notamment sur leurs performances relatives aux thématiques suivantes : dynamisme de la société, innovation & qualité, démarche RSE, origine des verres vendus, offre commerciale faite au centre, étendue des services pour le porteur, démarches favorisant la traçabilité, etc.

L'intégralité des catalogues généraux de vente de ces fournisseurs est référencée et peut être vendue dans le Partenariat, à l'exception des verres organiques non durcis qui ne correspondent pas aux exigences minimales de qualité demandées par KALIXIA.

Les verres et traitements référencés sont caractérisés par des critères techniques permettant à KALIXIA de les classer dans son référentiel. En cas de changement technique déclaré par le verrier ou constaté lors d'un contrôle du déclaratif par KALIXIA, KALIXIA se réserve le droit de modifier la classification technique du verre ; modification étant susceptible d'avoir un impact sur le prix plafond du verre. Cette modification pourra intervenir durant toute la période de validité du présent contrat.

Dans l'attente de leur intégration dans le Référentiel, les nouvelles références de verres peuvent être vendues via une procédure spécifique définie dans les Conditions Générales de Partenariat (bouton « Je ne trouve pas mon verre »).

Par exception, les verres des fournisseurs non référencés peuvent être proposés, et éventuellement vendus à la condition unique qu'aucun des verres référencés ne présente les mêmes caractéristiques objectivables par KALIXIA, via une procédure spécifique définie dans les Conditions Générales de Partenariat (demande d'analyse par KALIXIA).

3.1.2 Lentilles

En amont de l'Appel à candidatures, KALIXIA a référencé les fournisseurs de lentilles du marché souhaitant être partenaires. Ceux-ci vendent les lentilles sous les marques nationales de leurs fournisseurs.

L'intégralité des catalogues de lentilles référencées peut être vendue dans le Partenariat. Dans l'attente de leur intégration dans le Référentiel, les nouvelles lentilles peuvent être vendues via une procédure spécifique définie aux Conditions Générales de Partenariat.

En outre, pour garantir le respect des prescriptions des médecins ophtalmologues, les lentilles des fournisseurs non encore référencés peuvent être vendues via une procédure spécifique définie dans les Conditions Générales de Partenariat. Les lentilles dites de Marques de distributeurs ne sont pas référencées par KALIXIA et ne pourront donc être proposées aux bénéficiaires du Partenariat Kalixia Optique.

3.1.3 Montures

Au-delà du minimum de montures répondant à NF EN ISO 12870, présents sur le point de vente, et conformément au décret, relatif aux montures classe A, NOR SSAS1832953A, en vigueur au 1/1/2020, le Centre partenaire donne aux Bénéficiaires accès à un large choix de formes, de couleurs et de tarifs de montures.

Le Centre partenaire ne vendra aux Bénéficiaires KALIXIA que des montures dont l'application du service après-vente n'impose pas de priver le porteur de son équipement pour expertise préalable par le fournisseur.

Le Centre partenaire s'engage à respecter sur la durée du partenariat les informations à minima fournies lors de sa candidature :

- Le pourcentage de montures Origine France Garantie exposées (minimum 1 %, hors montures en provenance imposées par un autre Partenariat de soin) ;
- Le nombre total de montures optiques classe A et classe B exposées ;
- La quantité de montures par tranche de tarifs (< 30 €, de 30 € à 100 €, > 100 €). S'il déclare en disposer, le Centre partenaire devra proposer :
 - un minimum de 10 montures exposées dont le matériau (hors verres neutres de démonstration) est éco-responsable ;
 - un minimum de 6 montures à usages professionnels, à la vente ou en démonstration (constitués de montures spécifiquement protectrices adaptables avec des verres correcteurs, montées impérativement par leur fournisseur (hors montures pour le sport)) ;
 - un minimum de 10 montures adaptables en verres correcteurs dédiées à un usage sportif (galbées à grands verres, avec accessoires spécifiques pour améliorer la tenue sur le visage).
- Le Centre partenaire s'engage à accorder au Bénéficiaire une réduction d'au moins 20 % sur les prix des montures de classe B en conformité avec les règles applicables en matière de pratiques tarifaires et de pratiques commerciales loyales et sous réserves des engagements contractuels souscrits par les centres partenaires auprès des fournisseurs et/ou distributeurs, auxquels KALIXIA n'est pas partie.

KALIXIA encourage par ailleurs chaque Centre partenaire à disposer d'au moins une monture de très petites tailles pour répondre à tous les besoins de remontages immédiats de verres en cas de casse de la monture du porteur, adulte ou enfant.

3.1.4 Offres KALIXIA ECO et KALIXIA PLATINIUM

Les Complémentaires santé utilisatrices KALIXIA souhaitent que leurs Bénéficiaires puissent accéder, à leur demande, à un équipement de classe B de qualité (verres et montures) garantissant un reste

à charge amoindri pouvant aller jusqu'à un RAC nul.

Deux offres sont définies :

- « Kalixia Eco » : permettant un accès sans reste à charge ou à reste à charge très réduit pour tous les Bénéficiaires KALIXIA, à une offre d'équipement en classe B sur un nombre défini de verres unifocaux et progressifs. Il s'agit de verres de Classe B, traités durcis, antireflets et respectant les règles métiers (amincissement, aplatissage, asphérisation, etc).
- « Kalixia Platinum » : permettant aux Complémentaires santé utilisatrices qui le souhaitent de proposer une prise en charge intégrale sur un large panel de verres unifocaux et progressifs. Il s'agit de l'ensemble des verres Unifocaux ou progressifs hors verres spécifiques de haute technicité et l'individualisation sur des verres unifocaux qui est rare, les traitements photochromique et polarisant pour tous les verres.»

Le Centre partenaire s'engage à proposer ces 2 offres aux Bénéficiaires qui en feraient préalablement la demande.

NB : Les verres concernés sont identifiables sur les Interfaces de Tiers-payant par les logos ci-dessous.

Offre KALIXIA ECO :



- Des verres d'entrée de gamme, tous indices confondus, définis en partenariat avec les verriers référencés.

Offre KALIXIA PLATINIUM :



- Des verres aux designs plus confortables.

3.1.5 Offre protection UV pour enfant, sur les verres de classe B

KALIXIA souhaite garantir aux jeunes porteurs (< 16 ans) une protection contre les UV aux meilleures conditions tarifaires.

Le Centre partenaire s'engage à équiper les jeunes porteurs (< 16 ans), Bénéficiaires du Partenariat KALIXIA, avec des verres (hors 1,56) dont la coupure UV est supérieure ou égale à 380 nm, quel que soit leur indice et dont les caractéristiques techniques et tarifaires sont précisées à l'article 4.1.

3.1.6 Offres complémentaires

Le Centre partenaire propose aux Bénéficiaires du Partenariat toutes ses offres promotionnelles (réductions de prix, offres spéciales, ...) sous réserve que les tarifs promotionnels soient inférieurs ou égaux aux engagements tarifaires maximums, tels que définis en exécution du Contrat de partenariat et conformes aux règles applicables en matière de pratiques tarifaires et de pratiques commerciales loyales.

A) ÉQUIPEMENTS VENDUS EN COMPLÉMENT DE L'ÉQUIPEMENT PRINCIPAL

S'il dispose d'une offre commerciale (verres blancs ou solaires) en complément de l'équipement principal, et notamment une offre promotionnelle sur la 2^{ème} paire ou autre, le Centre partenaire s'engage à en faire profiter les Bénéficiaires du Partenariat sans discrimination par rapport à ses autres clients.

Si le Centre partenaire ne dispose pas d'une telle offre, il s'engage à faire ses meilleurs efforts pour proposer un tarif attractif pour l'équipement complémentaire, notamment solaire correcteur.

B) PRODUITS ET ACCESSOIRES POUR LENTILLES DE CONTACT

Le Centre partenaire s'engage à appliquer sur les produits d'entretien pour lentilles de contact et les accessoires (pincettes, étuis, ventouses, etc.) une remise minimale de 10 %.

3.2 Garanties accordées aux Bénéficiaires

Lors de l'achat de lunettes de classe B ou de lentilles de contact, le Centre partenaire s'engage, en complément des garanties légales, à présenter les garanties ci-après et à les proposer sans frais supplémentaires.

La présentation et la promotion des garanties accordées aux Bénéficiaires devront s'effectuer conformément à la réglementation en vigueur⁴ et en particulier aux dispositions du Code de la Consommation et du Code Civil.

En outre, le Centre partenaire s'engage à proposer aux bénéficiaires toutes les autres garanties (verres, monture, lentilles) que celui-ci propose en dehors du réseau, si celles-ci s'avéraient plus favorables que celles définies ci-dessus articles 3.2.1 à 3.2.2.

Garantie en cas de défaut : Cette garantie réglementaire concerne tout défaut imputable à la fabrication de l'équipement par le Centre d'optique partenaire ou par son fournisseur. Le verre ou la lentille de contact défectueux seront échangés à l'identique, ou, s'ils ne sont plus disponibles, seront remplacés par un produit de même marque, et présentant des caractéristiques techniques et traitements proches du verre ou de la lentille d'origine :

3.2.1 Pour les lunettes

REPLACEMENT EN CAS DE CASSE DE LA MONTURE DE CLASSE B

Cette garantie, d'une durée minimale de deux ans s'appliquera sans franchise, dans des conditions normales d'utilisation⁵ et ne pourra être exercée, dans les conditions précitées, qu'une fois par période de deux ans.

Dans le cas où la monture ne serait plus disponible pour la vente, la monture cassée devra être remplacée par une monture d'une valeur au moins équivalente, en s'efforçant de réutiliser autant que possible les verres montés sur l'ancienne monture.

GARANTIE SUR LES VERRES ET TRAITEMENTS DE CLASSE B

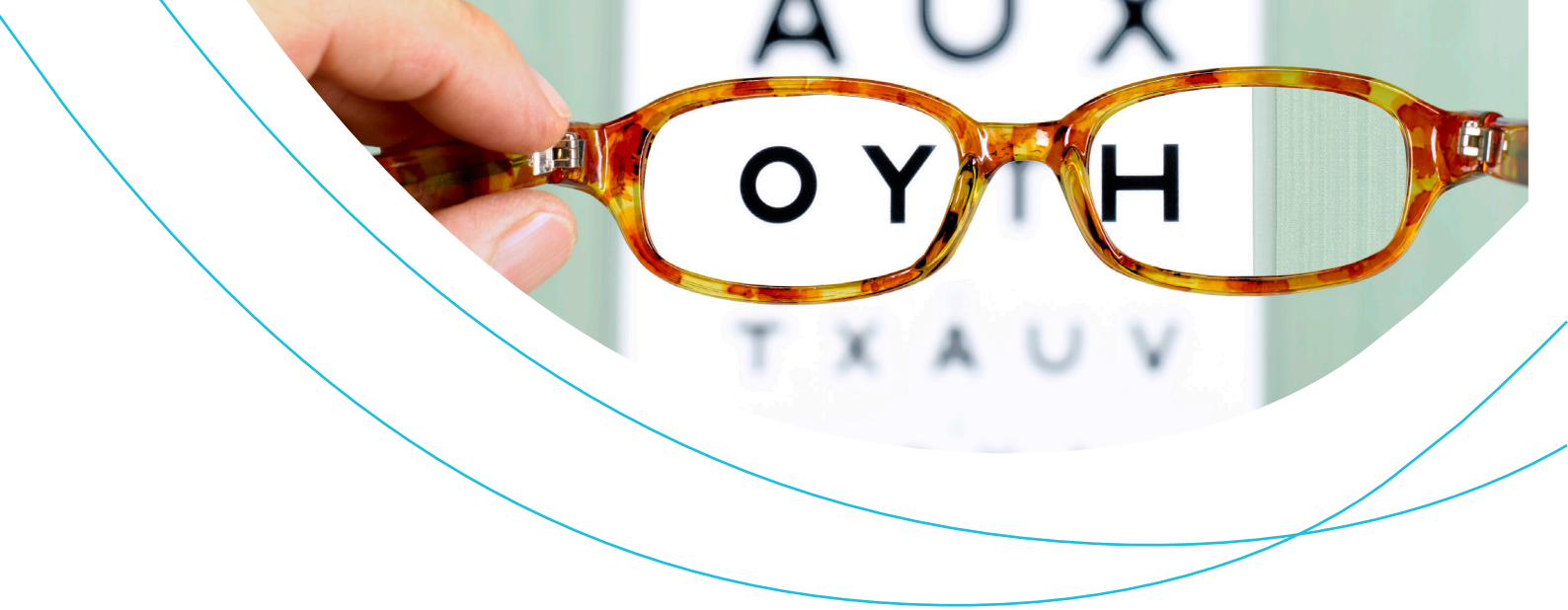
- **Garantie d'inadaptation aux verres progressifs** : cette garantie, d'une durée minimale de trois mois, ou au-delà si le fournisseur le permet, s'applique sans franchise pour les verres de classe B, en cas d'inadaptation avérée. Les verres progressifs seront remplacés soit par des verres bifocaux, soit par des verres unifocaux de vision de près et de vision de loin, selon le souhait du Bénéficiaire.
- **Garantie « bris de verre » d'une durée minimale de 2 ans** : cette garantie s'appliquera au moins une fois par verre, sans franchise, dans les conditions normales d'utilisation. Pour des verres acquis à compter de la date d'effet de l'agrément, les nouveaux verres auront la même marque, les mêmes caractéristiques techniques (sous réserve que lesdites références soient encore commercialisées) que les verres remplacés. Dans le cas d'un équipement acquis par le Bénéficiaire avant l'agrément, l'Opticien s'engage à substituer la présente garantie conventionnelle à la garantie souscrite lors de l'achat le cas échéant, si cette substitution est plus favorable au Bénéficiaire.
- **Garantie inadaptation au traitement antireflet d'une durée minimale de 3 mois** : cette garantie s'appliquera au moins une fois par verre, sans franchise : toute paire de verres traités antireflet sera remplacée par une paire de verres identiques mais sans traitement antireflet, en cas d'insatisfaction provoquée par le traitement antireflet.

3.2.2 Pour les lentilles de contact

- **Garantie détérioration** : cette garantie prévoit l'échange en cas de déchirure ou de détérioration des lentilles de contact, et le remplacement en cas d'inaccoutumance. D'une durée minimale de trois mois, cette garantie s'applique sans franchise aux lentilles de contact à renouvellement traditionnel, dont la durée de vie est supérieure ou égale à six mois. En cas de remplacement, une modification de la prescription est requise si l'adaptation a été réalisée par l'ophtalmologue.

4. Et notamment le décret n°2019-21 du 11 janvier 2019.

5. Les conditions normales d'utilisation sont celles définies dans les garanties proposées par le Centre d'optique partenaire, selon les verres, lorsque celles-ci existent. À défaut de garanties proposées par le centre, c'est la réglementation qui est applicable.



4

Recommandations techniques pour les verres de classe B

Le Centre partenaire est libre de proposer tout type de verres. Il doit néanmoins s'inscrire dans une logique de prestations justifiées uniquement par les besoins visuels des Bénéficiaires.

Cette Charte Qualité définit des recommandations techniques selon le type de verre, de correction ou d'usage de l'équipement. Ces recommandations sont conformes aux standards de qualité et aux pratiques constatées et à la réglementation en vigueur.

Le Centre partenaire s'engage contractuellement à respecter et à promouvoir ces recommandations techniques auprès de ses clients..

4.1 Indice du verre

POUR LES PORTEURS À PARTIR DE 16 ANS : les recommandations techniques relatives aux indices sont les suivantes :

- > **Concernant les verres classe A :** respect des règles d'indices énoncées dans le cadre de la Réforme 100 % Santé.
- > **Concernant les verres classe B :** le plafond maximal appliqué est celui de l'indice indiqué dans le tableau :

SPHÈRE	CYLINDRE				
	0	10 ; 2]	12 ; 4]	14 ; 6]	16+
10;2]	1,5 (+ supplément monture spécifique*)	1,61	1,67	Tout indice	
12;4]	1,61	1,67			
14;6]	1,67				
16;8+	Tout indice				

* Pour les montures spécifiques (non cerclées : avec perçage ou rainage, à crans, à boudin, etc) : Afin de palier la fragilité induite par certains types de montage, KALIXIA applique un plafond majoré pour encourager à la vente de verres plus résistants (verres d'indice de réfraction plus élevés).

POUR LES PORTEURS DE MOINS DE 16 ANS : Le Centre partenaire s'engage à équiper tout porteur de moins de 16 ans de verres au moins durcis dont la coupure UV est supérieure ou égale à 380 nm, quelle que soit leur puissance.

> **Concernant les verres classe A :** respect des règles d'indices énoncées dans le cadre de la Réforme 100% Santé.

> **Concernant les verres classe B :**

- Quelle que soit la puissance du verre, l'opticien s'engage à équiper le porteur de moins de 16 ans de verres dont la coupure UV est supérieure ou égale à 380 nm.
- Les matières organiques d'indice 1,56 ne doivent toutefois pas équiper cette catégorie de porteur.
- Le plafond maximal appliqué est celui de l'indice indiqué dans le tableau :

SPHÈRE	CYLINDRE				
	0	10 ; 21	22 ; 41	42 ; 61	62+
10;21	1,5 (UV ≥ 380 nm)	1,5 (UV ≥ 380 nm)	1,67 (UV ≥ 380 nm)	Tout indice (UV ≥ 380 nm)	
22;41	1,61 (UV ≥ 380 nm)	1,67 (UV ≥ 380 nm)			
42;61	1,67 (UV ≥ 380 nm)				
62;8+	Tout indice (UV ≥ 380 nm)				

NB : Pour les porteurs de moins de 16 ans, les verres de puissances sphériques de 0 à 2d avec un cylindre de 0 à 2d auront des plafonds tarifaires indiqués par l'outil de demande de prise en charge Vnet ou Oxantis identiques aux verres d'indice 1,5, quel que soit le matériau filtrant choisi par l'opticien.

Pour les autres puissances, les tarifs publics maximums respecteront les plafonds des verres usuels.



4.2 Précalibrage et équilibrage des épaisseurs

Le précalibrage entre dans le champ des recommandations techniques de KALIXIA dans les cas suivants :

> Cas 1 : Prise en compte de la puissance par verre :

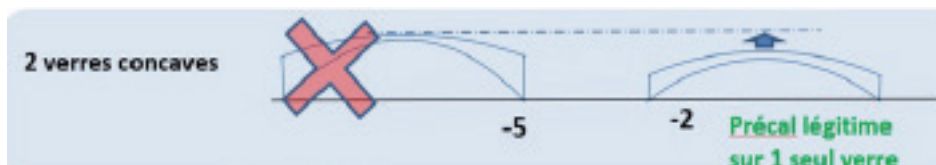
Verre Droit ou/et Gauche : Si Sph + Cyl + Add $\geq +2$:

Le précalibrage est autorisé sur le ou les verres concerné(s).

En plus de la règle ci-dessus, **et afin d'équilibrer les épaisseurs des verres**, KALIXIA prend en compte la différence de puissances entre OD et OG pour appliquer le précalibrage :

> Cas 2 : 2 verres concaves : SphD et SphG ≤ 0 et (SD-SG) ≥ 1 :

Le précalibrage est autorisé sur le verre dont la sphère est la plus proche de zéro :



Seul Le verre de -2 peut être épaissi pour approcher son épaisseur de celle du verre de -5.

> Cas 3 : 2 verres convexes : SphD et SphG ≥ 0 et (SD-SG) ≥ 1 :

Le précalibrage est autorisé sur les 2 verres :



Les deux verres peuvent être précalibrés pour équilibrer au mieux leurs épaisseurs.

> Cas 4 : 2 verres de signes opposés et (SD-SG) ≥ 1 :

Le précalibrage est autorisé sur les 2 verres :



Les deux verres peuvent être précalibrés pour équilibrer au mieux leurs épaisseurs.

NB :

- Œil droit : SD = valeur absolue de (SphD + CylD + Add)
- Œil gauche : SG = valeur absolue de (SphG + CylG + Add).

À noter que le précalibrage est possible en cas de montage sur des montures à verres percés ou crantés, quelles que soient les puissances des verres.

NB : le type de monture déclaré pourra être contrôlé par KALIXIA, dans le respect de la législation et notamment le règlement du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel.

4.3 Asphérisation

Pour les verres unifocaux, l'asphérisation entre dans le champ des recommandations techniques dans les cas suivants :

- Lorsque la valeur absolue de (Sphère + Cylindre) ≥ 3 ;
- Lorsque les verres asphériques sont **les seuls disponibles** dans le catalogue du fournisseur.

Hors de ces cas de figure techniques, une décote pourra être appliquée.

4.4 Verres individualisés

Pour garantir une qualité optimale aux Bénéficiaires du Partenariat et faciliter l'accès aux équipements de qualité au meilleur prix, KALIXIA a contrôlé et classé les verres en différentes technicités en fonction des caractéristiques déclarées par les verriers.

Un verre individualisé se caractérise par la prise en compte de caractéristiques notamment « morphologiques » nécessitant la prise de mesures spécifiques et entrant dans le processus de fabrication individualisé du verre.

Le Centre partenaire saisit le cas échéant, lors de la demande de prise en charge, quatre valeurs (distance verre-œil, galbe de la face, angle pantoscopique, **différences** d'écarts pupillaires VL/VP par œil) nécessaires à l'individualisation et de valeurs identiques à celles notifiées au verrier lors de la commande définitive.

Ces verres individualisés sont valorisés par le biais d'un montant forfaitaire fixe qui s'applique en complément du plafond du verre par KALIXIA si les trois conditions suivantes sont réunies :

- Utilisation d'un dispositif de mesure digital pour cet équipement ;
- Saisie des 3 mesures (pour des verres unifocaux) au moins ou 4 (pour des verres progressifs) valeurs d'individualisation au moins (identiques à celle de la commande à venir) lors de la demande de prise en charge ;
- Au moins une de ces valeurs est en dehors des fourchettes standards de la côte concernée justifiant le choix d'un verre individualisé.

Dans l'hypothèse où le verre individualisé ne se justifie pas au regard des mesures saisies, une décote de 10 % s'applique sur le plafond de ce verre.

4.5 Coloration

La coloration (fixe ou variable) n'entre dans le champ des recommandations techniques que lorsqu'elle fait l'objet d'une prescription médicale.



4.6 Mise à jour des données déclarées par le Centre partenaire

Afin d'assurer la fiabilité des informations transmises aux Bénéficiaires tout au long du Partenariat, le Centre partenaire s'engage à informer KALIXIA – dans les meilleurs délais et au plus tard dans le mois suivant la date de changement – de tout changement structurant affectant les renseignements déclarés dans le cadre de sa candidature (cession du centre, déménagement, modification de la composition de l'équipe de vente, ...) via un mail adressé à optique@KALIXIA.fr.

Certaines informations pourront toutefois être mises à jour directement par le Centre partenaire via le Portail partenaire (horaires d'ouvertures, adresse, lien de prise de rendez-vous, parking, accès PMR, vente, livraison et ajustement à domicile, autres services).

4.7 Respect de la réglementation

Le Centre partenaire s'engage à respecter inconditionnellement les dispositions légales et réglementaires applicables à son activité et à sa profession, et notamment les dispositions du Code de la Sécurité Sociale, du Code de la Santé Publique, du Code de la Consommation de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux Fichiers et aux Libertés, modifiée (ci-après la « Loi Informatique et Libertés ») et son décret d'application ainsi que du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 Avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, (Règlement Général sur la Protection des Données, ci-après le « RGPD »), la Loi 100 % santé ainsi que toutes les modifications légales et réglementaires à intervenir au cours de l'exécution du Contrat de Partenariat.

Dans le cadre de ses pratiques commerciales, le Centre partenaire s'engage à respecter la réglementation en vigueur et en particulier les dispositions impératives du Code de la Consommation.

4.8 Engagement

En acceptant cette Charte, le Centre d'optique partenaire s'engage à respecter l'ensemble des recommandations techniques et règles professionnelles dont le détail figure dans ce document et en annexe de la présente Charte, et à ne proposer aux Bénéficiaires que des équipements de qualité et conformes à ses engagements tarifaires lors de la demande de prise en charge.



Annexe

Rappel des règles professionnelles

Le Centre d'optique partenaire s'engage, lors de la vente à procéder à une anamnèse complète ainsi qu'à une assistance objective pour le choix de la monture et des verres.

1. Analyse de l'ancien équipement

Dans le cas où le Bénéficiaire serait déjà porteur d'un équipement, le Centre partenaire s'informe :

- Des caractéristiques des verres (dont notamment le centrage) ou des lentilles de contacts portées ;
- De l'historique de l'équipement précédent et des éventuelles dégradations des verres (confort visuel, rayure(s), décollement de traitement, ...).

Il vérifie, en outre, la performance visuelle de l'équipement porté en mesurant les acuités visuelles binoculaires et monoculaires.

2. Analyse de la prescription

En cas de nouvelle prescription, le Centre partenaire vérifie avec une monture et des verres d'essai ou un réfractomètre la vision résultante de loin et/ou de près de tous les Bénéficiaires ainsi que l'addition le cas échéant.

Le Centre partenaire recherche, dans le respect des conditions règlementaires, l'évolution éventuelle de la correction dans les limites légales posées par l'âge du porteur et l'ancienneté de son ordonnance.

Il informe impérativement l'ophtalmologue par écrit en cas d'évolution de la correction par rapport à la prescription originelle.

Il réalisera une synthèse des premiers éléments recueillis afin de guider le choix des verres ou des lentilles de contact.

Dans le cas où le Centre partenaire observerait chez le Bénéficiaire, à l'occasion de l'examen, des symptômes laissant présager un risque de pathologie oculaire, il l'invite à consulter un ophtalmologue.

3. Analyse des conditions de port

Le Centre partenaire doit s'assurer des besoins spécifiques du Bénéficiaire et lui proposer l'équipement qui lui apporte le plus de satisfaction et lui assure un confort de vision optimum.

À cette fin, le Centre partenaire s'enquiert des éléments suivants :

- Le temps de port prévu de l'équipement par le Bénéficiaire (permanent ou épisodique) ;
- Les activités pour lesquelles il est porté (lecture, travail sur écran d'ordinateur, conduite, etc.) ;
- Les activités professionnelles et extra-professionnelles qui peuvent avoir des conséquences importantes en termes de port (sport, travail sur chantier, etc.) ;
- Les conditions dans lesquelles l'équipement est utilisé (environnement salissant, utilisation à l'extérieur, utilisation de nuit, etc.).

4. Assistance dans le choix de la monture et des verres

Afin d'établir une demande de prise en charge (DPEC) conforme à l'équipement commandé, le Centre partenaire accompagne le Bénéficiaire dans le choix de sa monture. Il s'assure notamment de l'adaptation de la monture à la morphologie du Bénéficiaire, ainsi qu'à ses contraintes de correction et d'activités afin que ce dernier puisse faire un choix éclairé.

Ajustage de la monture

Le Centre partenaire procède d'abord à l'ajustage de la monture (face et branches) et tient compte des préférences de port du bénéficiaire.

Prise de mesures pour établir la demande de prise en charge et la commande au verrier :

L'Opticien réalise ensuite les mesures suivantes, selon le type de verre proposé au porteur avec un outil de mesure digital (tour, tablette, miroir, etc.) pour les adultes :

- Écarts pupillaires de loin ou/et de près ;
- Hauteur des pupilles ou/et des paupières inférieures (ces mesures pourront également être effectuées avec un régllet et un pupillomètre) ;
- Le cas échéant, galbe de la face, angle pantoscopique, distance de lecture ou différence d'écarts pupillaire VL/VP OD/OG, distance verre-œil et tout paramètre spécifique au verre commandé.
- Enfin, le Centre partenaire détermine les autres caractéristiques techniques du verre à la fabrication (diamètre, indices, autres options)

Important : ces mesures seront indiquées à l'identique dans les champs dédiés de l'outil de demande de prise en charge (DPEC) Vnet ou Oxantis et dans l'outil de commande du verre du fournisseur.

5. Montage et contrôle de l'équipement

Le Centre partenaire s'assure que le montage de l'équipement est effectué dans les règles de l'art et en réalise le contrôle avant la remise au Bénéficiaire.

Si le détournement et/ou le montage s'effectue(nt) dans le cadre d'un atelier centralisé ou hors de son point de vente, le centre partenaire reste responsable de la qualité du montage : il effectuera toutes les vérifications nécessaires avant la livraison au porteur.

6. Remise de l'équipement

Essayage

Lors de la remise de l'équipement, l'Opticien laisse le Bénéficiaire positionner la monture sur son visage.

Après l'ajustage de la monture et la vérification du centrage, il s'assure de la qualité et du confort de vision (vision de loin, vision de près, distances spécifiques utilisées) en vérifiant l'acuité visuelle de loin, en vision intermédiaire et en vision de près.

Le Centre partenaire propose au Bénéficiaire une vérification de son confort après quelques jours ou quelques semaines de port, notamment en cas d'équipement avec des verres progressifs.

Il s'engage à tout mettre en œuvre pour tenter de résoudre les cas d'inadaptation, préalablement au remplacement éventuel de l'équipement.

Conseil sur l'équipement remis

Le Centre partenaire a un devoir de conseil auprès du Bénéficiaire, notamment sur l'utilisation et l'entretien courant de son équipement et sur les garanties associées.

En outre, il fournit les informations sur la bonne pose et le retrait des lentilles de contact et sur les conditions d'hygiène liées à la manipulation de lentilles.





Vos notes

A series of horizontal dotted lines providing space for writing notes.




Kalixia