

Regulamin usługi "Pakiet Ochronny"

1. Definicje

- a) **Organizator** - AVENIR MEDICAL POLAND sp. z o.o. z siedzibą w Siechnicach, ul. Kościuszki 40, 55-011 Siechnice, NIP: 7010716637, REGON: 368306219, KRS: 0000695453, Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy KRS, Kapitał zakładowy 1.169.600 PLN.
- b) **Salony Sprzedaży** - sieć salonów optycznych Family Optic należących do Organizatora. Lista salonów optycznych dostępna jest na stronie internetowej <https://familyoptic.pl/nasze-salony/>.
- c) **Pełne Zlecenie** – zestaw produktów kupowany łącznie, na który składa się jedna para opraw okularowych wraz ze szkłami korekcyjnymi (w tym również przeciwsłonecznymi korekcyjnymi).
- d) **Pakiet Ochronny** - dodatkowo płatna usługa dająca Uczestnikowi prawo do wymiany okularów zakupionych w ramach Pełnego Zlecenia w przypadku ich uszkodzenia lub zniszczenia na warunkach określonych w niniejszym regulaminie.
- e) **Uczestnik** - pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, będąca klientem salonów optycznych Organizatora, która przy okazji zakupu Pełnego Zlecenia zakupiła usługę Pakiet Ochronny.
- f) **Wyjściowa Wartość Zlecenia** – regularna cena Pełnego Zlecenia wg oferty Organizatora w momencie ich nabycia przez Uczestnika bez uwzględnienia rabatów, promocji i innych obniżek ceny.
- g) **Cena Wyjściowa** - regularna cena danego komponentu Pełnego Zlecenia (tj. oprawy okularowej lub szkła korekcyjnych) wg oferty Organizatora w momencie ich nabycia przez Uczestnika bez uwzględnienia rabatów, promocji i innych obniżek ceny.
- h) **Dopłata** – koszt jaki musi ponieść Uczestnik w momencie chęci zrealizowania prawa do wymiany produktu.

2. Informacje ogólne

- 2.1. Regulamin określa zasady usługi Pakiet Ochronny prowadzonej przez Organizatora AVENIR MEDICAL POLAND sp. z o.o. z siedzibą w Siechnicach, ul. Kościuszki 40, 55-011 Siechnice, NIP: 7010716637, REGON: 368306219, KRS: 0000695453, Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy KRS, Kapitał zakładowy 1.169.600 PLN
- 2.2. Organizator zapewnia Uczestnikom kontakt poprzez Biuro Obsługi Klienta dostępne pod numerem telefonu 71 758 24 60, adres e-mail: info@familyoptic.pl. Kontakt możliwy jest również za pośrednictwem formularza lub chatu dostępnego na stronie internetowej <https://familyoptic.pl/kontakt.html>.
- 2.3. Regulamin dostępny jest w Salonie Sprzedaży na stronie internetowej Organizatora <https://familyoptic.pl/regulaminy-i-informacje-prawne/> oraz udostępniony Uczestnikowi na podany przez Uczestnika adres e-mail wskazany przy zakupie Pakietu Ochronnego.



3. Przedmiot i zakres ochrony w ramach Pakietu Ochronnego

- 3.1. W ramach usługi Pakiet Ochronny, Uczestnik ma prawo do wymiany uszkodzonego produktu w przypadkach określonych w punkcie 3.3 na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
- 3.2. Pakiet Ochronny stosuje się wyłącznie do produktu nabytego w ramach Pełnego Zlecenia, to jest opraw korekcyjnych ze szkłami korekcyjnymi lub opraw przeciwsłonecznych ze szkłami korekcyjnymi, zakupionego w Salonie Sprzedaży Organizatora. Przez „szkła korekcyjne” rozumie się również szkła korekcyjne barwione (przeciwsłoneczne).
- 3.3. Organizator wymieni produkt Uczestnika na nowy wyłącznie w przypadku uszkodzenia lub zniszczenia produktu podlegającego ochronie (tj. okularów i/lub soczewek okularowych), powstałego wskutek nieszczęśliwego wypadku lub normalnego użytkowania okularów. Uszkodzenia te obejmują min. zarysowania, złamania lub pęknięcia.
- 3.4. Warunkiem uczestnictwa w programie Pakiet Ochronny jest:
 - a) zakup Pełnego Zlecenia tj. oprawy ze szkłami korekcyjnymi,
 - b) jednoczesny zakup usługi Pakietu Ochronnego do w/w Pełnego Zlecenia, w kwocie stanowiącej 10% Wyjściowej Wartości Zlecenia.
- 3.5. Pakiet Ochronny przypisany jest do konkretnej pary zakupionych okularów i nie obejmuje produktów innych niż te konkretne oprawy oraz te konkretne szkła korekcyjne nabyte wraz z Pakietem Ochronnym.
- 3.6. Przed wykupieniem usługi Pakiet Ochronny Klient zapoznaje się z kosztami zakupu usługi Pakiet Ochronny oraz kosztami Dopłaty.

4. Warunki skorzystania z wymiany w ramach usługi Pakiet Ochronny

- 4.1. Pakiet Ochronny obowiązuje wyłącznie do Pełnego Zlecenia zakupionego w Salonie Sprzedaży Organizatora.
- 4.2. Pakiet Ochronny obowiązuje przez 12 miesięcy licząc od daty odbioru Pełnego Zlecenia zakupionego z Pakietem Ochronnym. Ostatnim dniem na złożenie przez Uczestnika wniosku o wymianę jest kolejny dzień roboczy po zakończeniu się ochrony jego produktu. Wnioski o wymianę składane po tym terminie będą rozpatrywane negatywnie, niezależnie od daty powstania uszkodzenia lub zniszczenia. *Przykładowo:* okulary z Pakietem Ochronnym odebrane z salonu w dniu 01.02.2024 roku są objęte ochroną do dnia 01.02.2025 roku włącznie. Natomiast Uczestnik ma prawo złożenie wniosku o wymianę jeszcze w dniu 03.02.2025 roku, gdyż jest to następny dzień roboczy po 01.02.2025 roku.
- 4.3. Z wymiany w ramach Pakietu Ochronnego Uczestnik może skorzystać jednokrotnie w ramach jednego zakupionego Pełnego Zlecenia.
- 4.4. W ramach Pakietu Ochronnego, Organizator zobowiązuje się zapewnić Uczestnikowi wymianę chronionych okularów na nową parę takich samych okularów i/lub szkielek w przypadku zdarzeń, o których mowa w ustępie 3.3., z zastrzeżeniem, że w przypadku braku dostępności takich samych opraw i/lub szkielek, Uczestnik:
 - a) zrezygnuje z prawa do wymiany
 - b) lub wybierze z produktów dostępnych w ofercie salonu każdy z wymienianych komponentów (tj. oprawy i/lub szkła) o takiej samej lub niższej cenie regularnej



(tj. bez rabatów, promocji i innych obniżek) jak odpowiadająca im Cena Wyjściowa każdego z wymienianych komponentów. W przypadku wyboru droższego komponentu (tj. oprawy i/lub szkła) niż jego Cena Wyjściowa Uczestnik zapłaci różnicę między Ceną Wyjściową komponentu oraz jego ceną regularną w momencie wymiany. Uczestnik może też wybrać oprawę dostępną w ofercie sieci sprzedaży Organizatora, której obecnie nie ma w danym salonie optycznym, jednak z uwagi na konieczność sprowadzenia wybranej oprawy, realizacja takiej wymiany może wiązać się z koniecznością dodatkowych wizyt Uczestnika w salonie.

- 4.5. Uczestnik Pakietu Ochronnego zawsze ma prawo:
- a) wymienić w ramach Pakietu Ochronnego jedynie uszkodzoną część składową okularów tj. tylko oprawy lub tylko szkła korekcyjne lub dokonać wymiany Pełnego Zlecenia.
 - b) przy zleceniu wymiany dokonać badania wzroku - „Badanie ogólne - dobór szkła okularowych” w promocyjnej cenie 1 zł.
 - c) w ramach dokonywanej wymiany zmienić szkła korekcyjne na dowolne inne szkła korekcyjne (inna: moc, indeks, parametry, typ, producent, barwienie) na zasadach opisanych w pkt 4.4. b).
- 4.6. Warunkiem realizacji prawa do wymiany opraw i/lub szkła w programie Pakiet Ochronny jest:
- a) uiszczenie Dopłaty – czyli zapłacenie 25% Wyjściowej Wartości Zlecenia przy zleceniu wykonania wymiany chronionych produktów na nowe w formie zadatku;
 - b) oraz jednoczesny zwrot przez Uczestnika wymienianych komponentów okularów lub większej ich części (np. przy wymianie pary szkła – przynajmniej jedno szkło; przy wymianie oprawy – jej większa część) niezależnie od ich stanu technicznego.
 - a. w przypadku potrzeby korzystania przez Uczestnika z okularów podlegających wymianie w okresie między złożeniem wniosku o wymianę, a odbiorem nowych okularów, Organizator może wyrazić zgodę na zwrot wymienianych okularów dopiero przy odbiorze nowych okularów. Jednakże jeśli Uczestnik nie zwróci wymienianych okularów lub wymienianych komponentów przy odbiorze nowych okularów, to nowy produkt będzie rozliczony na zasadach standardowego zlecenia z zastosowaniem aktualnych promocji i rabatów, a wpłacona Dopłata zostanie rozliczona jako zadek na poczet tego zakupu.
- 4.7. Jeśli po uiszczeniu przez Uczestnika Dopłaty, związanej z jego wolą dokonania wymiany w ramach Pakietu Ochronnego, Uczestnik wyrazi pisemnie chęć rezygnacji z wymiany to Organizator ma prawo do zachowania wpłaconej Dopłaty na pokrycie poniesionych kosztów wymiany.
- 4.8. W pozostałych kwestiach, nieuregulowanych niniejszym regulaminem, realizacja wymiany odbywa się na standardowych warunkach realizacji zleceń okularowych Organizatora.



5. Uczestnik korzystający z usługi Pakiet Ochronny zachowuje swoje prawa wynikające z zakupu Pełnego Zlecenia zakupionego z Pakietem Ochronnym oraz swoje prawa związane z otrzymaniem nowego, wymienionego produktu, czyli:

- 5.1. W przypadku stwierdzenia braku zgodności produktu z Umową Uczestnik uprawniony jest do złożenia reklamacji w oparciu o przepisy dotyczące rękojmi konsumenckiej na gruncie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności art. 3a-43 g ustawy o prawach konsumenta.
- 5.2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności produktu z Umową, jeżeli Uczestnik, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha towaru odbiega od wymogów zgodności z Umową, a Uczestnik wyraźnie zaakceptował brak konkretnej cechy produktu.
- 5.3. Koszty naprawy lub wymiany w tym w szczególności koszty robocizny i materiałów, ponosi Organizator.
- 5.4. Zgłoszenia reklamacyjne z tytułu braku zgodności Produktu z Umową można składać:
 - a) osobiście w Salonie sprzedaży Organizatora
 - b) pocztą na adres: Avenir Medical Poland sp. z o.o., ul. Kościuszki 40, 55-011 Siechnice (w tym celu Organizator udostępnia wzór formularza reklamacji, który stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu);
 - c) wiadomością e-mail wysłaną na adres: info@familyoptic.pl.
- 5.5. Dodatkowe informacje o sposobie odsyłania reklamowanego Towaru i składaniu reklamacji prezentowane są na stronie internetowej <https://familyoptic.pl/> lub udziela ich BOK telefon: [+48 71 758 24 60](tel:+48717582460)

6. Dane osobowe

- 6.1. Administratorem danych osobowych Uczestników jest Organizator - AVENIR MEDICAL Poland sp. z o. o. ul. Kościuszki 40 55-011 Siechnice.
- 6.2. Dane osobowe Uczestników są przetwarzane w zakresie wymaganym do:
 - a) realizacji Pełnego Zlecenia/zakupu produktów i świadczenia pozostałych usług w ramach Umowy,
 - b) realizacji i obsługi dostaw,
 - c) realizacji obowiązków prawnych Organizatora (np. w zakresie prowadzenia rachunkowości, rozpatrywania reklamacji),
 - d) realizacji prawnie uzasadnionych interesów Organizatora (np. w zakresie ochrony przed roszczeniami lub marketingu bezpośredniego),
 - e) wysyłki i przekazywania informacji handlowych, w razie wyrażenia przez Uczestnika dobrowolnej zgody na ich otrzymywanie.
- 6.3. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Uczestników przez Organizatora, Uczestnikom przysługują m.in. następujące prawa:



- a) prawo dostępu do swoich danych,
 - b) prawo do ograniczenia przetwarzania swoich danych,
 - c) prawo żądania usunięcia danych,
 - d) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych,
 - e) prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).
- 6.4. Wszelkie wnioski oraz pytania, dotyczące przetwarzania danych osobowych należy kierować na adres: rodo@avenirmed.com, w temacie „Umowa zlecenie – zakup okularów”.
- 6.5. Prawo do wniesienia sprzeciwu dotyczy tylko przetwarzania danych osobowych Uczestnika na podstawie uzasadnionego prawnie interesu Organizatora i nie dotyczy ono w szczególności przetwarzania danych osobowych Uczestników w celu realizacji Umowy zlecenia.
- 6.6. W razie wniesienia przez Uczestnika sprzeciwu względem:
- a) przetwarzania danych osobowych do celów marketingu bezpośredniego – Organizator nie będzie mógł przetwarzać danych osobowych Uczestnika w tym celu i natychmiast tego zaprzestanie;
 - b) przetwarzania danych osobowych do innych celów – Organizator nie będzie mógł przetwarzać danych osobowych Uczestnika, chyba że będą istniały uzasadnione prawnie podstawy do przetwarzania, nadrzędne wobec interesów i praw Uczestnika lub podstawy do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń Organizatora.
- 6.7. Z uwagi na zapewnienie odpowiedniej organizacji w bieżących sprawach, dotyczących działalności Organizatora oraz prawidłowej realizacji Umowy zlecenia, odbiorcą danych osobowych Uczestnika mogą być:
- a) spółki powiązane kapitałowo z Organizatorem;
 - b) podmioty, przetwarzające dane osobowe Uczestnika na zlecenie Organizatora;
 - c) dostawcy usług prawnych i doradczych, wspierający Organizatora w dochodzeniu należnych roszczeń (w szczególności kancelarie prawne);
 - d) dostawcy usług, zaopatrujący Organizatora w rozwiązania techniczne oraz organizacyjne,
 - e) wspierające procesy biznesowe (w szczególności dostawcy usług informatycznych).
- 6.8. Dane osobowe Uczestników nie będą przekazywane przez Organizatora poza obszar Unii Europejskiej.
- 6.9. Dane osobowe Uczestnika będą przetwarzane tak długo, jak długo będzie aktualny cel ich przetwarzania, przy czym nie dłużej niż do momentu przedawnienia roszczeń



Uczestnika wobec Organizatora, związanych z realizacją programu, wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Po upływie tych terminów dane Uczestnika są usuwane lub poddawane anonimizacji.

- 6.10. Dane Osobowe Uczestników nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym profilowane.

7. Postanowienia końcowe

- 7.1. Uczestnik posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- a) Uczestnik 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) Uczestnik uprawniony jest do zwrócenia się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Uczestnikiem, a Organizatorem;
- c) Uczestnik może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Uczestnikiem, a Organizatorem, 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.

- 7.2. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Uczestnika 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.

- 7.3. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn którymi w szczególności są:

- a) zmiany zakresu, rodzaju lub charakteru usług świadczonych przez Organizatora, objętych postanowieniami Regulaminu oraz warunków ich świadczenia, w szczególności z przyczyn technicznych;
- b) zmiany nazwy jakiegokolwiek Usługi objętej Regulaminem;



- c) ujawnienie nieścisłości lub niezgodności treści Regulaminu z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa;
 - d) zmiana obowiązujących przepisów prawa uzasadniająca konieczność zmiany lub usunięcia poszczególnych postanowień Regulaminu;
 - e) konieczność dostosowania zakresu działalności Organizatora do wytycznych, zaleceń, decyzji lub orzeczeń organu władzy publicznej, sądu lub innego podmiotu prawnie uprawnionego do wydawania mu wiążących poleceń;
 - f) zmiany organizacyjne i techniczne w strukturze Organizatora, w tym w szczególności przekształcenia, fuzje, przejęcia, zmiana nazwy.
- 7.4. Zmiany Regulaminu nie powodują naruszenia praw nabytych Uczestników,
- 7.5. Uczestnik może uzyskać dostęp do Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem strony internetowej <https://familyoptic.pl/regulaminy-i-informacje-prawne/>. Uczestnik może również w każdym czasie pobrać i zapisać plik z treścią Regulaminu oraz sporządzić jego wydruk.
- 7.6. Treść Regulaminu jest również przesyłana Uczestnikowi w wiadomości e-mail potwierdzającej przystąpienie do Usługi Pakiet Ochronny.
- 7.7. W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie powszechnie obowiązujących przepisów prawa polskiego. Nie pozbawia to jednak konsumentów ich praw wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa państwa stałego miejsca ich zamieszkania.

Załącznik nr 1 – [FORMULARZ ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO](#)

