

MOBILENS

Conditions générales de vente

Document contractuel - version du 14 juillet 2026

Information	Détail
Version du	14 juillet 2026
Entreprise	Mobilens, activité exercée en personne physique par Gaëtan Chatue
Adresse professionnelle	Rue des Haies 105, bte 32, 6001 Charleroi, Belgique
Numéro BCE	1037.852.191
Numéro TVA	BE 1037.852.191
Numéro INAMI	6-61229-20-600
E-mail	contact@mobilens.com
Téléphone	0499 50 70 68

Article 1 — Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après « CGV », s'appliquent à toutes les ventes de produits et prestations de services proposées par Mobilens.

Mobilens exerce une activité d'opticien mobile en Belgique, notamment à domicile, en institution, en résidence services, en maison de repos, en entreprise ou en tout autre lieu convenu avec le client.

Les présentes CGV s'appliquent notamment à la vente de montures, verres correcteurs, équipements optiques, accessoires, ainsi qu'aux prestations liées au test visuel, au contrôle visuel, à la prise de mesures optiques, à l'analyse des besoins visuels, au conseil, à l'ajustage, à la livraison, au suivi et au service après-vente.

Mobilens intervient dans les limites autorisées par la réglementation applicable. Les tests visuels, contrôles visuels et prises de mesures réalisés par Mobilens ne constituent pas un examen médical de la vue, ne permettent pas d'établir un diagnostic médical et ne remplacent pas une consultation auprès d'un ophtalmologue ou d'un autre professionnel de santé compétent.

Toute commande passée auprès de Mobilens implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV par le client.

Article 2 — Prise de rendez-vous, lieu d'intervention et frais de déplacement

Les prestations de Mobilens s'effectuent exclusivement sur rendez-vous, au lieu convenu avec le client.

Le rendez-vous peut avoir lieu notamment :

- au domicile du client ;
- en maison de repos ;
- en résidence services ;
- en institution ;
- sur le lieu de travail ;
- dans tout autre lieu convenu préalablement.

Le client est informé à l'avance des éventuels frais de déplacement et de conseil applicables.

Sauf accord particulier écrit, les frais de déplacement et de conseil sont fixés comme suit :

- 49 € TVAC pour toute intervention située à Charleroi ou dans l'arrondissement de Charleroi ;
- 59 € TVAC pour toute intervention située au-delà de l'arrondissement de Charleroi, en Wallonie ;
- pour toute autre zone en Belgique, les frais sont communiqués au client avant confirmation du rendez-vous.

Le devis d'équipement optique est gratuit. En revanche, lorsque Mobilens se déplace et que le client ne valide aucune commande à l'issue du rendez-vous, le forfait de déplacement et de conseil communiqué au client est dû.

Lorsque le client valide une commande lors du rendez-vous, un montant de 49 € TVAC est déduit du montant total de la commande.

Lorsque le client ne valide aucune commande lors du rendez-vous mais valide finalement le devis dans un délai de 30 jours calendrier à compter du rendez-vous, un montant de 49 € TVAC est également déduit de la facture finale.

Pour les interventions facturées à 59 € TVAC, seuls 49 € TVAC sont déductibles en cas de commande. Le supplément de 10 € TVAC correspond au déplacement étendu et reste acquis à Mobilens, sauf accord commercial contraire écrit.

Au-delà du délai de 30 jours calendrier, aucun remboursement ni déduction du forfait de déplacement ne sera accordé.

Article 3 — Devis, commande et acompte

Toute fourniture d'un équipement optique fait l'objet d'un devis préalable écrit, gratuit et détaillé.

Le devis mentionne notamment :

- l'identité de Mobilens ;
- l'identité du client ;
- les produits commandés ;
- les caractéristiques principales de l'équipement ;
- le prix total TVAC ;
- les éventuels frais de déplacement ;
- les modalités de paiement ;
- les délais indicatifs de livraison ;

Le devis est valable pendant une durée de 30 jours calendrier à compter de sa date d'émission, sauf mention contraire indiquée sur le devis.

La commande est considérée comme définitivement validée lorsque le client signe le devis avec la mention « Bon pour accord » et accepte les présentes CGV.

Lors de la commande, un acompte de 30 % du montant total TVAC est demandé. La commande des verres personnalisés ou de tout équipement spécifique auprès des fournisseurs ne sera lancée qu'après réception effective de l'acompte, sauf accord contraire écrit.

Le solde est dû au moment de la livraison de l'équipement, avant ou au moment de sa remise au client.

Article 4 — Prix, TVA et modalités de paiement

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, sauf indication contraire.

Mobilens accepte les moyens de paiement suivants :

- paiement par Bancontact ou terminal de paiement ;
- virement bancaire ;
- paiement en espèces dans les limites légales applicables ;
- tout autre moyen de paiement accepté préalablement par Mobilens.

En cas de paiement par virement, la commande ne sera considérée comme confirmée qu'après réception effective du montant dû sur le compte bancaire de Mobilens.

Article 5 — Droit de rétractation et biens personnalisés

Lorsque la commande est conclue hors établissement, notamment au domicile du client, en institution ou sur le lieu de travail, le consommateur dispose en principe d'un droit de rétractation de 14 jours calendrier, sauf exceptions légales.

Toutefois, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

À ce titre, le client reconnaît que les verres correcteurs, verres progressifs, verres unifocaux, verres teintés, verres traités, verres taillés, équipements optiques personnalisés et tout équipement fabriqué selon ses données optiques constituent des biens personnalisés.

En conséquence, dès que le devis est signé, que la commande est validée et que la fabrication ou la commande des produits personnalisés est lancée auprès du fournisseur, le client ne dispose plus d'un droit de rétractation pour ces biens personnalisés.

Pour les produits non personnalisés, tels que certains accessoires ou montures standard non modifiées, le droit de rétractation peut rester applicable selon les conditions légales, pour autant que le produit soit retourné complet, non utilisé, non endommagé et dans son état d'origine.

Lorsque le client demande expressément que certaines prestations de service commencent pendant le délai de rétractation, notamment le déplacement, la prise de mesures, le conseil, l'ajustage ou la livraison, il reconnaît que ces prestations peuvent être dues proportionnellement au service effectivement réalisé, conformément à la réglementation applicable.

Un formulaire de rétractation est joint ou mis à disposition du client lorsque le droit de rétractation est applicable.

Article 6 — Livraison, délais et ajustage

La livraison et l'ajustage de l'équipement s'effectuent sur rendez-vous, au lieu convenu avec le client.

Les délais habituels de livraison sont généralement compris entre 5 et 10 jours ouvrables, selon la disponibilité des fournisseurs, la complexité de l'équipement, les délais de fabrication des verres et les éventuels contrôles nécessaires.

Sauf délai spécifique convenu avec le client, Mobilens s'efforce de livrer l'équipement dans un délai maximum de 30 jours suivant la validation définitive de la commande.

Les délais communiqués sont donnés de bonne foi. En cas de retard lié à un fournisseur, à un transporteur, à une rupture de stock, à une difficulté technique ou à un cas de force majeure, Mobilens informera le client dans les meilleurs délais.

La livraison comprend le réglage initial de la monture et les ajustements nécessaires au bon port de l'équipement.

Article 7 — Réserve de propriété

Les produits vendus restent la propriété de Mobilens jusqu'au paiement complet du prix par le client.

Le transfert des risques intervient au moment de la remise physique de l'équipement au client ou à la personne désignée par lui.

En cas de non-paiement du solde, Mobilens se réserve le droit de suspendre la livraison de l'équipement jusqu'au paiement complet des sommes dues.

Article 8 — Vérification de l'équipement à la livraison

Lors de la livraison, le client est invité à vérifier l'équipement remis.

Mobilens procède avec le client aux vérifications utiles, notamment :

- conformité générale de l'équipement à la commande ;
- ajustage de la monture ;
- confort de port ;
- vérification des informations principales relatives aux verres ;
- conseils d'utilisation et d'entretien.

Toute réclamation apparente doit être signalée dès la livraison ou dans un délai raisonnable après celle-ci.

Les défauts non apparents ou défauts de conformité constatés ultérieurement restent soumis aux règles de la garantie légale.

Article 9 — Remboursements mutuelles, prescription et INAMI

Mobilens dispose d'un numéro d'agrément INAMI. Lorsque le client remplit les conditions légales de remboursement fixées par la réglementation belge, Mobilens remet au client les documents nécessaires, notamment l'attestation légale de fourniture, sous réserve des conditions applicables.

Le remboursement éventuel par la mutuelle dépend notamment :

- de l'âge du client ;
- de la correction prescrite ;
- du délai de renouvellement ;
- de la prescription médicale lorsque celle-ci est requise ;
- des règles propres à l'assurance obligatoire et à l'assurance complémentaire du client.

Sauf accord particulier, Mobilens ne pratique pas le tiers payant automatique. Le client paie donc le montant total dû à Mobilens et introduit ensuite lui-même sa demande de remboursement auprès de sa mutuelle.

Mobilens ne peut être tenu responsable d'un refus total ou partiel de remboursement par la mutuelle lorsque le client ne remplit pas les conditions requises, ne transmet pas les documents nécessaires ou communique des informations incomplètes ou erronées.

Article 10 — Garantie légale et service après-vente

Le client bénéficie de la garantie légale de conformité applicable aux biens de consommation.

Cette garantie couvre les défauts de conformité existant lors de la délivrance du bien et constatés dans le délai légal applicable.

La garantie légale peut concerner l'équipement vendu, notamment la monture, les verres, le montage, les traitements ou la conformité de l'équipement à la commande, selon la nature du défaut constaté.

La garantie ne couvre pas notamment :

- l'usure normale ;
- les rayures résultant de l'utilisation ;
- les dommages causés par un accident ;
- une monture écrasée, tordue ou cassée à la suite d'un choc ;
- un mauvais entretien ;

- une mauvaise manipulation ;
- une exposition anormale à la chaleur ou à des produits chimiques ;
- une modification réalisée par un tiers ;
- une perte ou un vol.

Toute demande de garantie doit être adressée à Mobilens dans un délai raisonnable après la constatation du défaut.

Mobilens examinera l'équipement afin de déterminer si le défaut relève de la garantie légale, d'une garantie commerciale éventuelle du fournisseur ou d'un dommage non couvert.

Article 11 — Garantie d'adaptation des verres progressifs

Mobilens propose une garantie d'adaptation de 2 mois sur les verres progressifs, à compter de la date de livraison.

Cette garantie s'applique en cas d'inconfort visuel persistant malgré une période normale d'adaptation, et après vérification par Mobilens des éléments suivants :

- correction utilisée ;
- centrage ;
- mesures ;
- choix du type de verres ;
- ajustage de la monture ;
- posture et conditions d'utilisation.

Si l'inconfort est confirmé et qu'une adaptation est nécessaire, Mobilens pourra remplacer les verres par un équipement équivalent mieux adapté.

Cette garantie est limitée à une adaptation par équipement, sauf accord contraire écrit.

La garantie d'adaptation ne donne pas droit à un remboursement automatique. Si l'équipement de remplacement est d'un prix inférieur, aucune différence ne sera remboursée, sauf accord commercial spécifique de Mobilens.

Cette garantie ne s'applique pas en cas de modification médicale de la correction, de pathologie évolutive, de prescription erronée, de mauvaise utilisation ou de refus du client de suivre les conseils d'adaptation.

Article 12 — Obligations du client

Le client s'engage à communiquer à Mobilens des informations exactes et complètes, notamment concernant :

- son identité ;
- ses coordonnées ;
- sa prescription médicale, lorsqu'elle est requise ;
- ses besoins visuels ;
- ses éventuelles difficultés d'adaptation ;
- ses antécédents utiles à l'adaptation de l'équipement ;
- les informations nécessaires à l'établissement des documents de remboursement.

Le client est responsable de l'exactitude des informations qu'il communique.

Les tests visuels, contrôles visuels et prises de mesures réalisés par Mobilens ont pour objectif d'accompagner le client dans le choix, l'adaptation et le suivi de son équipement optique. Ils ne constituent pas un examen médical de la vue et ne remplacent pas une consultation chez un ophtalmologue.

En cas de symptôme inhabituel, douleur, baisse brutale de vision, vision double, rougeur importante, pathologie connue, suspicion de problème médical ou absence de suivi ophtalmologique récent lorsque celui-ci est nécessaire, le client doit consulter un ophtalmologue ou un médecin compétent.

Mobilens peut refuser ou suspendre une prestation lorsqu'une situation nécessite manifestement un avis médical préalable.

Article 13 — Annulation, absence ou report de rendez-vous

Le client est invité à prévenir Mobilens dès que possible en cas d'annulation ou de report du rendez-vous.

Si Mobilens se déplace au lieu convenu et que le client est absent, refuse le rendez-vous sans motif légitime ou n'a pas prévenu dans un délai raisonnable, Mobilens peut facturer le forfait de déplacement applicable.

En cas d'empêchement de Mobilens, un nouveau rendez-vous sera proposé au client dans les meilleurs délais.

Article 14 — Clients en institution, personnes vulnérables et tiers payeur

Lorsque la prestation a lieu en institution, maison de repos, résidence services ou structure assimilée, la commande doit être validée par le client lui-même, pour autant qu'il soit en mesure de comprendre la nature de la commande, son prix et ses conséquences.

Lorsque le client est capable de consentir, il signe lui-même le devis, même si un membre de sa famille, un proche ou l'institution l'assiste dans ses démarches.

Lorsqu'un membre de la famille ou un tiers paie la commande, ce tiers est considéré comme payeur uniquement. Le paiement par un tiers ne remplace pas le consentement du client lorsque celui-ci est nécessaire.

Lorsque le client n'est pas en mesure de consentir valablement à la commande, ou lorsqu'il est placé sous un régime de protection, Mobilens peut demander l'intervention et la signature de la personne légalement habilitée, notamment le représentant légal, l'administrateur de biens, l'administrateur de la personne, le mandataire ou toute autre personne autorisée.

Les institutions, maisons de repos ou résidences services ne sont pas responsables du paiement des commandes des résidents, sauf engagement écrit explicite de leur part.

Article 15 — Responsabilité de Mobilens

Mobilens s'engage à fournir ses prestations avec professionnalisme, diligence et dans les limites de ses compétences.

Mobilens ne peut être tenu responsable :

- d'un refus de remboursement par une mutuelle ;
- d'une prescription médicale erronée ou devenue inadaptée ;
- d'informations inexactes communiquées par le client ;
- d'une mauvaise utilisation de l'équipement ;
- d'un défaut d'entretien ;
- d'un dommage causé par un tiers ;
- d'un retard lié à un fournisseur, transporteur ou cas de force majeure.
- En toute hypothèse, la responsabilité de Mobilens est limitée au plafond de son assurance responsabilité civile.

Aucune clause des présentes CGV ne limite ou n'exclut la responsabilité de Mobilens en cas de faute intentionnelle, faute lourde ou lorsque la loi interdit une telle limitation.

Article 16 — Force majeure

Mobilens ne peut être tenu responsable d'un retard ou d'une impossibilité d'exécution résultant d'un événement indépendant de sa volonté, notamment :

- rupture de stock fournisseur ;
- retard de fabrication ;
- retard de transport ;
- maladie ;
- accident ;
- panne technique ;
- catastrophe naturelle ;
- décision administrative ;
- grève ;
- tout autre événement imprévisible ou irrésistible.

En cas de force majeure, Mobilens informera le client dans les meilleurs délais et proposera, lorsque cela est possible, une solution raisonnable.

Article 17 — Réclamations et médiation

Toute réclamation doit être adressée à Mobilens par e-mail à l'adresse suivante :

contact@mobilens.com

Le client est invité à préciser :

- son identité ;
- la date de commande ;
- le numéro de facture ou de devis ;
- la nature précise de la réclamation ;
- toute photo ou document utile.

Mobilens s'efforcera de répondre dans un délai raisonnable.

En cas de litige non résolu à l'amiable, le consommateur peut s'adresser au Service de Médiation pour le Consommateur en Belgique :

www.mediationconsommateur.be

Article 18 — Droit applicable et juridictions compétentes

Les présentes CGV sont soumises au droit belge.

En cas de litige, les parties tenteront d'abord de trouver une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, les juridictions compétentes seront déterminées conformément aux règles du Code judiciaire belge et aux règles protectrices applicables aux consommateurs.

Les présentes CGV ne privent jamais le consommateur des droits impératifs qui lui sont reconnus par la législation belge ou européenne.

Article 19 — Modification des CGV

Mobilens se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment.

Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la signature du devis ou de la validation de la commande.

Annexe - Mention de validation du devis

En signant le devis avec la mention « Bon pour accord », le client confirme sa commande et reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente et de la Politique de confidentialité de Mobilens.

Le client reconnaît également avoir été informé que les équipements optiques personnalisés, notamment les verres correcteurs fabriqués ou adaptés selon ses données optiques, ne bénéficient pas du droit de rétractation une fois la commande validée et la fabrication lancée.

Les données d'identification, données optiques et données relatives à la santé visuelle du client sont traitées uniquement pour la fabrication, l'adaptation, la livraison, le remboursement éventuel, le suivi de l'équipement optique et le respect des obligations légales applicables.

Mention manuscrite : « Bon pour accord »

Signature du client : _____

Consentement au traitement des données relatives à la santé visuelle :

Je donne mon consentement pour le traitement de mes données relatives à la santé visuelle, dans les limites nécessaires à la réalisation de la commande et au suivi de mon équipement optique.

Date : ____ / ____ / ____ Signature : _____

Annexe - Formulaire de rétractation

Uniquement lorsque le droit de rétractation est applicable.

À l'attention de :

Mobilens

Gaëtan Chatue

Rue des Haies 105, bte 32

6001 Charleroi

Belgique

E-mail : contact@mobilens.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ou la prestation de service ci-dessous :

Produit ou service concerné : _____

Commandé le : ____ / ____ / ____

Reçu le : ____ / ____ / ____

Nom du client : _____

Adresse du client : _____

Numéro de devis ou de facture : _____

Date : ____ / ____ / ____

Signature du client, uniquement en cas de notification sur papier :

Signature : _____

Attention : ce formulaire ne s'applique pas aux biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, notamment les verres correcteurs et équipements optiques fabriqués selon les données optiques du client.