

**Regulamin Serwisu Internetowego Family Optic
obowiązujący od 01.09.2022 r.**

Definicje:

- a) **Sklep lub Serwis** – prowadzony przez AVENIR MEDICAL POLAND sp. z o.o. z siedzibą w Siechnicach sklep internetowy znajdujący się pod adresem <https://familyoptic.pl/>, za pośrednictwem, którego zawierana jest Umowa i świadczone są inne usługi drogą elektroniczną;
- b) **Sprzedawca** - AVENIR MEDICAL POLAND sp. z o.o., ul. Kościuszki 40, 55-011 Siechnice, NIP: PL7010716637, REGON: 368306219, KRS: 0000695453, Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy KRS, Kapitał zakładowy 1.169.600 PLN;
- c) **Rejestracja** – dobrowolne wypełnienie przez Klienta formularza elektronicznego znajdującego się na stronie Sklepu poprzez podanie wymaganych danych osobowych oraz ustalenie indywidualnego loginu i hasła w celu utworzenia indywidualnego, bezpłatnego Konta Klienta;
- d) **Zamówienie bez rejestracji** - dodatkowa usługa stworzona przez Sprzedawcę dla Klienta umożliwiająca dokonanie zakupu Produktów bez konieczności Rejestracji w Serwisie (opcja „Kontynuuj jako gość”);
- e) **Konto** - zbiór danych przechowywanych w Serwisie oraz w systemie teleinformatycznym Sprzedawcy dotyczący danego Klienta oraz składanych przez niego zamówień i zawieranych umów;
- f) **Klient** – osoba fizyczna (w tym Konsument), osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca ze Sklepu Internetowego <https://familyoptic.pl/>, w tym w szczególności dokonująca zakupów w Sklepie Internetowym;
- g) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- h) **Umowa** – umowa sprzedaży zawarta na odległość pomiędzy Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu Internetowego przy wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnej, w trybie określonym w niniejszym Regulaminie;
- i) **Zamówienie** – skierowane do Sprzedawcy oświadczenie woli Klienta stanowiące ofertę zawarcia Umowy sprzedaży Produktu;
- j) **Dostawa** – dostarczenie przez Sprzedawcę zakupionego Produktu, realizowana za pośrednictwem wybranego przez Klienta przewoźnika;
- k) **BOK** – Biuro Obsługi Klienta dostępne pod numerem telefonu [71 758 24 60](tel:717582460), adres e-mail: info@familyoptic.pl;
- l) **Regulamin** – niniejszy Regulamin Sklepu Internetowego;
- m) **Produkt** – rzeczy ruchome oferowane przez Sprzedawcę w Sklepie Internetowym, będące przedmiotem Zamówienia i Umowy;
- n) **Cena** – cena jednostkowa Produktu zamieszczona w jego opisie, wyrażona w złotych polskich oraz zawierająca podatek VAT (tzn. ceny brutto);
- o) **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- p) **Formularz Zamówienia** – formularz elektroniczny dostępny w Serwisie, za pośrednictwem którego Klient składa Zamówienie poprzez dodanie Produktu do koszyka i określenie warunków Umowy (w tym sposobu Dostawy i płatności);
- q) **Świadczenie usług drogą elektroniczną** - oznacza wykonywanie usługi przez Sprzedawcę, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie odbiorcy, na odległość, przy czym dane te są transmitowane za pomocą sieci publicznych;
- r) **Informacja handlowa** - oznacza każdą niestanowiącą oferty informację przeznaczoną bezpośrednio lub pośrednio do promowania usług i wizerunku Sprzedawcy lub podmiotów z nim współpracujących, dostępną w Serwisie z wyłączeniem informacji umożliwiającej porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej z określoną osobą oraz informacji o usługach nie służącej osiągnięciu efektu handlowego pożądanego przez Sprzedawcę.

1. Informacje ogólne

- 1.1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu, składania Zamówień na dostępne Produkty, warunków zapłaty Ceny, warunków odbioru i sposobu Dostawy, uprawnienia Klienta do odstąpienia od umowy, zasady zwrotów oraz składania i rozpatrywania reklamacji, a także zasady zakładania i utrzymania Konta w Serwisie i świadczenia innych usług drogą elektroniczną.
- 1.2. Za pośrednictwem Serwisu Sprzedawca świadczy następujące usługi:
 - a) udostępnia Klientowi informacje handlowe dotyczące produktów oferowanych w Sklepie oraz zapewnia możliwość wyszukiwania, przeglądania oraz dokonywania zamówień,

- b) udziela Klientowi podstawowych informacji o świadczonych przez Sprzedawcę usług oraz oferowanych towarów udostępnia Klientowi informacje handlowe dotyczące możliwości zamówienia produktów w punktach należących do sieci Family Optic,
 - c) umożliwia Klientowi założenie i utrzymanie konta w Serwisie,
 - d) informuje o warunkach koniecznych do zawarcia umowy o świadczenie wybranych przez Klienta usług oraz o wymogach korzystania z usług,
 - e) informuje o aktualnych promocjach dotyczących usług świadczonych przez Sprzedawcę w salonach Family Optic,
 - f) umożliwia rezerwację terminu konsultacji okulistycznej w zakładach leczniczych Family Optic,
 - g) udostępnia Klientowi informacje handlowe dotyczące możliwości skorzystania z usługi newslettera,
 - h) świadczy usługi na podstawie odrębnych umów, których przedmiotem jest świadczenie usług drogą elektroniczną.
- 1.3. W celu korzystania ze Sklepu, w tym przeglądania asortymentu Produktów oraz składania Zamówień, nie jest wymagana Rejestracja na stronie Sklepu. Założenie Konta w Serwisie jest dobrowolną decyzją Klienta.
- 1.4. W razie składania Zamówienia wymagane jest posiadanie przez Klienta aktywnej skrzynki elektronicznej (adres e-mail) i podanie jej Sprzedawcy.
- 1.5. Złożenie Zamówienia za pośrednictwem Sklepu oznacza jednocześnie akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.
- 1.6. W trakcie Rejestracji lub składania Zamówienia bez rejestracji (opcja „kontynuuj jako gość”) Klient zobowiązany jest do podania w odpowiednim formularzu poprawnych i prawdziwych danych. W przeciwnym wypadku zamówienie może nie zostać zrealizowane, za co Sprzedawca nie będzie ponosił odpowiedzialności.
- 1.7. Zamówienia, dokonywane za pośrednictwem Sklepu można składać 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- 1.8. Zamówienia złożone w soboty, w niedziele oraz w dni ustawowo wolne od pracy będą rozpatrywane poczynając od następnego Dnia roboczego, w godzinach pracy Sprzedawcy.

SKLEP INTERNETOWY FAMILY OPTIC

2. Składanie i realizacja zamówienia w Sklepie

- 2.1. Zamieszczone na stronie internetowej Sklepu treści, w tym opisy towarów i ceny stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
- 2.2. Po wybraniu Produktów dostępnych w Sklepie Klient umieszcza je w wirtualnym koszyku przy pomocy przycisku „**Dodaj do koszyka**”. Przez cały czas trwania zakupów Klient ma możliwość przeglądania zawartości swojego koszyka, na bieżąco może również kontrolować wartość zakupów.
- 2.3. W ramach składania Zamówienia Klient dokonuje w Formularzu Zamówienia ostatecznego wyboru Produktów oraz ich liczby, wybiera sposób Dostawy oraz płatności Ceny.
- 2.4. Potwierdzenie Zamówienia przyciskiem „**Zamawiam i płacę**” równoznaczne jest ze złożeniem przez Klienta oferty, akceptacją warunków Umowy, właściwości oraz Ceny zamówionych Produktów oraz Dostawy, a także zobowiązaniem się przez Klienta do jej zapłaty.
- 2.5. Po złożeniu przez Klienta Zamówienia Sprzedawca potwierdza przyjęcie zamówienia do realizacji i ostateczne zawarcie Umowy w ciągu 48 h wysyłając wiadomość na adres e-mail Klienta. Do treści wiadomości Sprzedawca dołącza treść niniejszego Regulaminu oraz formularz odstąpienia od Umowy.
- 2.6. W przypadku braku możliwości potwierdzenia zamówienia z przyczyn leżących po stronie Klienta (np. błędny adres e-mail), zamówienie jest anulowane, za co Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności.
- 2.7. Warunkiem realizacji zamówienia jest dostępność Produktu w magazynie Sprzedawcy lub u zewnętrznych dostawców Sklepu.
- 2.8. Termin realizacji Umowy oraz Dostawy Produktów jest zależny od ich dostępności.
- 2.9. Modyfikacja zamówienia przez Klienta jest możliwa do momentu przekazania Produktu do Dostawy, o czym Klient zostanie poinformowany za pośrednictwem odrębnej wiadomości e-mail. Zmiana adresu doręczenia po zrealizowaniu wysyłki wiąże się z dodatkowym kosztem w kwocie 9 zł, zgodnie z warunkami nałożonymi przez wybranego przewoźnika.
- 2.10. W przypadku złożenia Zamówienia za pośrednictwem Sklepu na oprawy korekcyjne z doбором soczewek, soczewki korekcyjne oraz szkła kontaktowe Klient potwierdza jednocześnie, że przed złożeniem Zamówienia dokonał badania wzroku w zakresie doboru Produktu, a podane w Zamówieniu parametry są zgodne z wynikami tych badań. Klient jednocześnie oświadcza, iż dokonuje Zamówienia na własne ryzyko, a Sklep nie ponosi żadnej

odpowiedzialności z tytułu niewłaściwego dopasowania zakupionego produktu.

3. Cena i płatność transakcji

- 3.1. Podane na stronie Sklepu Ceny Produktów są wiążące na chwilę składania Zamówienia przez Klienta, przy ewentualnym uwzględnieniu udzielonych przez Sprzedawcę rabatów i promocji.
- 3.2. Cena Produktu nie zawiera kosztów Dostawy lub odbioru Produktu i płatności, które zależą od wybranego przez Klienta sposobu ich realizacji.
- 3.3. Koszty odbioru lub Dostawy zamówionych Produktów, a także koszty płatności Ceny ponosi Klient. Koszt dostawy danego Produktu jest wskazany w opisie danego Produktu.
- 3.4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany Ceny Produktów, przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych mających wpływ na wysokość Ceny w każdej chwili. Zmiany Cen obowiązują Klientów składających zamówienia po opublikowaniu zmian na stronie internetowej Sklepu Internetowego.
- 3.5. Cena Produktu niedostępnego w chwili zamówienia, może ulec zmianie, o czym Sprzedawca poinformuje Klienta przed potwierdzeniem realizacji Zamówienia. Klient może złożyć oświadczenie z akceptacją Ceny Zamówienia w terminie 7 dni od otrzymania informacji o zmianie ceny. W braku złożenia oświadczenia przez Klienta w ww. terminie uznaje się, że Klient nie wyraża zgody na zmianę ceny i rezygnuje ze złożonego zamówienia, w związku z czym Sprzedawca zwraca całą wpłaconą przez Klienta kwotę.
- 3.6. Sprzedawca jest uprawniony do udzielania Stałym Klientom specjalnych zniżek Ceny oraz ulg na dostępne w Sklepie Internetowym Produkty.
- 3.7. Przy składaniu Zamówienia Klient może dokonać wyboru jednego z niżej wskazanych sposobów zapłaty:
 - a) gotówką bądź kartą płatniczą w stacjonarnym punkcie sprzedaży Sprzedawcy - przy wyborze opcji **Click & Collect**;
 - b) za pobraniem – przy wyborze Dostawy za pośrednictwem kuriera DPD za pobraniem;
 - c) za pośrednictwem systemu PayNow;
 - d) za pośrednictwem systemu BLIK;
 - e) przelewem tradycyjnym w nieprzekraczalnym terminie 3 dni od dnia wysłania przez Sprzedawcę wiadomości potwierdzającej przyjęcie zamówienia do realizacji i ostateczne zawarcie Umowy Sprzedaży;
- 3.8. W przypadku, gdy jednorazowa wartość Zamówienia, bez względu na liczbę wynikających z niej płatności, przekracza 20 000 zł lub równowartość tej kwoty, Konsument jest obowiązany do dokonywania płatności za pośrednictwem rachunku płatniczego.
- 3.9. Dane do przelewu tradycyjnego zostaną podane w wiadomości potwierdzającej złożenie zamówienia oraz są dostępne w Serwisie.
- 3.10. W przypadku przelewu zagranicznego płatność za Zamówienie powinna być zlecona bez konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów po stronie Sprzedawcy jako odbiorcy przelewu. W razie przeniesienia tego kosztu na Sprzedawcę uiszczona kwota może nie odpowiadać całkowitym kosztom związanym z realizacją Umowy. W takim przypadku Sprzedawca zastrzega obowiązek uzupełnienia wpłaty przez Klienta, o czym poinformuje go wysyłając wiadomość e-mail.

4. Dokumentacja podatkowa

- 4.1. W związku z realizacją Umowy Sprzedawca dokumentuje transakcję paragonami fiskalnymi lub fakturami VAT, które dostarczane są wraz z Produktem.
- 4.2. Konsument, dokonując zakupu towaru w Sklepie internetowym może wyrazić wolę otrzymania faktury VAT, w związku z czym otrzyma wyłącznie fakturę VAT.
- 4.3. W celu otrzymania faktury VAT Klient zaznacza odpowiedni checkbox w Formularzu zamówienia. Po dokonaniu Zamówienia, a przed realizacją Umowy Klient może również skontaktować się z BOK w celu poinformowania, że chce otrzymać fakturę VAT.
- 4.4. Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tekst jednolity: Dz. U. 2020.106), Kupujący akceptuje wystawianie i przesyłanie faktur (w tym faktur korygujących) w formie elektronicznej. Zgoda na stosowanie faktur elektronicznych jest równoznaczna z rezygnacją otrzymywania ich w formie papierowej. Klient może cofnąć zgodę na stosowanie faktur elektronicznych, przez odznaczenie zgody w profilu Klienta po zalogowaniu na stronach Sklepu internetowego lub przez kontakt z BOK.

- 4.5. Po otrzymaniu Towaru przez Sprzedawcę, w wypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży na odległość przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę indywidualnego oraz w przypadku zwrotu środków w związku z uznaną reklamacją, na adres mailowy Klienta zostanie wysłana faktura korygująca.
- 4.6. W przypadku gdy faktura korygująca wystawiona jest na skutek zmiany ceny przez Sprzedawcę, oraz braku sprzeciwu zgłoszonego przez Klienta w dniu otrzymania tej faktury korygującej, Sprzedawca uznaje, że zmiana ceny została uzgodniona z Klientem w dniu otrzymania faktury.

5. Odbiór i Dostawa przesyłki

- 5.1. Klient może odebrać zamówiony Produkt osobiście w dowolnie wybranym punkcie sprzedaży należącym do sieci „Family Optic” i w punktach partnerskich korzystając z opcji **Click & Collect**. W mailu potwierdzającym przyjęcie zamówienia do realizacji Klient zostanie poinformowany o terminie i miejscu odbioru zakupionego Produktu.
- 5.2. Przy odbiorze osobistym, o którym mowa w ust. 5.1., po obejrzeniu i sprawdzeniu zamówionych Produktów przez Klienta, przysługuje mu prawo do natychmiastowego odstąpienia od umowy, co zwalnia go z obowiązku zapłaty Ceny za oglądane i sprawdzane Produkty.
- 5.3. Dostawa Produktu jest możliwa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz innych Państw Członkowskich Unii Europejskiej.
- 5.4. Zamówiony Produkt wysyłany jest przez Sprzedawcę na adres wskazany przez Klienta przy Rejestracji bądź w Formularzu Zamówienia w wybrany przez Klienta sposób:
 - a) Kurier DPD;
 - b) InPost Paczkomaty 24/7;
- 5.5. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za błędy popełnione przez Klienta przy Rejestracji bądź w Formularzu Zamówienia, w wyniku których przesyłka nie dotarła do adresata, a także za nieuzasadnioną odmowę odbioru przesyłki przez Klienta. Koszty związane z ponowną wysyłką oraz obsługą tego rodzaju zlecenia ponosi Klient.

6. Odstąpienie od Umowy

- 6.1. Konsument ma prawo odstąpić od Umowy, bez podania przyczyn i bez ponoszenia kosztów, w terminie 30 dni od dnia dostarczenia Produktu. Wzór pouczenia o odstąpieniu stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
- 6.2. Prawo do odstąpienia od Umowy stosuje się również do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą (Konsument), gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
- 6.3. Konsument może odstąpić od Umowy zarówno co do części, jak i całości złożonego Zamówienia.
- 6.4. Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy wystarczy złożenie przez Konsumenta oświadczenia o odstąpieniu przez upływem tego terminu. Od chwili złożenia oświadczenia przez Konsumenta Umowę uważa się za niezawartą.
- 6.5. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Konsument musi poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem, pocztą elektroniczną). W tym celu Konsument może skorzystać z formularza odstąpienia, nie jest to jednak obowiązkowe. Przykładowy wzór formularza odstąpienia stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
- 6.6. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Konsument może złożyć przykładowo:
 - a) osobiście w dowolnie wybranym punkcie sprzedaży należącym do sieci Family Optic i w punktach partnerskich;
 - b) pocztą na adres: Avenir Medical Poland sp. z o.o., ul. Kościuszki 40, 55-011 Siechnice;
 - c) wiadomością e-mail wysłaną na adres: info@familyoptic.pl.
- 6.7. W razie skutecznego odstąpienia od Umowy przez Konsumenta, Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane na rzecz Sprzedawcy płatności, w tym koszty Dostawy Produktu (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez konsumenta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym).
- 6.8. Sprzedawca może jednak wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które

zdarzenie nastąpi wcześniej.

- 6.9. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się z dodatkowymi kosztami po stronie Sprzedawcy.
- 6.10. Konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Produkt Sprzedawcy na zasadach wskazanych w pkt 7 niniejszego Regulaminu.
- 6.11. Prawo do odstąpienia od Umowy Sprzedaży nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów:
 - a) o świadczenie usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
 - b) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - c) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia,
 - d) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

7. Zwroty

- 7.1. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktu, w szczególności koszt wysyłki Produktu do Sprzedawcy.
- 7.2. Sprzedawca umożliwi dokonanie darmowego zwrotu przez Klienta za pośrednictwem Paczkomatów InPost, pod warunkiem zastosowania się przez dokonującego zwrotu Klienta do procedur wskazanych w zakładce [„Zwroty produktów”](#).
- 7.3. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
- 7.4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zwrotu, jeśli zawartość przesyłki jest niekompletna i niezgodna z przedmiotem Umowy.
- 7.5. Zapłaconą przez Klienta Cenę Produktu oraz koszty Dostawy Produktu do Klienta Sprzedawca zwróci Klientowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przesyłki ze zwrotem Produktu, przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się z dodatkowymi kosztami po stronie Sprzedawcy.

8. Procedury reklamacyjne

- 8.1. W przypadku stwierdzenia wad Produktu, a w szczególności jego mechanicznego uszkodzenia lub niezgodności ze złożonym Zamówieniem, w ciągu dwóch lat od chwili Dostawy Produktu Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji w oparciu o przepisy dotyczące rękojmi na gruncie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności art. 556-576 Kodeksu Cywilnego.
- 8.2. Reklamację Klient zgłasza poprzez kontakt z BOK. Przykładowy wzór formularza zgłoszenia reklamacyjnego stanowi Załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.
- 8.3. Klient po uzgodnieniu ze Sprzedawcą wysyła wadliwy Produkt na adres Sprzedawcy: Avenir Medical Poland sp. z o.o. ul. Kościuszki 40, 55-011 Siechnice. Koszty związane z przesyłką ponosi Sprzedawca.
- 8.4. Po doręczeniu reklamowanego Produktu, Produkt ten zostanie poddany przez Sprzedawcę ekspertyzie, podczas której zbadany zostanie zakres i przyczyny powstania zgłoszonej przez Klienta wady.
- 8.5. Sprzedawca rozpatruje zgłoszoną reklamację w terminie 14 dni od dnia otrzymania przesyłki zawierającej reklamowany Produkt. Jeśli reklamację złożył Konsument, a Sprzedawca nie ustosunkuje się do zgłoszonej reklamacji w tym terminie, uważa się, że Sprzedawca żądanie Konsumenta uznał za uzasadnione.
- 8.6. W razie uwzględnienia reklamacji przez Sprzedawcę Konsument może wskazać, czy Sprzedawca powinien nieodpłatnie naprawić Produkt lub dostarczyć nowy, niewadliwy egzemplarz Produktu. W przypadku, gdy naprawa lub dostarczenie nowego niewadliwego Produktu nie jest możliwa, Sprzedawca zwróci Konsumentowi uiszczonej przez niego Cenę.
- 8.7. Klient niebędący Konsumentem może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie.
- 8.8. Klient nie będący Konsumentem, który nabywa Produkt w celu związanym bezpośrednio z jego z działalnością

zawodową lub gospodarczą, ma prawo złożyć reklamację stosownie do obowiązujących w tej mierze przepisów prawa, przy czym odpowiedzialność Spółki z tytułu rękojmi za wady fizyczne Produktu ogranicza się do uiszczonej przez tego Klienta Ceny Produktu.

8.9. Po rozpatrzeniu reklamacji Produkt będzie dostarczony Klientowi przesyłką kurierską na koszt Sprzedawcy.

9. Opisy Produktów

- 9.1. Wszystkie Produkty oferowane w Sklepie są fabrycznie nowe, wolne od wad fizycznych i prawnych, oraz zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.
- 9.2. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym (art. 565 k.c. oraz 556¹-556³ k.c.).
- 9.3. Wszystkie informacje tekstowe oraz zdjęcia Produktów znajdujące się w Sklepie Internetowym są chronione prawami autorskimi. Zabrania się ich kopiowania i rozpowszechniania, używania do celów handlowych oraz prezentowania na innych stronach internetowych bez zgody Sprzedawcy.
- 9.4. Wszelkie znaki towarowe i nazwy zostały wykorzystane wyłącznie w celu prezentacji produktów i są własnością producentów.

10. Utworzenie i utrzymanie indywidualnego Konta w ramach Serwisu

- 10.1. W związku korzystaniem w Serwisie Klient nie może umieszczać w Serwisie ani dostarczać do Sprzedawcy treści, w tym opinii i innych danych o charakterze bezprawnym.
- 10.2. Klient uzyskuje dostęp do Konta po dokonaniu przez Klienta Rejestracji. Rejestrację uważa się za zakończoną z chwilą aktywacji Konta poprzez uruchomienie linku aktywacyjnego przesłanego na adres e-mail Klienta.
- 10.3. Rejestracja wymaga dokładnego zapoznania się z niniejszym Regulaminem oraz zaznaczenia na formularzu rejestracyjnym, że Klient zapoznał się z Regulaminem i w pełni akceptuje wszystkie jego postanowienia.
- 10.4. Klient zapewnia, że dane podane przez niego w ramach Rejestracji, są zgodne z prawdą.
- 10.5. W chwili umożliwienia Klientowi dostępu do Konta, pomiędzy Sprzedawcą a Klientem zostaje, na czas nieoznaczony, zawarta umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną dotycząca utworzenia i utrzymania Konta. Konsument może od tej umowy odstąpić na zasadach ogólnych.
- 10.6. Dostęp do Konta może zostać zablokowany przez Sprzedawcę w przypadku:
 - a) naruszenia niniejszego Regulaminu, przepisów obowiązującego prawa lub praw osób trzecich w związku z korzystaniem z Konta, jeżeli Sprzedawca podejmie decyzję o konieczności zablokowania Konta;
 - b) gdy taki obowiązek jest nałożony na Sprzedawcę przez obowiązujące przepisy prawa lub decyzję organu podjętą zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- 10.7. Konto może zostać usunięte w przypadku:
 - a) wyrażenia przez Klienta żądania usunięcia Konta;
 - b) naruszenia przez Klienta niniejszego Regulaminu, przepisów obowiązującego prawa lub praw osób trzecich, jeżeli Sprzedawca zdecyduje o konieczności usunięcia Konta;
 - c) gdy taki obowiązek jest nałożony na Sprzedawcę przez obowiązujące przepisy prawa lub decyzję organu podjętą zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
 - d) całkowitego zaprzestanie Usług świadczonych drogą elektroniczną przez Sprzedawcę za pośrednictwem Serwisu.

11. Rezerwacja terminu badania wzroku

- 11.1. Za pośrednictwem Serwisu Klient może zarezerwować termin wykonania badania wzroku wykonywanego przez optometrystę lub lekarza okulistę w salonie Family Optic lub partnerskim. W wybranych salonach Family Optic Klient może ponadto dokonać rezerwacji terminu konsultacji u specjalisty.
- 11.2. Rezerwacji terminu wizyty można dokonać za pośrednictwem Serwisu, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
- 11.3. Pacjent może odwołać zarezerwowany termin wizyty:
 - a) osobiście w siedzibie wybranego salonu;
 - b) telefonicznie poprzez dane kontaktowe wybranego salonu;
- 11.4. W razie zmiany terminu lub godziny udzielenia świadczenia zdrowotnego z przyczyn leżących po stronie Sprzedawcy, Klient zostanie o tym poinformowany oraz zaproponowany mu zostanie nowy termin i godzina

udzielenia takiego świadczenia.

- 11.5. Sprzedawca ma prawo anulować rezerwację, jeśli Klient nie pojawi się na wizycie o wyznaczonej godzinie i kontakt na podany przez Klienta numer telefonu nie będzie możliwy.
- 11.6. Warunkiem rezerwacji terminu wizyty jest zapoznanie się przez Pacjenta z niniejszym regulaminem i akceptacja jego postanowień.
- 11.7. Po zaakceptowaniu lub anulowaniu rezerwacji Klient otrzymuje powiadomienie wysłane na podany przez Klienta adres e-mail.

12. Wirtualna przymierzalnia

Wirtualna przymierzalnia to pomocnicze narzędzie on-line, dzięki któremu Klient może przymierzyć i dowolną liczbę opravek spośród szerokiej gamy produktów.

- 12.1. Za pośrednictwem Serwisu Klient może skorzystać z usługi wirtualnej przymierzalni Fittingbox Virtual Try-on Advanced oferowanej przez niezależny od Sprzedawcy podmiot, po uprzedniej akceptacji regulaminu usługi.
- 12.2. Usługa wykonywana jest w technologii AR przy pomocy kamery w urządzeniu końcowym Klienta (laptopie, smartfonie, tablecie itp.).
- 12.3. W związku z użyciem przez klienta wirtualnej przymierzalni Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dopasowania zakupionych w Sklepie Produktów.

13. Zasady Świadczenia usług drogą elektroniczną

- 13.1. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak parametrów umożliwiających Usługobiorcy odbiór danych ani za problemy techniczne uniemożliwiające świadczenie usług zaistniałe z powodu siły wyższej, zdarzeń, za które odpowiedzialności Sprzedawca nie ponosi, jak np. w wyniku działania osób trzecich lub Klienta.
- 13.2. Klient jest odpowiedzialny za wszystkie czynności wykonane przy użyciu dostępu do jego Konta zwalnia Sprzedawcę z odpowiedzialności za wszelkie roszczenia kierowane przez osoby trzecie, chyba że Użytkownik nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe użycie dostępu do jego Konta.
- 13.3. Klient zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz niedostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Serwisu następujących treści:
 - a) powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Usługodawcy lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - b) naruszających dobra osób trzecich lub uzasadnione interesy Usługodawcy, naruszających ogólnie przyjęte normy społeczne lub dobre obyczaje,
 - c) niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
- 13.4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac konserwacyjnych systemu teleinformatycznego, renowacyjnych, usuwania usterek, błędnych lub nieaktualnych informacji, unowocześniania, jak i zmiany szaty graficznej serwisu, mogących powodować utrudnienia lub uniemożliwienie Usługobiorcom korzystania z usług.
- 13.5. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Sprzedawca ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia usług, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego.

14. Dane osobowe

10.1 Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Sklepie w związku z realizacją Zamówień oraz postanowień niniejszego Regulaminu jest Sprzedawca.

10.2 Informacje dotyczące danych osobowych przetwarzanych przez Sprzedawcę, w tym w szczególności celów przetwarzania oraz uprawnień przysługujących podmiotom danych określone zostały w [Polityce prywatności](#).

15. Postanowienia końcowe

- 15.1. Klient posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a) Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży;
 - b) Klient uprawniony jest do zwrócenia się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu

- między Klientem, a Sprzedawcą;
- c) Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem, a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email porady@dlakonsumentow.pl.
- 15.2. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
- a) http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php;
- b) http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php oraz
- c) http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.
- 15.3. Ewentualne spory powstałe między Klientem niebędącym Konsumentem a Sprzedawcą rozstrzygane będą przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby Sprzedawcy.
- 15.4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu z ważnych przyczyn technicznych, prawnych lub/i organizacyjnych, takich jak zmiana przepisów prawa, pojawienie się nowych technologii i systemów informatycznych wymuszających zmianę zasad funkcjonowania Sklepu, prawomocny wyrok sądu, decyzja administracyjna, siła wyższa zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn, którymi w szczególności są:
- a) zmiany zakresu, rodzaju lub charakteru usług świadczonych przez Sprzedawcę, objętych postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz warunków ich świadczenia, w szczególności z przyczyn technicznych;
- b) zmiany nazwy jakiegokolwiek Usługi objętej niniejszym Regulaminem;
- c) ujawnienie nieścisłości lub niezgodności treści niniejszego Regulaminu z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa;
- d) zmiana obowiązujących przepisów prawa uzasadniająca konieczność zmiany lub usunięcia poszczególnych postanowień Regulaminu;
- e) konieczność dostosowania zakresu działalności Sprzedawcy do wytycznych, zaleceń, decyzji lub orzeczeń organu władzy publicznej, sądu lub innego podmiotu prawnie uprawnionego do wydawania Prosuma wiążących poleceń;
- f) zmiany organizacyjne i techniczne w strukturze Sprzedawcy, w tym w szczególności przekształcenia, fuzje, przejęcia, zmiana nazwy.
- 15.5. Zmiana regulaminu staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Sprzedawcę, nie krótszym niż 14 dni od momentu udostępnienia na stronie Sklepu zmienionego Regulaminu.
- 15.6. Każdy Klient posiadający Konto zostanie poinformowany o zmianie Regulaminu za pomocą poczty elektronicznej oraz informacji udostępnionej na Koncie, najpóźniej na 14 dni przed jego wejściem w życie.
- 15.7. Zmiany regulaminu nie powodują naruszenia praw nabytych Klientów, co w szczególności oznacza, iż Zamówienia złożone przez Klientów przed wejściem w życie zmian Regulaminu są realizowane według dotychczasowych postanowień Regulaminu.
- 15.8. W przypadku, gdyby którekolwiek z postanowień Regulaminu było lub stało się nieważne, nieskuteczne lub niewykonalne pozostałe postanowienia Regulaminu pozostają nadal w mocy tak, jakby takie nieważne, nieskuteczne lub niewykonalne postanowienie nie było Regulaminie zawarte.
- 15.9. Klient może uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem strony internetowej Sklepu pod adresem <https://familyoptic.pl/regulamin-sklepu.html>, za pośrednictwem odesłania (linku) w stopce strony internetowej Sklepu. Klient może również w każdym czasie pobrać i zapisać plik z treścią Regulaminu oraz sporządzić jego wydruk.
- 15.10. Treść Regulaminu jest również przesyłana Klientowi w wiadomości e-mail potwierdzającej złożenie Zamówienia, jego przyjęcie do realizacji i zawarcie Umowy Sprzedaży w formie linku odsyłającego do Regulaminu

umieszczonego na stronie internetowej.

15.11. W sprawach nieuregulowanych powyższym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

Załącznik nr 1 – [POUCZENIE O ODSTĄPIENIU](#)

Załącznik nr 2 - [WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY](#)

Załącznik nr 3 – FORMULARZ ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO:

- [OKULARY](#)
- [SOCZEWKI KONTAKTOWE](#)

W razie pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt.