

## Ogólne Warunki Świadczenia Usług w Salonach Family Optic (dalej: OWU)

### § 1.

#### Postanowienia ogólne

Niniejszy dokument określa ogólne warunki świadczenia usług w salonach stacjonarnych Family Optic prowadzonych przez Avenir Medical Poland spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Siechnicach, ul. Tadeusza Kościuszki 40, 55-011 Siechnice, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu IX Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS: 0000695453, REGON: 368306219, NIP: 7010716637, numer telefonu: 71 758 24 60 (dalej: AMP) na rzecz konsumentów.

#### Definicje:

- a) **Salon** – każda z prowadzonych przez AVENIR MEDICAL POLAND sp. z o.o. z siedzibą w Siechnicach placówek stacjonarnych z sieci Family Optic, znajdujący się na terenie Polski;
- 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 3.451.300 PLN;
- c) **Klient** – osoba fizyczna (w tym Konsument i Przedsiębiorca na prawach konsumenta), osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, dokonująca zakupów w Salonie;
- d) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- e) **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej bezpośrednio związanej z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma 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;
- f) **Umowa** – umowa sprzedaży zawarta w Salonie pomiędzy Klientem a Sprzedawcą;
- g) **Usługa** – usługi świadczone w Salonie obejmujące badanie wzroku, dobór okularów i soczewek, a także terapię widzenia;



- h) **Zamówienie** – skierowane do Sprzedawcy oświadczenie woli Klienta stanowiące ofertę zawarcia Umowy sprzedaży Produktu;
- i) **Dostawa** – dostarczenie przez Sprzedawcę zakupionego Produktu, realizowana w sposób uzgodniony przez Klienta i Sprzedawcę;
- j) **BOK** – Biuro Obsługi Klienta dostępne pod numerem telefonu 71 758 24 60, adres e-mail: [info@familyoptic.pl](mailto:info@familyoptic.pl);
- k) **Regulamin** – niniejszy Regulamin Salonu;
- l) **Produkt** – wyrób wykonany przez przedsiębiorstwo, który został przetworzony z materiałów np.; okulary korekcyjne .
- m) **Towar** – wyroby w stanie nieprzerobionym oferowane przez Sprzedawcę w Salonie np. wyroby kontaktologiczne, oprawy, okulary przeciwsłoneczne.
- n) **Cena** – cena jednostkowa Towaru zamieszczona w jego opisie, wyrażona w złotych polskich oraz zawierająca podatek VAT (tzn. ceny brutto).
- o) **Wartość** – zawiera ceny wszystkich Towarów np.; **wartość zlecenia okularowego**

## 1. Informacje ogólne

- 1.1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Salonu, zakupu Towarów i Usług oraz składania Zamówień na dostępne Produkty, warunki zapłaty Ceny, warunki odbioru i sposobu Dostawy oraz zasady składania i rozpatrywania reklamacji.
- 1.2. W Salonie Sprzedawca m.in.:
  - a) udostępnia Klientowi informacje handlowe dotyczące Towarów, Produktów i Usług oferowanych w Salonie i umożliwia ich zakup,
  - b) doradza w doborze Produktów, Towarów i Usług uwzględniając potrzeby i oczekiwania Klienta,
  - c) umożliwia zamówienie Produktów, które zostaną dopasowane do potrzeb klienta, a następnie ich odbiór w salonie Family Optic lub Dostawę,
  - d) informuje o aktualnych promocjach dotyczących usług świadczonych przez Sprzedawcę w salonach Family Optic,
  - e) świadczy Usługi w zakresie usług optycznych, a także umożliwia zamówienie domowej wizyty optometrysty.
- 1.3. Towary oferowane w Salonie są nowe, wolne od wad fizycznych i prawnych.
- 1.4. Zakup Towarów, złożenie Zamówienia na Produkt lub skorzystanie z Usług w Salonie oznacza jednocześnie akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.

## SALONY FAMILY OPTIC

### 2. Zakup i zamawianie Produktów oraz korzystanie z Usług Salonu

- 2.1. Klient w Salonie może:
  - a) zakupić Towary dostępne w Salonie i niewymagające wcześniejszego dostosowania do potrzeb Klienta;
  - b) zamówić Produkty wymagające dopasowania do potrzeb Klienta;



- c) skorzystać z Usług oferowanych w Salonie lub zamówić wizytę domową.
- 2.2. Skorzystanie z Usług lub zakup Towarów i zamówienie Produktów w Salonie jest możliwe stacjonarnie, w godzinach otwarcia określonych indywidualnie przez każdy Salon.
- 2.3. Warunkiem zakupu Towaru jest zawarcie umowy sprzedaży w Salonie i zapłata ceny przez Klienta.
- 2.4. Zamówienie Produktu jest możliwe pod warunkiem:
  - a) ustalenia przez Sprzedawcę i Klienta wymaganych parametrów Produktu;
  - b) podania przez Klienta danych, niezbędnych do realizacji Zamówienia;
  - c) przy opcji odbioru osobistego w Salonie - wpłaty zadatku w wysokości minimum 50 % wartości Zamówienia;
  - d) przy wyborze opcji wysyłki - zapłaty pełnej wartości Zamówienia .
- 2.5. Klient i Sprzedawca ustalają termin realizacji Zamówienia, sposób powiadomienia Klienta o możliwości odbioru Zamówienia w Salonie oraz sposób wysyłki Produktu do Klienta.
- 2.6. W przypadku wyboru osobistego odbioru Produktu, Sprzedawca informuje Klienta o możliwości odbioru Zamówienia dwukrotnie, w odstępie co najmniej 2 tygodni. Klient jest zobowiązany do odbioru zamówionego Produktu, niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia pierwszego powiadomienia Klienta o możliwości odbioru Zamówienia.
- 2.7. Jeśli Klient nie odbierze zamówionego Produktu w wyznaczonym terminie Sprzedawca może odstąpić od umowy i zachować wpłacony zadatek.
- 2.8. W przypadku wyboru opcji wysyłki, Klient jest informowany o terminie i sposobie odbioru Produktu przez wybranego przewoźnika, zgodnie z zasadami właściwymi dla wybranej opcji wysyłki.
- 2.9. Termin realizacji Umowy oraz dostawy Produktów jest zależny od ich dostępności i zostanie ustalony przez Strony w momencie złożenia Zamówienia.
- 2.10. W przypadku złożenia Zamówienia z dostawą poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Klient jest zobowiązany do pokrycia wszelkich dodatkowych kosztów w tym obciążeń celnych i podatkowych wynikających z przesłania Produktu poza granice kraju.
- 2.11. Przy odbiorze Zamówienia w Salonie Klient zobowiązany jest zapłacić Wartość Produktu pomniejszoną o kwotę wpłaconego wcześniej zadatku.
- 2.12. Po złożeniu Zamówienia nie ma możliwości jego późniejszej modyfikacji.

### 3. Cena i płatność transakcji

- 3.1. Klient ma możliwość zapłaty za Produkty lub wykonane Usługi gotówką, kartą płatniczą, kartą podarunkową, voucherem, kuponem Groupon oraz w systemie ratalnym za pośrednictwem Credit Agricole przy kasie w Salonie.
- 3.2. Ceny Towarów są podawane w polskich złotych i są cenami brutto (tj. uwzględniają podatek VAT).
- 3.3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany ceny Towarów i Usług oraz przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych mających wpływ na wysokość ceny.



- 3.4. Sprzedawca jest uprawniony do udzielania Klientom specjalnych zniżek ceny oraz ulg na dostępne Towary i usługi.
- 3.5. W przypadku, gdy jednorazowa wartość Zamówienia, bez względu na liczbę wynikających z niej płatności, przekracza 15 000 zł lub równowartość tej kwoty, Klient jest obowiązany do dokonywania płatności za pośrednictwem rachunku płatniczego.

#### 4. Dokumentacja podatkowa

- 4.1. W związku z realizacją Umowy Sprzedawca dokumentuje transakcję paragonami fiskalnymi lub fakturami VAT, które są wydawane w momencie zakupu lub dostarczane wraz z Produktem.
- 4.2. 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 informując o tym Sprzedawcę.

#### 5. Odbiór i Dostawa przesyłki

- 5.1. Klient może odebrać zamówiony Produkt osobiście w dowolnie wybranym Salonie o czym musi poinformować w trakcie składania zamówienia .
- 5.2. W przypadku złożenia Zamówienia Klient ma również możliwość wyboru opcji Dostawy Zamówienia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz innych Państw Członkowskich Unii Europejskiej.
- 5.3. Zamówiony Produkt wysyłany jest przez Sprzedawcę na adres wskazany przez Klienta podczas składania Zamówienia w wybrany przez Klienta sposób:
  - a) Kurier InPost (tylko na terenie Rzeczypospolitej Polskiej )
  - b) Poczta Polska (przesyłki do Państw Członkowskich Unii Europejskiej wysyłamy za pośrednictwem Poczty Polskiej);
- 5.4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za błędne dane podane przez Klienta przy składaniu 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. Nieodebranie Produktu

- 6.1. Jeżeli Klient nie odebrał zamówionego Produktu w terminie oznaczonym na odbiór, Sprzedawca będzie uprawniony do odstąpienia od Umowy, zachowania wpłaconego zadatku oraz sprzedaży Produktu innemu Klientowi.

#### 7. Zwrot Towaru

- 7.1. Klient może dokonać zwrotu Towaru zakupionego w Salonie na zasadach określonych w poniższych punktach.
- 7.2. Zwrot zakupionych Towarów możliwy jest w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od daty zakupu.
- 7.3. Warunkiem zwrotu jest dostarczenie:



- a) dowodu zakupu - paragonu fiskalnego lub faktury VAT potwierdzającej dokonanie zakupu danym Salonie;
  - b) pełnowartościowego Towaru, nie noszącego śladów użytkowania, w oryginalnym opakowaniu handlowym.
- 7.4. Zwrotom podlegają:
- a) pełne opakowania handlowe produktów kontaktologicznych (soczewki kontaktowe, płyny pielęgnacyjne) dostępnych w magazynie Salonu, bez konieczności ich zamawiania u producenta;
  - b) okulary słoneczne i oprawy korekcyjne pochodzące z magazynu Salonu oraz zamawiane indywidualnie dla Klienta.
- 7.5. Zwrotom nie podlegają:
- a) produkty kontaktologiczne zamawiane indywidualnie dla Klienta;
  - b) okulary korekcyjne wykonane w Salonach na podstawie umowy Zamówienia Klienta oraz części zamienne, zamawiane indywidualnie od producentów, do opraw korekcyjnych i okularów słonecznych;
  - c) Towary, których cena w momencie sprzedaży została obniżona ze względu na wady fizyczne, uszkodzenia, niepełną wartość jakie w nich występowały. W razie wątpliwości, co do faktu objęcia określonego towaru promocjami, obniżkami, zniżkami, przecenami lub innymi szczególnymi ofertami cenowymi decydujące znaczenie ma informacja managera Salonu.
- 7.6. Zwrot ceny zwracanych Towarów dokonywany jest wyłącznie na kartę podarunkową, która zostaje zasilona pełną wartością zwracanego Towaru.
- 7.7. Środki z karty podarunkowej uprawniają do dokonania zakupów we wszystkich Salonach w okresie 12 miesięcy od daty jej wydania.
- 7.8. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odmowy zwrotu Towarów w przypadku niedotrzymania wyznaczonego w terminu zwrotu oraz dostarczenia Towarów w stanie, który budzi wątpliwość dotyczące ich użytkowania.

## 8. Odpowiedzialność Sprzedawcy

- 8.1. Sprzedawca odpowiada wobec Konsumenta za Produkt sprzedany:
- a) do dnia 31.12.2022 r. na podstawie Kodeksu cywilnego na zasadach rękojmi za wady fizyczne i prawne Produktu;
  - b) od dnia 01.01.2023 r. na podstawie Ustawy o Prawach Konsumenta na zasadach reklamacji Produktu i niezgodności Produktu z Umową.
- 8.2. Sprzedawca nie odpowiada za niedopasowanie Produktu wynikające z pogłębienia się wady wzroku użytkownika Produktu, do której doszło w trakcie realizacji Zamówienia.
- 8.3. Za Produkty kupione od dnia 1 stycznia 2023 r. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność na zasadzie niezgodności towaru z umową.
- 8.4. Produkt jest zgodny z Umową, jeżeli zgodne z Umową pozostają w szczególności jego:
- 1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność;



- 2) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi, o którym Konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.
- 8.5. Ponadto Produkt, aby został uznany za zgodny z Umową, musi:
- 1) nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
  - 2) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi - również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że przedsiębiorca wykaże, że:
    - a. nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
    - b. przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
    - c. publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy;
  - 3) być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać;
  - 4) być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które przedsiębiorca udostępnił konsumentowi przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.
- 8.6. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Produktu z umową, jeżeli Konsument, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha towaru odbiega od wymogów zgodności z Umową (np. o wadzie Produktu), a Konsument wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy towaru.
- 8.7. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową wynikający z niewłaściwego zamontowania towaru, jeżeli:
- 1) zostało ono przeprowadzone przez Sprzedawcę lub na jego odpowiedzialność;
  - 2) niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez konsumenta wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez przedsiębiorcę lub osobę trzecią.
- 8.8. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Produktu z umową istniejący w chwili jego Dostawy i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy.



- 8.9. Jeżeli Towar jest niezgodny z umową, Konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.
- 8.10. Konsument po uzgodnieniu ze Sprzedawcą udostępnia podlegający naprawie lub wymianie Produkt. Koszty związane z odbiorem lub przesyłką Produktu ponosi Sprzedawca.
- 8.11. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Produktu z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z umową.
- 8.12. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim konsument go nabył.
- 8.13. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.
- 8.14. Jeżeli Produkt został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności towaru z umową, Sprzedawca demontuje towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.
- 8.15. Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Produktu, który następnie został wymieniony.
- 8.16. Po rozpatrzeniu reklamacji Produkt będzie dostarczony Klientowi na koszt Sprzedawcy.
- 8.17. Jeżeli Produkt jest niezgodny z umową, Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
- 1) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową;
  - 2) Sprzedawca nie doprowadził Produktu do zgodności z Umową;
  - 3) brak zgodności Produktu z Umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Produkt do zgodności z Umową;
  - 4) brak zgodności Produktu z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w pkt 7.9 Regulaminu;
  - 5) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
- 8.18. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do Ceny wynikającej z Umowy, w jakiej wartość Produktu niezgodnego z Umową pozostaje do wartości Produktu zgodnego z umową.



- 8.19. Sprzedawca zwraca Konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny.
- 8.20. Konsument nie może odstąpić od Umowy, jeżeli brak zgodności Produktu z Umową jest nieistotny.
- 8.21. Jeżeli brak zgodności z Umową dotyczy jedynie części Zamówienia, Konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do Produktów niezgodnych z Umową, a także w odniesieniu do innych Produktów nabytych przez Konsumenta wraz z Produktami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie Produkty zgodne z Umową.
- 8.22. W razie odstąpienia od umowy Konsument niezwłocznie zwraca Produkt Sprzedawcy. Koszt zwrotu ponosi Sprzedawca.
- 8.23. Sprzedawca zwraca Konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Produktu lub dowodu jego odesłania przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument ( na wniosek Sprzedawcy) wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
- 8.24. Sprzedawca może powstrzymać się z zapłatą ceny do chwili wykonania przez Konsumenta obowiązków wynikających z pkt 7 Regulaminu.
- 8.25. Zgłoszenia reklamacyjne z tytułu braku zgodności Produktu z Umową można składać:
- osobiście w dowolnie wybranym Salonie i w punktach partnerskich;
  - pocztą na adres: Avenir Medical Poland sp. z o.o., ul. Kościuszki 40, 55-011 Siechnice (w tym celu Sprzedawca udostępnia wzór formularza reklamacji, który stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu);
  - wiadomością e-mail wysłaną na adres: [info@familyoptic.pl](mailto:info@familyoptic.pl).
- 8.26. Dodatkowe informacje o sposobie odsyłania reklamowanego Produktu i składaniu reklamacji prezentowane są na stronie internetowej Sprzedawcy lub udziela ich BOK albo Sprzedawca.
- 8.27. Postanowienia niniejszego pkt 7 Regulaminu stosuje się również do Przedsiębiorców na prawach konsumenta.
- 8.28. Sprzedawca nie jest gwarantem Produktów, chyba że co innego wynika z Umowy. Produkty znajdujące się w ofercie Salonu mogą być objęte gwarancją producenta.

## 9. Rękojmia Klientów niebędących Konsumentami

- 9.1. Sprzedawca dostarcza Produkty bez wad i odpowiada w stosunku do Klienta niebędącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, jeżeli Produkt lub usługa mają wadę (Rękojmia) w zakresie określonym Kodeksem Cywilnym.
- 9.2. Sprzedawca nie jest gwarantem Produktów, chyba że co innego wynika z Umowy. W przypadku udzielenia przez producenta gwarancji jakości obejmującej Produkty, warunki gwarancji są udostępniane przy Produkcje. Uprawnienia z tytułu Gwarancji





należy wykonywać zgodnie z warunkami zamieszczonymi w dokumencie gwarancyjnym dołączonym do Produktu.

#### 10. Opisy Towarów

- 10.1. Wszystkie Towary oferowane w Salonie są fabrycznie nowe, wolne od wad fizycznych i prawnych, oraz zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.
- 10.2. Jeśli Towar w momencie zawierania umowy posiada wadę, Sprzedawca informuje o tej wadzie Konsumenta, a Konsument składa wyraźne oświadczenie, że na tę wadę się godzi.

#### 11. Rezerwacja terminu badania wzroku

- 11.1. W Salonie, w godzinach otwarcia Salonu, Klient może zarezerwować termin i wykonać badania wzroku wykonywanego przez optometrystę.
- 11.2. Pacjent może odwołać zarezerwowany termin wizyty:
  - a) osobiście w siedzibie wybranego salonu;
  - b) telefonicznie poprzez dane kontaktowe wybranego salonu;
- 11.3. Sprzedawca zastrzega sobie możliwość zmiany terminu wykonania Usługi. 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.
- 11.4. 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.
- 11.5. Warunkiem rezerwacji terminu wizyty jest zapoznanie się przez Klienta z niniejszym regulaminem i akceptacja jego postanowień.
- 11.6. Po zaakceptowaniu lub anulowaniu rezerwacji Klient otrzymuje powiadomienie wysyłane na podany przez Klienta adres e-mail.

#### 12. Dane osobowe

- 12.1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Salonie w związku z realizacją Zamówień oraz postanowień niniejszego Regulaminu jest Sprzedawca.
- 12.2. Informacje dotyczące danych osobowych przetwarzanych przez Sprzedawcę, w tym w szczególności celów przetwarzania oraz uprawnień przysługujących podmiotom danych określone zostały w Polityce prywatności dostępnej na stronie internetowej Sprzedawcy w zakładce [Regulaminy i informacje prawne \(familyoptic.pl\)](#) oraz w Salonie.

#### 13. Pozasądowe metody rozwiązywania sporów

- 13.1. 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).

13.2. 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).

13.3. Ewentualne spory powstałe między Klientem niebędącym Konsumentem a Sprzedawcą rozstrzygane będą przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby Sprzedawcy.

#### 14. Postanowienia końcowe

14.1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.12.2024r

14.2. Regulamin jest dostępny w Salonach oraz na stronie internetowej Sprzedawcy w zakładce: [Regulaminy i informacje prawne \(familyoptic.pl\)](#).

14.3. 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 Salonu, 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 mu wiążących poleceń;
  - f) zmiany organizacyjne i techniczne w strukturze Sprzedawcy, w tym w szczególności przekształcenia, fuzje, przejęcia, zmiana nazwy.
- 14.4. Zmiana regulaminu staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Sprzedawcę, nie krótszym niż 14 dni od momentu udostępnienia Klientom zmienionego Regulaminu.
  - 14.5. 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.
  - 14.6. 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.
  - 14.7. Klient może uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie w Salonie oraz za pośrednictwem strony internetowej Sprzedawcy w zakładce: [Regulaminy i informacje prawne \(familyoptic.pl\)](#).
  - 14.8. W sprawach nieuregulowanych powyższym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

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

- a) Okulary
- b) Soczewki kontaktowe

