

Conditions générales de vente – Grez Optic

Version mise à jour : 10-2026

Les versions néerlandaise et anglaise sont des traductions de courtoisie ; en cas de divergence, la version française fait foi.

Sommaire

1. Objet et champ d'application
 2. Produits proposés
 - 2.1 Lunettes optiques
 - 2.2 Lunettes solaires
 - 2.3 Lentilles de contact
 - 2.4 Produits d'entretien et accessoires
 3. Commande
 4. Prix et modalités de paiement
 5. Livraison
 - 5.1 Délais hors Belgique
 - 5.2 Retours de colis pour absence ou erreur du client
 - 5.3 Force majeure
 6. Droit de rétractation
 - 6.1 Exceptions au droit de rétractation
 - 6.2 Procédure de retour
 - 6.3 Frais liés au retour
 - 6.4 Remboursement
 7. Garanties légales
 - 7.1 Garantie légale de conformité
 - 7.2 Garantie contre les vices cachés
 - 7.3 Exclusions
 8. Responsabilité
 9. Protection des données personnelles
 10. Cookies et statistiques
 11. Litiges et droit applicable
 12. Propriété intellectuelle
- ANNEXE – Formulaire de rétractation

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après « CGV », régissent l'ensemble des ventes réalisées via le site internet :

<https://boutique.grezoptic.be>

et, le cas échéant, via le site :

<https://www.grezoptic.be>

Ces sites sont exploités par :

LenSe OPTIC SRL

Chaussée de Jodoigne 29/1

1390 Grez-Doiceau

Belgique

TVA : BE 0567.810.581

Tél. : +32 (0)10 24 57 68

E-mail : [Via la page Contact](#)

En validant sa commande, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter sans réserve.

Les présentes CGV s'appliquent à toute commande passée sur la boutique en ligne, à l'exclusion de tout autre document contradictoire.

L'invalidité éventuelle d'une clause des présentes CGV n'affecte pas la validité des autres dispositions.

2. Produits proposés

Greze Optic commercialise notamment des lunettes optiques, lunettes solaires, lentilles de contact, produits d'entretien et accessoires.

Les produits proposés proviennent exclusivement de fabricants ou fournisseurs officiels.

2.1 Lunettes optiques

Les lunettes optiques peuvent nécessiter une prescription médicale ou une correction adaptée. Le client est responsable de l'exactitude des informations transmises lors de sa commande.

2.2 Lunettes solaires

Les lunettes solaires proposées sur le site sont décrites avec leurs caractéristiques principales lorsque celles-ci sont disponibles : marque, modèle, couleur, type de verre, catégorie de filtration, normes éventuelles et autres informations utiles.

2.3 Lentilles de contact

La vente de lentilles de contact est réservée aux clients disposant d'une prescription ophtalmologique valide ou d'une adaptation lentilles réalisée par un professionnel compétent, conformément à la législation applicable dans le pays du client.

En confirmant sa commande, le client reconnaît disposer d'une prescription ou d'une adaptation en cours de validité.

Il appartient au client :

- de faire contrôler sa vue régulièrement ;
- de respecter scrupuleusement les instructions d'utilisation, d'entretien et d'hygiène ;
- de ne jamais utiliser des lentilles au-delà de la durée recommandée ;
- de retirer immédiatement les lentilles en cas de gêne, rougeur, douleur, irritation ou vision altérée ;
- de consulter rapidement un ophtalmologue ou un professionnel compétent en cas de problème.

Greze Optic ne peut être tenu responsable d'un mauvais usage des lentilles, d'une erreur dans les informations communiquées par le client ou d'une utilisation non conforme aux recommandations du fabricant.

2.4 Produits d'entretien et accessoires

Les produits d'entretien, sprays, lingettes, étuis, cordons et accessoires doivent être utilisés conformément aux recommandations du fabricant.

3. Commande

Le client sélectionne les produits souhaités, les ajoute à son panier et valide sa commande après avoir vérifié le contenu de celui-ci.

Le client est responsable de l'exactitude des informations fournies lors de la commande, notamment ses coordonnées, son adresse de livraison, son adresse email, son numéro de téléphone et, le cas échéant, les informations relatives à sa prescription.

En cas d'erreur d'adresse ou d'information incomplète entraînant un retour du colis, un nouvel envoi ne pourra être effectué qu'après paiement des frais supplémentaires correspondants.

Les commandes ne sont définitives qu'après réception du paiement intégral.

Toute commande payée est ferme, sous réserve du droit légal de rétractation applicable aux consommateurs et des exceptions prévues par la loi.

Les offres sont valables dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité d'un produit après validation de la commande, le client est averti dans les meilleurs délais et peut choisir entre une modification de sa commande, un délai d'attente ou une annulation avec remboursement.

Greze Optic se réserve le droit de refuser ou d'annuler une commande en cas de litige antérieur avec le client, de suspicion de fraude, d'erreur manifeste de prix ou d'impossibilité d'exécuter la commande.

4. Prix et modalités de paiement

Les prix sont indiqués en euros, TVA comprise, sauf mention contraire.

La TVA applicable est celle en vigueur au moment de la commande.

Les moyens de paiement acceptés peuvent notamment être :

- carte bancaire ;
- Bancontact ;
- PayPal ;
- virement bancaire ;
- tout autre moyen de paiement proposé sur le site au moment de la commande.

Coordonnées bancaires :

LenSe OPTIC SRL

IBAN : BE25 7320 3452 5482

BIC : CREGBEBB

En cas de paiement par virement bancaire, la commande n'est préparée et expédiée qu'après réception effective du montant total.

En cas de virement international, les éventuels frais bancaires sont à charge du client. Seule la réception du montant total dû déclenche la préparation de la commande.

Greze Optic se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Le prix applicable est celui affiché au moment de la validation de la commande.

5. Livraison

Les commandes sont expédiées depuis la Belgique.

Les délais d'expédition habituels sont de maximum six jours ouvrables après réception du paiement, sauf indication contraire sur la fiche produit ou en cas de force majeure.

Les expéditions s'effectuent généralement du mardi au samedi, hors jours fériés.

Les délais indiqués sont estimatifs. Greze Optic met tout en œuvre pour expédier les commandes dans les meilleurs délais, mais un léger retard ne peut donner lieu à indemnisation.

En cas de retard important ou de non-livraison, le client est invité à contacter Greze Optic afin qu'une solution puisse être recherchée. Les droits légaux du consommateur en cas de non-livraison restent applicables.

5.1 Délais hors Belgique

Pour les livraisons hors Belgique, les délais peuvent varier selon le transporteur, le pays de destination et les périodes d'activité.

À titre indicatif :

- les envois Mondial Relay standard ou suivis peuvent prendre jusqu'à 6 jours ouvrables ;
- les envois Bpost standard ou suivis peuvent prendre jusqu'à 2 semaines.

Ces délais sont communiqués à titre indicatif et ne constituent pas un engagement ferme de livraison.

5.2 Retours de colis pour absence ou erreur du client

Si un colis revient chez Grez Optic en raison d'une absence du client, d'un refus du colis, d'une adresse incorrecte, d'une adresse incomplète ou d'un oubli de retrait en point relais, une réexpédition ne sera effectuée qu'après paiement des frais correspondants.

Si le client ne souhaite pas de réexpédition, le remboursement éventuel pourra être diminué des frais réellement supportés par Grez Optic, dans les limites autorisées par la loi.

5.3 Force majeure

Grez Optic ne peut être tenu responsable d'un retard ou d'une impossibilité d'exécution en cas de force majeure ou d'événement indépendant de sa volonté, notamment : grève, guerre, émeute, incendie, pandémie, catastrophe naturelle, accident, impossibilité d'approvisionnement, perturbation du réseau de transport, défaillance du transporteur, panne informatique majeure ou tout autre événement rendant l'exécution de la commande impossible ou anormalement difficile.

6. Droit de rétractation

Conformément à la législation applicable aux ventes à distance, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception de sa commande pour exercer son droit de rétractation, sans devoir justifier sa décision.

Pour exercer ce droit, le client doit informer Grez Optic de sa décision de se rétracter par une déclaration claire envoyée par email à :

[Via la page Contact](#)

Le client peut utiliser le formulaire de rétractation repris en annexe des présentes CGV, mais son utilisation n'est pas obligatoire.

6.1 Exceptions au droit de rétractation

Pour des raisons d'hygiène, de santé ou de sécurité, certains produits ne peuvent pas être repris lorsqu'ils ont été ouverts, descellés, utilisés ou détériorés.

Ne peuvent notamment pas être retournés :

- les lentilles de contact dont l'emballage est ouvert, endommagé, altéré ou descellé ;
- les produits d'entretien dont le scellé est brisé ou l'emballage ouvert ;
- les produits utilisés, abîmés, incomplets ou ne permettant plus une remise en vente normale ;
- les produits personnalisés ou réalisés selon les spécifications du client, lorsque cela est applicable.

Les produits doivent être manipulés uniquement dans la mesure nécessaire pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement.

En cas de manipulation excessive ou de détérioration du produit, une dépréciation pourra être déduite du remboursement.

6.2 Procédure de retour

Avant tout retour, le client doit contacter Grez Optic par email à :

[Via la page Contact](#)

Après acceptation de la demande de retour, Grez Optic enverra au client une étiquette de retour Mondial Relay ainsi que les instructions nécessaires pour déposer le colis dans un point Mondial Relay.

Le retour doit impérativement être effectué selon la procédure communiquée par Grez Optic, sauf accord écrit contraire.

Les produits doivent être retournés :

- complets ;
- propres ;
- correctement protégés ;
- accompagnés d'une copie de la facture ou d'une preuve d'achat ;
- dans leur emballage d'origine lorsque cela est possible.

Le client doit veiller à emballer correctement les produits afin d'éviter tout dommage pendant le transport retour.

6.3 Frais liés au retour

Aucun frais de gestion ne sera facturé en cas d'exercice valable du droit de rétractation.

Sauf erreur de Grez Optic, produit non conforme ou produit défectueux, les frais de retour restent à charge du client.

Lorsque Grez Optic fournit une étiquette de retour Mondial Relay prépayée, le coût réel de cette étiquette pourra être déduit du montant remboursé, sauf si Grez Optic décide expressément de prendre ces frais à sa charge.

En cas de produit défectueux, non conforme ou d'erreur imputable à Grez Optic, les frais de retour seront pris en charge par Grez Optic.

6.4 Remboursement

En cas de rétractation valable, Grez Optic rembourse les paiements reçus du client, y compris les frais de livraison standard initiaux.

Les frais supplémentaires résultant du choix par le client d'un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé ne sont pas remboursés.

Le remboursement sera effectué au plus tard dans un délai de 14 jours à compter du jour où Grez Optic est informé de la décision de rétractation du client.

Grez Optic peut toutefois différer le remboursement jusqu'à récupération effective des produits ou jusqu'à ce que le client ait fourni une preuve d'expédition du colis retour.

Le remboursement est effectué via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande, sauf accord contraire entre les parties.

7. Garanties légales

7.1 Garantie légale de conformité

Les produits vendus aux consommateurs bénéficient de la garantie légale de conformité de deux ans, conformément à la législation applicable.

En cas de défaut de conformité, le client doit contacter Grez Optic dans les meilleurs délais à l'adresse suivante :

[Via la page Contact](#)

Le client devra fournir une description du problème constaté, une preuve d'achat et, si possible, des photos permettant d'évaluer le défaut.

La garantie légale ne couvre pas les défauts résultant d'une mauvaise utilisation, d'un accident, d'un manque d'entretien, d'une usure normale ou d'une intervention effectuée par un tiers non autorisé.

7.2 Garantie contre les vices cachés

Le client bénéficie également de la garantie contre les vices cachés conformément au Code civil belge.

7.3 Exclusions

Ne sont notamment pas couverts :

- l'usure normale ;
- les rayures dues à l'utilisation ;
- les dommages causés par une chute, un choc ou un accident ;
- une mauvaise manipulation ;
- un mauvais entretien ;
- une exposition à une chaleur excessive ;
- l'utilisation de produits inadaptés ;
- le non-respect des instructions du fabricant ;
- une erreur dans les informations transmises par le client ;
- l'utilisation de lentilles sans prescription ou adaptation valide.

8. Responsabilité

Greze Optic ne peut être tenu responsable des dommages résultant :

- d'une mauvaise utilisation du produit ;
- du non-respect des instructions du fabricant ;
- d'une erreur de prescription ou d'information fournie par le client ;
- d'un défaut d'entretien ;
- d'une utilisation inadaptée des lentilles de contact ;
- d'un usage contraire aux recommandations professionnelles.

Les photographies, descriptions et informations figurant sur le site sont fournies avec le plus grand soin. De légères différences peuvent toutefois exister, notamment en raison de l'affichage des couleurs selon les écrans.

Greze Optic ne peut être tenu responsable d'une interruption temporaire du site, d'une erreur technique indépendante de sa volonté ou d'un problème lié à un prestataire externe.

9. Protection des données personnelles

Le responsable du traitement des données personnelles est :

LenSe OPTIC SRL

Chaussée de Jodoigne 29/1

1390 Grez-Doiceau

Belgique

E-mail : [Via la page Contact](#)

Dans le cadre de la gestion des commandes, Greze Optic peut collecter certaines données personnelles, notamment :

- nom ;
- prénom ;
- adresse de livraison ;
- adresse de facturation ;
- adresse email ;
- numéro de téléphone ;
- historique de commandes ;
- informations nécessaires à la facturation ;
- informations éventuellement nécessaires à la bonne exécution de la commande.

Ces données sont utilisées uniquement pour :

- la gestion des commandes ;
- la livraison ;
- la facturation ;
- le service après-vente ;
- les communications liées à la commande ;
- l'envoi de newsletters, uniquement avec consentement lorsque celui-ci est requis.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées, ainsi que pour respecter les obligations légales, comptables et fiscales.

Le client peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, de suppression et de portabilité en envoyant une demande à :

[Via la page Contact](#)

Greze Optic ne vend pas les données personnelles de ses clients et ne les transmet pas à des tiers non liés au traitement de la commande, sauf obligation légale ou nécessité liée à l'exécution du contrat, par exemple transporteur, prestataire de paiement, hébergeur ou comptable.

10. Cookies et statistiques

Le site peut utiliser des cookies nécessaires à son bon fonctionnement, notamment pour la gestion du panier, la connexion au compte client et le processus de commande.

Le site peut également utiliser des cookies statistiques ou marketing, notamment via des outils d'analyse de fréquentation, uniquement lorsque cela est nécessaire et conformément aux règles applicables.

Un bandeau ou module de consentement permet au client d'accepter, de refuser ou de paramétrer les cookies non essentiels.

11. Litiges et droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit belge.

En cas de problème, le client est invité à contacter Grez Optic en priorité afin de rechercher une solution amiable :

[Via la page Contact](#)

À défaut de solution amiable, le client consommateur peut s'adresser aux organismes compétents en matière de médiation ou de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Pour la Belgique, le client peut notamment contacter :

Service de Médiation pour le Consommateur

<https://mediationconsommateur.be>

À défaut de règlement amiable, les tribunaux compétents seront déterminés conformément aux règles légales applicables.

12. Propriété intellectuelle

Tous les contenus présents sur les sites Grez Optic, notamment les textes, images, graphismes, photographies, logos, icônes, éléments visuels et la dénomination « Grez Optic », sont protégés par les droits de propriété intellectuelle.

Toute reproduction, représentation, modification, diffusion ou utilisation, totale ou partielle, sans autorisation écrite préalable, est interdite.

ANNEXE – Formulaire de rétractation

À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de :

LenSe OPTIC SRL

Chaussée de Jodoigne 29/1

1390 Grez-Doiceau

Belgique

E-mail : [Via la page Contact](#)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du ou des produits suivants :

Produit(s) concerné(s) :

.....

Commandé le :

.....

Reçu le :

.....

Nom du consommateur :

.....

Adresse du consommateur :

.....

Numéro de commande :

.....

Date :

.....

Signature du consommateur, uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier :

.....

Algemene verkoopvoorwaarden – Grez Optic

Bijgewerkte versie: 10-2026

De Nederlandse en Engelse versies zijn beleefdheidsvertalingen; bij verschillen is de Franse versie bepalend.

Inhoud

1. Voorwerp en toepassingsgebied
 2. Aanboden producten
 - 2.1 Brillen met correctie
 - 2.2 Zonnebrillen
 - 2.3 Contactlenzen
 - 2.4 Onderhoudsproducten en accessoires
 3. Bestelling
 4. Prijzen en betalingswijzen
 5. Levering
 - 5.1 Termijnen buiten België
 - 5.2 Terugzending van pakketten wegens afwezigheid of fout van de klant
 - 5.3 Overmacht
 6. Herroepingsrecht
 - 6.1 Uitzonderingen op het herroepingsrecht
 - 6.2 Retourprocedure
 - 6.3 Kosten van de terugzending
 - 6.4 Terugbetaling
 7. Wettelijke garanties
 - 7.1 Wettelijke conformiteitsgarantie
 - 7.2 Garantie tegen verborgen gebreken
 - 7.3 Uitsluitingen
 8. Aansprakelijkheid
 9. Bescherming van persoonsgegevens
 10. Cookies en statistieken
 11. Geschillen en toepasselijk recht
 12. Intellectuele eigendom
- BIJLAGE – Herroepingsformulier

1. Voorwerp en toepassingsgebied

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden, hierna “AV” genoemd, zijn van toepassing op alle verkopen via de website:

<https://boutique.grezoptic.be>

en, in voorkomend geval, via de website:

<https://www.grezoptic.be>

Deze websites worden uitgebaat door:

LenSe OPTIC SRL

Chaussée de Jodoigne 29/1

1390 Grez-Doiceau

België

BTW: BE 0567.810.581

Tel.: +32 (0)10 24 57 68

E-mail: [Via de contactpagina](#)

Door zijn bestelling te bevestigen, erkent de klant kennis te hebben genomen van deze AV en ze zonder voorbehoud te aanvaarden.

Deze AV zijn van toepassing op elke bestelling in de webshop, met uitsluiting van elk ander strijdig document.

De eventuele ongeldigheid van een bepaling van deze AV doet geen afbreuk aan de geldigheid van de overige bepalingen.

2. Aangeboden producten

GreZ Optic verkoopt onder meer brillen met correctie, zonnebrillen, contactlenzen, onderhoudsproducten en accessoires.

De aangeboden producten zijn uitsluitend afkomstig van officiële fabrikanten of leveranciers.

2.1 Brillen met correctie

Voor brillen met correctie kan een medisch voorschrift of een aangepaste correctie nodig zijn. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij bij zijn bestelling doorgeeft.

2.2 Zonnebrillen

De op de website aangeboden zonnebrillen worden beschreven met hun voornaamste kenmerken wanneer die beschikbaar zijn: merk, model, kleur, type glas, filtercategorie, eventuele normen en andere nuttige informatie.

2.3 Contactlenzen

De verkoop van contactlenzen is voorbehouden aan klanten die beschikken over een geldig oogheelkundig voorschrift of over een lensaanpassing uitgevoerd door een bevoegde beroepsbeoefenaar, overeenkomstig de wetgeving die van toepassing is in het land van de klant.

Door zijn bestelling te bevestigen, erkent de klant te beschikken over een geldig voorschrift of een lopende aanpassing.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant:

- zijn gezichtsvermogen regelmatig te laten controleren;
- de gebruiks-, onderhouds- en hygiënevoorschriften nauwgezet na te leven;
- lenzen nooit langer te gebruiken dan de aanbevolen duur;
- de lenzen onmiddellijk uit te nemen bij hinder, roodheid, pijn, irritatie of verminderd zicht;
- bij problemen snel een oogarts of een bevoegde beroepsbeoefenaar te raadplegen.

GreZ Optic kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verkeerd gebruik van de lenzen, voor een fout in de door de klant meegedeelde gegevens of voor een gebruik dat niet overeenstemt met de aanbevelingen van de fabrikant.

2.4 Onderhoudsproducten en accessoires

Onderhoudsproducten, sprays, doekjes, etuis, koordjes en accessoires moeten worden gebruikt overeenkomstig de aanbevelingen van de fabrikant.

3. Bestelling

De klant selecteert de gewenste producten, voegt ze toe aan zijn winkelmandje en bevestigt zijn bestelling nadat hij de inhoud ervan heeft gecontroleerd.

De klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij bij de bestelling verstrekt, met name zijn contactgegevens, leveringsadres, e-mailadres, telefoonnummer en, in voorkomend geval, de gegevens over zijn voorschrift.

Bij een adresfout of onvolledige informatie die leidt tot een terugzending van het pakket, kan een nieuwe verzending pas gebeuren na betaling van de bijkomende kosten.

Bestellingen zijn pas definitief na ontvangst van de volledige betaling.

Elke betaalde bestelling is bindend, onder voorbehoud van het wettelijke herroepingsrecht van de consument en de door de wet voorziene uitzonderingen.

De aanbiedingen gelden zolang de voorraad strekt. Als een product na de bevestiging van de bestelling niet meer beschikbaar is, wordt de klant zo spoedig mogelijk verwittigd en kan hij kiezen tussen een wijziging van zijn bestelling, een wachttijd of een annulering met terugbetaling.

GreZ Optic behoudt zich het recht voor een bestelling te weigeren of te annuleren bij een eerder geschil met de klant, vermoeden van fraude, kennelijke prijsfout of onmogelijkheid om de bestelling uit te voeren.

4. Prijzen en betalingswijzen

De prijzen zijn uitgedrukt in euro, inclusief btw, tenzij anders vermeld.

Het toepasselijke btw-tarief is het tarief dat van kracht is op het ogenblik van de bestelling.

De aanvaarde betaalmiddelen kunnen onder meer zijn:

- bankkaart;
- Bancontact;
- PayPal;
- bankoverschrijving;
- elk ander betaalmiddel dat op het ogenblik van de bestelling op de website wordt aangeboden.

Bankgegevens:

LenSe OPTIC SRL

IBAN: BE25 7320 3452 5482

BIC: CREGBEBB

Bij betaling per bankoverschrijving wordt de bestelling pas voorbereid en verzonden na effectieve ontvangst van het volledige bedrag.

Bij een internationale overschrijving zijn de eventuele bankkosten ten laste van de klant. Alleen de ontvangst van het volledige verschuldigde bedrag zet de voorbereiding van de bestelling in gang.

GreZ Optic behoudt zich het recht voor zijn prijzen op elk ogenblik te wijzigen. De toepasselijke prijs is die welke wordt weergegeven op het ogenblik van de bevestiging van de bestelling.

5. Levering

De bestellingen worden vanuit België verzonden.

De gebruikelijke verzendtermijn bedraagt maximaal zes werkdagen na ontvangst van de betaling, tenzij anders vermeld op de productfiche of in geval van overmacht.

De verzendingen gebeuren doorgaans van dinsdag tot zaterdag, behalve op feestdagen.

De vermelde termijnen zijn indicatief. GreZ Optic doet al het mogelijke om de bestellingen zo snel mogelijk te verzenden, maar een lichte vertraging geeft geen recht op schadevergoeding.

Bij aanzienlijke vertraging of niet-levering wordt de klant verzocht contact op te nemen met GreZ Optic, zodat een oplossing kan worden gezocht. De wettelijke rechten van de consument bij niet-levering blijven van toepassing.

5.1 Termijnen buiten België

Voor leveringen buiten België kunnen de termijnen variëren naargelang de vervoerder, het land van bestemming en de drukke periodes.

Ter indicatie:

- standaard of getrackte verzendingen met Mondial Relay kunnen tot 6 werkdagen duren;
- standaard of getrackte verzendingen met Bpost kunnen tot 2 weken duren.

Deze termijnen zijn louter indicatief en vormen geen vaste leveringsverbintenis.

5.2 Terugzending van pakketten wegens afwezigheid of fout van de klant

Als een pakket naar GreZ Optic terugkeert wegens afwezigheid van de klant, weigering van het pakket, een onjuist of onvolledig adres of omdat het pakket niet werd afgehaald in een afhaalpunt, gebeurt een nieuwe verzending pas na

betaling van de bijbehorende kosten.

Als de klant geen nieuwe verzending wenst, kan een eventuele terugbetaling worden verminderd met de kosten die Grez Optic werkelijk heeft gedragen, binnen de grenzen van de wet.

5.3 Overmacht

Grez Optic kan niet aansprakelijk worden gesteld voor een vertraging of onmogelijkheid van uitvoering in geval van overmacht of een gebeurtenis buiten zijn wil, met name: staking, oorlog, rellen, brand, pandemie, natuurramp, ongeval, onmogelijkheid van bevoorrading, verstoring van het transportnetwerk, tekortkoming van de vervoerder, grote informaticastoring of elke andere gebeurtenis die de uitvoering van de bestelling onmogelijk of abnormaal moeilijk maakt.

6. Herroepingsrecht

Overeenkomstig de wetgeving inzake verkoop op afstand beschikt de consument over een termijn van 14 dagen vanaf de ontvangst van zijn bestelling om zijn herroepingsrecht uit te oefenen, zonder zijn beslissing te hoeven motiveren.

Om dit recht uit te oefenen, moet de klant Grez Optic via een duidelijke verklaring per e-mail op de hoogte brengen van zijn beslissing om de overeenkomst te herroepen, via:

[Via de contactpagina](#)

De klant kan gebruikmaken van het herroepingsformulier in de bijlage bij deze AV, maar het gebruik ervan is niet verplicht.

6.1 Uitzonderingen op het herroepingsrecht

Om redenen van hygiëne, gezondheid of veiligheid kunnen bepaalde producten niet worden teruggenomen wanneer ze geopend, ontzegeld, gebruikt of beschadigd zijn.

Kunnen met name niet worden teruggestuurd:

- contactlenzen waarvan de verpakking geopend, beschadigd, gewijzigd of ontzegeld is;
- onderhoudsproducten waarvan het zegel verbroken of de verpakking geopend is;
- gebruikte, beschadigde of onvolledige producten, of producten die niet meer normaal kunnen worden doorverkocht;
- gepersonaliseerde producten of producten vervaardigd volgens de specificaties van de klant, indien van toepassing.

De producten mogen alleen worden gehanteerd voor zover nodig om de aard, de kenmerken en de goede werking ervan vast te stellen.

Bij overmatig gebruik of beschadiging van het product kan een waardevermindering van de terugbetaling worden afgetrokken.

6.2 Retourprocedure

Vóór elke terugzending moet de klant per e-mail contact opnemen met Grez Optic, via:

[Via de contactpagina](#)

Nadat de retouraanvraag is aanvaard, stuurt Grez Optic de klant een retourlabel van Mondial Relay, samen met de nodige instructies om het pakket in een Mondial Relay-afhaalpunt af te geven.

De terugzending moet verplicht gebeuren volgens de door Grez Optic meegedeelde procedure, behoudens andersluidend schriftelijk akkoord.

De producten moeten worden teruggestuurd:

- volledig;
- schoon;
- correct beschermd;
- vergezeld van een kopie van de factuur of een aankoopbewijs;
- indien mogelijk in hun originele verpakking.

De klant moet erop toezien dat de producten correct worden verpakt om schade tijdens het retourtransport te voorkomen.

6.3 Kosten van de terugzending

Bij een geldige uitoefening van het herroepingsrecht worden geen beheerskosten aangerekend.

Behoudens fout van Grez Optic, niet-conform of defect product blijven de terugzendkosten ten laste van de klant.

Wanneer Grez Optic een vooraf betaald retourolabel van Mondial Relay bezorgt, kan de werkelijke kostprijs van dat label worden afgetrokken van het terug te betalen bedrag, tenzij Grez Optic uitdrukkelijk beslist deze kosten zelf te dragen.

Bij een defect of niet-conform product of een fout die aan Grez Optic te wijten is, worden de terugzendkosten door Grez Optic gedragen.

6.4 Terugbetaling

Bij een geldige herroeping betaalt Grez Optic de van de klant ontvangen betalingen terug, met inbegrip van de oorspronkelijke standaardleveringskosten.

De bijkomende kosten die voortvloeien uit de keuze van de klant voor een duurdere leveringswijze dan de aangeboden standaardlevering, worden niet terugbetaald.

De terugbetaling gebeurt uiterlijk binnen 14 dagen vanaf de dag waarop Grez Optic op de hoogte wordt gebracht van de beslissing van de klant om te herroepen.

Grez Optic kan de terugbetaling evenwel uitstellen tot de producten effectief zijn teruggekomen of tot de klant een bewijs van verzending van het retourpakket heeft voorgelegd.

De terugbetaling gebeurt via hetzelfde betaalmiddel als dat waarmee de bestelling werd betaald, tenzij de partijen anders overeenkomen.

7. Wettelijke garanties

7.1 Wettelijke conformiteitsgarantie

Producten die aan consumenten worden verkocht, genieten de wettelijke conformiteitsgarantie van twee jaar, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving.

Bij een gebrek aan conformiteit moet de klant zo spoedig mogelijk contact opnemen met Grez Optic via:

[Via de contactpagina](#)

De klant moet een beschrijving van het vastgestelde probleem, een aankoopbewijs en, indien mogelijk, foto's bezorgen aan de hand waarvan het gebrek kan worden beoordeeld.

De wettelijke garantie dekt geen gebreken die voortvloeien uit verkeerd gebruik, een ongeval, gebrek aan onderhoud, normale slijtage of een ingreep door een niet-bevoegde derde.

7.2 Garantie tegen verborgen gebreken

De klant geniet eveneens de garantie tegen verborgen gebreken overeenkomstig het Belgische Burgerlijk Wetboek.

7.3 Uitsluitingen

Zijn met name niet gedekt:

- normale slijtage;
- krassen door gebruik;
- schade veroorzaakt door een val, een stoot of een ongeval;
- verkeerde behandeling;
- gebrekkig onderhoud;
- blootstelling aan overmatige hitte;
- het gebruik van ongeschikte producten;
- het niet naleven van de instructies van de fabrikant;
- een fout in de door de klant doorgegeven gegevens;
- het gebruik van lenzen zonder geldig voorschrift of geldige aanpassing.

8. Aansprakelijkheid

GreZ Optic kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit:

- verkeerd gebruik van het product;
- het niet naleven van de instructies van de fabrikant;
- een fout in het voorschrift of in de door de klant verstrekte informatie;
- gebrekkig onderhoud;
- ongeschikt gebruik van contactlenzen;
- een gebruik dat strijdig is met de professionele aanbevelingen.

De foto's, beschrijvingen en informatie op de website worden met de grootste zorg verstrekt. Er kunnen echter lichte verschillen bestaan, onder meer doordat kleuren op verschillende schermen anders worden weergegeven.

GreZ Optic kan niet aansprakelijk worden gesteld voor een tijdelijke onderbreking van de website, een technische fout buiten zijn wil of een probleem bij een externe dienstverlener.

9. Bescherming van persoonsgegevens

De verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens is:

LenSe OPTIC SRL

Chaussée de Jodoigne 29/1

1390 Grez-Doiceau

België

E-mail: [Via de contactpagina](#)

In het kader van het beheer van de bestellingen kan GreZ Optic bepaalde persoonsgegevens verzamelen, met name:

- naam;
- voornaam;
- leveringsadres;
- factuuradres;
- e-mailadres;
- telefoonnummer;
- bestelgeschiedenis;
- gegevens die nodig zijn voor de facturatie;
- gegevens die eventueel nodig zijn voor de goede uitvoering van de bestelling.

Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt voor:

- het beheer van de bestellingen;
- de levering;
- de facturatie;
- de klantendienst na verkoop;
- de communicatie in verband met de bestelling;
- het verzenden van nieuwsbrieven, uitsluitend met toestemming wanneer die vereist is.

De gegevens worden bewaard zolang dat nodig is voor de doeleinden waarvoor ze werden verzameld, en om te voldoen aan de wettelijke, boekhoudkundige en fiscale verplichtingen.

De klant kan zijn rechten van toegang, rectificatie, verzet, beperking, wissing en overdraagbaarheid uitoefenen door een verzoek te sturen via:

[Via de contactpagina](#)

GreZ Optic verkoopt de persoonsgegevens van zijn klanten niet en geeft ze niet door aan derden die geen verband houden met de verwerking van de bestelling, behoudens wettelijke verplichting of noodzaak in verband met de uitvoering van de overeenkomst, bijvoorbeeld de vervoerder, de betalingsdienstverlener, de hostingprovider of de boekhouder.

10. Cookies en statistieken

De website kan cookies gebruiken die nodig zijn voor de goede werking, met name voor het beheer van het winkelmandje, de aanmelding bij het klantenaccount en het bestelproces.

De website kan ook statistische of marketingcookies gebruiken, met name via hulpmiddelen voor bezoekersanalyse, uitsluitend wanneer dat nodig is en overeenkomstig de toepasselijke regels.

Een toestemmingsbanner of -module laat de klant toe niet-essentiële cookies te aanvaarden, te weigeren of in te stellen.

11. Geschillen en toepasselijk recht

Deze AV zijn onderworpen aan het Belgische recht.

Bij een probleem wordt de klant verzocht in de eerste plaats contact op te nemen met Grez Optic om een minnelijke oplossing te zoeken:

[Via de contactpagina](#)

Bij gebrek aan een minnelijke oplossing kan de consument zich wenden tot de bevoegde instanties voor bemiddeling of buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen.

Voor België kan de klant onder meer contact opnemen met:

Consumentenombudsdienst

<https://www.consumentenombudsdienst.be>

Bij gebrek aan een minnelijke regeling worden de bevoegde rechtbanken bepaald overeenkomstig de toepasselijke wettelijke regels.

12. Intellectuele eigendom

Alle inhoud op de websites van Grez Optic, met name teksten, afbeeldingen, grafische elementen, foto's, logo's, pictogrammen, visuele elementen en de benaming "Grez Optic", is beschermd door intellectuele-eigendomsrechten.

Elke reproductie, weergave, wijziging, verspreiding of gebruik, geheel of gedeeltelijk, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming is verboden.

BIJLAGE – Herroepingsformulier

Alleen in te vullen en terug te sturen als u de overeenkomst wenst te herroepen.

Ter attentie van:

LenSe OPTIC SRL

Chaussée de Jodoigne 29/1

1390 Grez-Doiceau

België

E-mail: [Via de contactpagina](#)

Hierbij deel ik u mee dat ik de overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten herroep:

Betrokken product(en):

.....

Besteld op:

.....

Ontvangen op:

.....

Naam van de consument:

.....

Adres van de consument:

.....

Bestelnummer:

.....

Datum:

.....

Handtekening van de consument, alleen indien dit formulier op papier wordt meegedeeld:

.....

General Terms and Conditions of Sale – Grez Optic

Updated version: 10-2026

The Dutch and English versions are courtesy translations; in case of discrepancy, the French version prevails.

Contents

1. Purpose and scope
 2. Products offered
 - 2.1 Prescription glasses
 - 2.2 Sunglasses
 - 2.3 Contact lenses
 - 2.4 Care products and accessories
 3. Ordering
 4. Prices and payment methods
 5. Delivery
 - 5.1 Delivery times outside Belgium
 - 5.2 Parcels returned because of the customer's absence or error
 - 5.3 Force majeure
 6. Right of withdrawal
 - 6.1 Exceptions to the right of withdrawal
 - 6.2 Return procedure
 - 6.3 Return costs
 - 6.4 Refund
 7. Legal guarantees
 - 7.1 Legal guarantee of conformity
 - 7.2 Guarantee against hidden defects
 - 7.3 Exclusions
 8. Liability
 9. Protection of personal data
 10. Cookies and statistics
 11. Disputes and applicable law
 12. Intellectual property
- ANNEX – Withdrawal form

1. Purpose and scope

These General Terms and Conditions of Sale, hereinafter the “T&Cs”, govern all sales made through the website:

<https://boutique.grezoptic.be>

and, where applicable, through the website:

<https://www.grezoptic.be>

These websites are operated by:

LenSe OPTIC SRL

Chaussée de Jodoigne 29/1

1390 Grez-Doiceau

Belgium

VAT: BE 0567.810.581

Tel.: +32 (0)10 24 57 68

E-mail: [Via the contact page](#)

By confirming an order, the customer acknowledges having read these T&Cs and accepts them without reservation. These T&Cs apply to every order placed in the online shop, to the exclusion of any other conflicting document. The possible invalidity of any clause of these T&Cs does not affect the validity of the other provisions.

2. Products offered

Grež Optic sells, among other things, prescription glasses, sunglasses, contact lenses, care products and accessories. The products offered come exclusively from official manufacturers or suppliers.

2.1 Prescription glasses

Prescription glasses may require a medical prescription or a suitable correction. The customer is responsible for the accuracy of the information provided when ordering.

2.2 Sunglasses

The sunglasses offered on the website are described with their main characteristics when available: brand, model, colour, lens type, filter category, applicable standards and other useful information.

2.3 Contact lenses

The sale of contact lenses is reserved for customers who hold a valid ophthalmological prescription or a contact lens fitting carried out by a qualified professional, in accordance with the legislation applicable in the customer's country.

By confirming an order, the customer acknowledges holding a valid prescription or an ongoing fitting.

It is the customer's responsibility to:

- have their eyesight checked regularly;
- strictly follow the instructions for use, care and hygiene;
- never use lenses beyond the recommended duration;
- remove the lenses immediately in case of discomfort, redness, pain, irritation or impaired vision;
- promptly consult an ophthalmologist or a qualified professional in case of problems.

Grež Optic cannot be held liable for misuse of the lenses, for an error in the information provided by the customer or for use that does not comply with the manufacturer's recommendations.

2.4 Care products and accessories

Care products, sprays, wipes, cases, cords and accessories must be used in accordance with the manufacturer's recommendations.

3. Ordering

The customer selects the desired products, adds them to their basket and confirms the order after checking its contents.

The customer is responsible for the accuracy of the information provided when ordering, in particular their contact details, delivery address, e-mail address, telephone number and, where applicable, the information relating to their prescription.

In case of an address error or incomplete information resulting in the parcel being returned, a new shipment can only be made after payment of the corresponding additional costs.

Orders are final only after full payment has been received.

Every paid order is binding, subject to the consumer's statutory right of withdrawal and the exceptions provided by law.

Offers are valid while stocks last. If a product becomes unavailable after the order has been confirmed, the customer is informed as soon as possible and may choose between modifying the order, waiting, or cancelling with a refund.

Grež Optic reserves the right to refuse or cancel an order in case of a prior dispute with the customer, suspected fraud, an obvious pricing error or the impossibility of fulfilling the order.

4. Prices and payment methods

Prices are stated in euros, including VAT, unless otherwise indicated.

The applicable VAT rate is the one in force at the time of the order.

The accepted payment methods may include:

- bank card;
- Bancontact;
- PayPal;
- bank transfer;
- any other payment method offered on the website at the time of the order.

Bank details:

LenSe OPTIC SRL

IBAN: BE25 7320 3452 5482

BIC: CREGBEBB

In case of payment by bank transfer, the order is only prepared and shipped after the full amount has actually been received.

In case of an international transfer, any bank charges are borne by the customer. Only receipt of the full amount due triggers the preparation of the order.

GreZ Optic reserves the right to change its prices at any time. The applicable price is the one displayed at the time the order is confirmed.

5. Delivery

Orders are shipped from Belgium.

The usual shipping time is a maximum of six working days after receipt of payment, unless otherwise indicated on the product page or in case of force majeure.

Shipments are generally made from Tuesday to Saturday, excluding public holidays.

The stated times are estimates. GreZ Optic does its best to ship orders as quickly as possible, but a slight delay cannot give rise to compensation.

In case of significant delay or non-delivery, the customer is invited to contact GreZ Optic so that a solution can be sought. The consumer's statutory rights in case of non-delivery remain applicable.

5.1 Delivery times outside Belgium

For deliveries outside Belgium, times may vary depending on the carrier, the country of destination and busy periods.

As a guide:

- standard or tracked Mondial Relay shipments may take up to 6 working days;
- standard or tracked Bpost shipments may take up to 2 weeks.

These times are given for information only and do not constitute a firm delivery commitment.

5.2 Parcels returned because of the customer's absence or error

If a parcel is returned to GreZ Optic because the customer was absent, refused the parcel, gave an incorrect or incomplete address, or failed to collect it from a pick-up point, it will only be reshipped after payment of the corresponding costs.

If the customer does not want a reshipment, any refund may be reduced by the costs actually incurred by GreZ Optic, within the limits allowed by law.

5.3 Force majeure

Greze Optic cannot be held liable for a delay or inability to perform in case of force majeure or an event beyond its control, in particular: strike, war, riot, fire, pandemic, natural disaster, accident, supply impossibility, disruption of the transport network, carrier failure, major IT outage or any other event making performance of the order impossible or abnormally difficult.

6. Right of withdrawal

In accordance with the legislation applicable to distance selling, the consumer has 14 days from receipt of the order to exercise the right of withdrawal, without having to give a reason.

To exercise this right, the customer must inform Greze Optic of their decision to withdraw by a clear statement sent by e-mail via:

[Via the contact page](#)

The customer may use the withdrawal form in the annex to these T&Cs, but its use is not mandatory.

6.1 Exceptions to the right of withdrawal

For reasons of hygiene, health or safety, certain products cannot be taken back once they have been opened, unsealed, used or damaged.

The following in particular cannot be returned:

- contact lenses whose packaging is opened, damaged, altered or unsealed;
- care products whose seal is broken or whose packaging is opened;
- products that are used, damaged, incomplete or no longer suitable for normal resale;
- personalised products or products made to the customer's specifications, where applicable.

Products may only be handled to the extent necessary to establish their nature, characteristics and proper functioning.

In case of excessive handling or damage to the product, a deduction for loss of value may be made from the refund.

6.2 Return procedure

Before any return, the customer must contact Greze Optic by e-mail via:

[Via the contact page](#)

Once the return request has been accepted, Greze Optic will send the customer a Mondial Relay return label together with the necessary instructions for dropping the parcel off at a Mondial Relay point.

The return must be made in accordance with the procedure communicated by Greze Optic, unless otherwise agreed in writing.

Products must be returned:

- complete;
- clean;
- properly protected;
- accompanied by a copy of the invoice or proof of purchase;
- in their original packaging where possible.

The customer must make sure the products are properly packed to avoid any damage during the return transport.

6.3 Return costs

No handling fee will be charged where the right of withdrawal is validly exercised.

Except in case of an error by Greze Optic, a non-conforming product or a defective product, return costs remain the customer's responsibility.

Where Greze Optic provides a prepaid Mondial Relay return label, the actual cost of that label may be deducted from the amount refunded, unless Greze Optic expressly decides to bear these costs.

In case of a defective or non-conforming product, or an error attributable to Grez Optic, return costs will be borne by Grez Optic.

6.4 Refund

In case of a valid withdrawal, Grez Optic refunds the payments received from the customer, including the initial standard delivery costs.

Additional costs resulting from the customer's choice of a more expensive delivery method than the standard method offered are not refunded.

The refund will be made no later than 14 days from the day on which Grez Optic is informed of the customer's decision to withdraw.

Grez Optic may, however, defer the refund until the products have actually been received back or until the customer has provided proof of shipment of the return parcel.

The refund is made using the same payment method as the one used for the order, unless otherwise agreed between the parties.

7. Legal guarantees

7.1 Legal guarantee of conformity

Products sold to consumers benefit from the two-year legal guarantee of conformity, in accordance with the applicable legislation.

In case of a lack of conformity, the customer must contact Grez Optic as soon as possible via:

[Via the contact page](#)

The customer must provide a description of the problem observed, proof of purchase and, if possible, photos allowing the defect to be assessed.

The legal guarantee does not cover defects resulting from misuse, an accident, lack of maintenance, normal wear and tear or intervention by an unauthorised third party.

7.2 Guarantee against hidden defects

The customer also benefits from the guarantee against hidden defects in accordance with the Belgian Civil Code.

7.3 Exclusions

The following in particular are not covered:

- normal wear and tear;
- scratches due to use;
- damage caused by a fall, a knock or an accident;
- mishandling;
- poor maintenance;
- exposure to excessive heat;
- use of unsuitable products;
- failure to follow the manufacturer's instructions;
- an error in the information provided by the customer;
- use of lenses without a valid prescription or fitting.

8. Liability

Grez Optic cannot be held liable for damage resulting from:

- misuse of the product;
- failure to follow the manufacturer's instructions;
- an error in the prescription or in the information provided by the customer;
- lack of maintenance;

- unsuitable use of contact lenses;
- use contrary to professional recommendations.

The photographs, descriptions and information on the website are provided with the greatest care. Slight differences may nevertheless exist, in particular because colours are displayed differently on different screens.

GreZ Optic cannot be held liable for a temporary interruption of the website, a technical error beyond its control or a problem related to an external service provider.

9. Protection of personal data

The data controller for personal data is:

LenSe OPTIC SRL

Chaussée de Jodoigne 29/1

1390 Grez-Doiceau

Belgium

E-mail: [Via the contact page](#)

In the course of managing orders, GreZ Optic may collect certain personal data, in particular:

- last name;
- first name;
- delivery address;
- billing address;
- e-mail address;
- telephone number;
- order history;
- information needed for invoicing;
- information that may be needed for the proper fulfilment of the order.

This data is used only for:

- order management;
- delivery;
- invoicing;
- after-sales service;
- communications related to the order;
- sending newsletters, only with consent where consent is required.

Data is kept for as long as necessary for the purposes for which it was collected, and to comply with legal, accounting and tax obligations.

The customer may exercise their rights of access, rectification, objection, restriction, erasure and portability by sending a request via:

[Via the contact page](#)

GreZ Optic does not sell its customers' personal data and does not pass it on to third parties unrelated to the processing of the order, except where required by law or where necessary for the performance of the contract, for example the carrier, the payment provider, the hosting provider or the accountant.

10. Cookies and statistics

The website may use cookies that are necessary for its proper operation, in particular for managing the basket, logging in to the customer account and the ordering process.

The website may also use statistical or marketing cookies, in particular through audience analysis tools, only where necessary and in accordance with the applicable rules.

A consent banner or module allows the customer to accept, refuse or configure non-essential cookies.

11. Disputes and applicable law

These T&Cs are governed by Belgian law.

In case of a problem, the customer is invited to contact Grez Optic first in order to seek an amicable solution:

[Via the contact page](#)

Failing an amicable solution, the consumer may turn to the competent bodies for mediation or out-of-court settlement of consumer disputes.

For Belgium, the customer may in particular contact:

Consumer Mediation Service

<https://mediationconsommateur.be>

Failing an amicable settlement, the competent courts will be determined in accordance with the applicable legal rules.

12. Intellectual property

All content on the Grez Optic websites, in particular texts, images, graphics, photographs, logos, icons, visual elements and the name "Grez Optic", is protected by intellectual property rights.

Any reproduction, representation, modification, distribution or use, in whole or in part, without prior written authorisation is prohibited.

ANNEX – Withdrawal form

To be completed and returned only if you wish to withdraw from the contract.

For the attention of:

LenSe OPTIC SRL

Chaussée de Jodoigne 29/1

1390 Grez-Doiceau

Belgium

E-mail: [Via the contact page](#)

I hereby notify you of my withdrawal from the contract for the sale of the following product(s):

Product(s) concerned:

.....

Ordered on:

.....

Received on:

.....

Name of the consumer:

.....

Address of the consumer:

.....

Order number:

.....

Date:

.....

Signature of the consumer, only if this form is notified on paper:

.....