

## Regulamin wizyt domowych optometrystów Family Optic

### §1

1. Niniejszy Regulamin (zwany dalej: **Regulaminem**) określa warunki i zasady świadczenia usług związanych z zamawianiem i realizacją usług wizyt domowych świadczonych przez optometrystów sieci salonów optycznych Family Optic (dalej: **Family Optic**).
2. Podmiotem prowadzącym sieć salonów Family Optic jest spółka **Avenir Medical Poland Spółka z o.o.** z siedzibą w Siechnicach, 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, (dalej: **Avenir Medical**).
3. Family Optic zapewnia klientom kontakt poprzez Biuro Obsługi Klienta dostępne pod numerem telefonu 71 758 24 60, adres e-mail: [info@familyoptic.pl](mailto:info@familyoptic.pl). Kontakt możliwy jest również za pośrednictwem formularza lub chatu dostępnego na stronie internetowej <https://familyoptic.pl/kontakt.html>.

### §2

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

**Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub inny podmiot posiadający zdolność prawną i pełną zdolność do czynności prawnych, dokonująca czynności prawnej w postaci zamówienia w Family Optic wizyty domowej. Jeśli Pacjentem jest osoba inna niż Klient, postanowienia niniejszego Regulaminu dotyczące udzielenia świadczenia zdrowotnego odnoszą się również do pacjenta;

**Pacjent** – osoba fizyczna wskazana przez Klienta w chwili składania zamówienia na wykonanie wizyty domowej, uprawniona do skorzystania z usługi podczas wizyty domowej;

**Opłata** – koszt wizyty domowej, stanowiący całość należności Family Optic za wizytę domową, w tym także koszty dojazdu lub dotarcia do Pacjenta;

**Cennik** – dostępny pod adresem <https://familyoptic.pl/cennik-uslug.html>, w którym określona została cena usługi wizyty domowej, z uwzględnieniem kosztów dojazdu do wskazanego przez Klienta miejsca, innych kosztów oraz podatków;

**Wizyta domowa** – usługa świadczona przez optometrystę Family Optic podczas pobytu w miejscu zamieszkania Pacjenta lub w innym, wskazanym przez Klienta, miejscu, w którym Pacjent przebywa.

### §3

1. Family Optic umożliwia zamawianie wizyt domowych przez optometrystów wybranych salonów optycznych, których lista dostępna jest pod adresem <https://familyoptic.pl/wizyty-domowe.html>
2. Wizyta domowa realizowana jest w godzinach zadeklarowanych przez Family Optic, wyłącznie po uprzednim ustaleniu terminu i miejsca wizyty domowej przez Klienta.
3. Family Optic nie zapewnia wizyt domowych w dni ustawowo wolne od pracy.



#### §4

1. Zamawianie wizyt domowych realizowane jest na podstawie umowy zawieranej pomiędzy Family Optic a Klientem zawartej na czas realizacji usługi związanej z wizytą domową, do której dochodzi poprzez akceptację niniejszego Regulaminu, dokonywanej telefonicznie lub osobiście w wybranym gabinecie, których lista znajdują się na stronie <https://familyoptic.pl/wizyty-domowe.html>
2. Poprzez zawarcie umowy z Portalem, Klient:
  - a. oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego treść,
  - b. zobowiązuje się do uiszczenia na rzecz Family Optic opłaty za wizytę domową zgodnie z Cennikiem znajdującym się na stronie internetowej <https://familyoptic.pl/cennik-uslug.html>,
  - c. oświadcza, że wszystkie podane przez niego informacje są prawdziwe i zgodne ze stanem faktycznym,
  - d. oświadcza, że zapoznał się z klauzulą informacyjną Family Optic, w przypadku zaś, gdy Pacjent jest osobą inną niż Klient – że jest uprawniony do podania danych Pacjenta.
3. Klient zobowiązany jest do podania danych zgodnych z prawdą i nienaruszających praw osób trzecich. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść podanych przez siebie danych, w tym również podanego adresu zamieszkania i adresu e-mail oraz za ewentualne naruszenie praw osób trzecich w związku z wprowadzonymi adresami.
4. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść i prawdziwość podawanych informacji w tym również z tytułu posiadania uprawnienia do podania danych osobowych pacjenta oraz zamówienia wizyty domowej na wskazany przez siebie adres.
5. Klient zobowiązany jest odwołać zarezerwowaną wizytę niezwłocznie po zaistnieniu przyczyny odwołania wizyty.
6. Klient zobowiązany jest powiadomić Family Optic o odwołaniu wizyty nie później niż dzień przed wyznaczonym terminem wizyty do godz. 16:00.

#### §5

1. Zamówienie wizyty domowej jest każdorazowo potwierdzane przez Family Optic, który potwierdza lub odrzuca możliwość wykonania wizyty, dzwoniąc na numer telefonu podany przy zamówieniu wizyty, lub wysyłając krótką wiadomość tekstową sms, lub wiadomość elektroniczną na podany przy zamówieniu wizyty adres poczty elektronicznej.
2. Family Optic zastrzega sobie możliwość odwołania potwierdzonej wizyty domowej, w przypadku, gdy jej wykonanie stało się niemożliwe z przyczyn losowych. W takiej sytuacji Family Optic przekazuje Klientowi informację o odwołaniu wizyty i – w miarę możliwości – proponuje inny termin wizyty.
3. Family Optic zastrzega sobie możliwość nie przyjęcia od Klienta zamówienia na wykonanie wizyty domowej w przypadku:
  - a. gdy Klient w przeszłości choć raz nie uiszczył opłaty za wykonaną wizytę domową,
  - b. gdy Pacjent, Klient lub inna osoba obecna podczas wykonania wizyty domowej w przeszłości naruszył dobra osobiste skierowanego przez Family Optic optometrysty
  - c. gdy Klient lub Pacjent choć raz nie odwołał zamówionej wizyty i uniemożliwił Family Optic realizację wizyty domowej.
  - d. gdy dojazd do Klienta jest utrudniony lub nie możliwy.



## §6

1. Przedmiotem usługi Family Optic jest umożliwienie zamówienia przez Klienta wizyty domowej, która wykonana zostanie przez wskazanego przez Family Optic optometrystę.
2. Składając zamówienie na wizytę domową Klient potwierdza, iż Pacjent, dla którego umawiana jest wizyta, nie znajduje się w stanie zagrożenia życia lub zdrowia, a także w kwarantannie lub izolacji.
3. Usługi świadczone przez optometrystów nie stanowią porady lekarskiej ani świadczeń ratunkowych.
4. W ramach wizyty domowej optometrysta Family Optic świadczy następujące usługi:
  - a. badanie wzroku Pacjenta,
  - b. doradztwo i dobór okularów korekcyjnych,
  - c. doradztwo i dobór pomocy optycznych,
  - d. doradztwo i dobór opraw korekcyjnych.

## §7

1. Płatność za usługę może być zrealizowana:
  - a) kartą lub gotówką podczas umawiania wizyty w wybranym gabinecie,
  - b) gotówką po wykonaniu badania.

## §8

Family Optic nie ponosi odpowiedzialności za:

- a. podanie przez Klienta, podczas jego rejestracji na Portalu, danych niezgodnych z prawdą jak również za brak aktualizacji tych danych,
- b. ewentualne szkody wynikające z nieprzestrzegania przez Klienta lub Pacjenta postanowień Regulaminu,
- c. opóźnienie wykonania wizyty domowej, z przyczyn losowych lub innych przyczyn nie leżących po Family Optic lub optometrysty.

## §9

1. Reklamacją jest każda negatywna opinia zgłaszana przez Pacjenta lub Klienta dotycząca konkretnego, dającego się zidentyfikować zdarzenia (usługi lub elementu obsługi), zgłoszona na piśmie, pocztą elektroniczną, na odpowiednim formularzu dostępnym dla Pacjentów, telefonicznie, ustnie oraz niezależnie od tego do kogo została skierowana i przez kogo przyjęta.
2. Reklamacje związane ze świadczeniem usług przez optometrystów można zgłosić w dowolnej formie, w tym na formularzu reklamacyjnym, który stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu, a także który można znaleźć na stronie internetowej oraz w salonach Family Optic.
3. Proces reklamacyjny nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowego uiszczenia Opłaty.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej lub elektronicznej na adres e-mail, chyba że reklamujący zażąda otrzymania odpowiedzi na reklamację na innym trwałym nośniku. Nie dotyczy to reklamacji składanych anonimowo lub bez podania danych kontaktowych, w zakresie których Family Optic nie jest zobowiązany do złożenia odpowiedzi.
5. Dla prawidłowego i szybkiego przebiegu spraw sugeruje się, aby każda reklamacja zawierała następujące informacje: dane osoby, której reklamacja dotyczy (imię i nazwisko, adres pocztowy lub elektroniczny, na jaki trafić ma odpowiedź), opis przedmiotu reklamacji i okoliczności jej złożenia (data, miejsce) oraz treść uwag przekazanych przez składającego reklamację, dane



osoby składającej reklamację jeśli nie jest nią osoba, której reklamacja dotyczy, datę i podpis reklamującego Klienta (w przypadku reklamacji składanej w formie pisemnej).

#### §10

1. Klient (konsument lub przedsiębiorca na prawach konsumenta) ma prawo odstąpić od umowy, bez podania przyczyn i bez ponoszenia kosztów, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, a w przypadku zawarcia umowy poza lokalem w terminie 30 dni. Wzór pouczenia o odstąpieniu stanowi Załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.
2. Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy wystarczy złożenie przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu przez upływem tego terminu. Od chwili złożenia oświadczenia przez Klienta Umowę uważa się za niezawartą.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Klient musi poinformować Family Optic o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia. W tym celu Klient może skorzystać z formularza odstąpienia, nie jest to jednak obowiązkowe. Przykładowy wzór formularza odstąpienia stanowi Załącznik nr 4 do niniejszego Regulaminu.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Klient 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.
5. Klient ma prawo odstąpienia od umowy od zawartej z Family Optic umowy, z wyłączeniem następujących sytuacji:
  - a. gdy Family Optic wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę 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;
  - e. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - f. w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy.
6. Klient ma obowiązek zapłaty poniesionych przez Family Optic uzasadnionych kosztów usług wykonanych przed złożeniem przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Kwotę Opłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie całkowitej Opłat



## §11

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](mailto:porady@dlakonsumentow.pl).
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](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php);
  - b. [http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php) oraz
  - c. [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).
3. Family Optic zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu z ważnych przyczyn technicznych, prawnych lub/i organizacyjnych, takich jak zmiana przepisów prawa, prawomocny wyrok sądu, decyzja administracyjna, siła wyższa. Family Optic zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn, którymi w szczególności są:
  - a. zmiany zakresu, rodzaju lub charakteru usług świadczonych przez Family Optic, 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 Family Optic 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 Family Optic, w tym w szczególności przekształcenia, fuzje, przejęcia, zmiana nazwy.
4. Zmiana regulaminu staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Family Optic, nie krótszym niż 14 dni od momentu udostępnienia na stronie Sklepu zmienionego Regulaminu.
  5. 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.
  6. 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.
  7. Klient może uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem strony internetowej adresem <https://familyoptic.pl/regulaminy-i-informacje-prawne/> lub bezpośrednio w salonie, w którym realizowana jest usługa.
  8. W sprawach nieuregulowanych powyższym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

Załącznik nr 1 – [CENNIK](#)

Załącznik nr 2 – [FORMULARZ ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO](#)

Załącznik nr 3 - [POUCZENIE O ODSTĄPIENIU](#)

Załącznik nr 4 - [WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY](#)

