

**POLITYKA
OKREŚLAJĄCA PROCEDURĘ ROZPATRYWANIA ROSZCZEŃ ZWIĄZANYCH Z WADLIWOŚCIĄ
OKULARÓW**

§ 1

Postanowienia ogólne

- 1.** Na potrzeby Polityki poniższe pojęcia mają następujące znaczenie:
 - 1.1.** Części – soczewki, zauszniki, mostki, etui oraz inne części zamienne do Okularów.
 - 1.2.** Części Główne – soczewki, zauszniki, mostki, etui. W przypadku Roszczeń Sprzedawcy i procesów ich rozpatrywania opisanych w § 3 poniżej, Części Główne obejmują wyłącznie soczewki, zauszniki i etui (bez mostków).
 - 1.3.** Drobne Części – inne części, niż soczewki, zauszniki, mostki, etui.
 - 1.4.** Grupa Luxottica – Luxottica Group S.p.A. oraz jej spółki zależne lub powiązane.
 - 1.5.** Luxottica – Luxottica Poland sp. z o.o.
 - 1.6.** Ekspertyza – badanie, czy Okulary lub Części posiadają Wady Fabryczne, czy też ich wadliwość wynika z przyczyn leżących po stronie Sprzedawcy lub Klienta Detalicznego.
 - 1.7.** Formularz – formularz rejestracji zgłoszenia obejmującego Reklamację lub Roszczenie Sprzedawcy dostępny na Platformie RMA.
 - 1.8.** Gwarancja – oświadczenie gwarancyjne dotyczące Okularów lub ich Części, złożone przez podmiot z Grupy Luxottica. Gwarancja udzielana jest wyłącznie Klientom Detalicznym i potwierdzana jest stosownym dokumentem.
 - 1.9.** Klient Detaliczny – konsument lub inny podmiot, który zakupił Okulary lub Części od Sprzedawcy na własny użytek (nie do dalszej odsprzedaży).
 - 1.10.** Okulary – marka lub marki okularów przeciwsłonecznych lub opraw do okularów korekcyjnych dostarczanych Sprzedawcy przez Luxottica na podstawie Umowy lub Umów, w tym Okulary ze szklami korekcyjnymi, o których mowa w pkt. 1.11. poniżej.
 - 1.11.** Okulary ze szklami korekcyjnymi – okulary typu RBA (dawniej ROX) i OAP (dawniej OTD) składające się z opraw do okularów korekcyjnych oraz szkieł korekcyjnych wykonane przez Grupę Luxottica według indywidualnego zamówienia.
 - 1.12.** Platforma RMA – platforma na stronie <http://rma.luxottica.com.pl/> umożliwiająca zgłaszanie Reklamacji i Roszczeń Sprzedawcy.
 - 1.13.** Polityka – niniejsza polityka określająca procedurę rozpatrywania roszczeń związanych z wadliwością Okularów.
 - 1.14.** Reklamacja – każde zgłoszone przez Klienta Detalicznego na podstawie Gwarancji zastrzeżenie dotyczące jakości Okularów lub Części (TRYB POSPRZEDAŻOWY).
 - 1.15.** Roszczenie Sprzedawcy – roszczenie Sprzedawcy względem Luxottica oparte na przepisach o rękojmi przy sprzedaży, związane z wadliwością Okularów lub Części Głównych zamówionych w sposób wskazany w § 1 pkt 9 poniżej, które nie zostały jeszcze odsprzedane przez Sprzedawcę (TRYB PRZEDSPRZEDAŻOWY).
 - 1.16.** Sprzedawca – podmiot, który na podstawie Umowy lub Umów współpracuje z Luxottica lub współpracował z Luxottica w dacie sprzedaży Klientowi Detalicznemu Okularów lub Części.
 - 1.17.** Umowy – stosunki łączące Sprzedawcę i Luxottica, w tym umowy na autoryzowaną sprzedaż Okularów.

- 1.18. Wady Fabryczne** – wady fizyczne, które istniały w Okularach lub Częściach w chwili dostarczenia ich do Sprzedawcy, lub które wynikły z przyczyn tkwiących w Okularach lub Częściach w chwili dostarczenia ich do Sprzedawcy (tj. wady spowodowane bezpośrednio przez użycie wadliwych materiałów lub wskutek wadliwego wykonania, np. schodzący lakier z okularów, rozlutowane zawiasy, brak ozdoby, wypadające szkło, brak symetrii).
- 2.** Celem Polityki jest zapewnienie sprawnego i zgodnego prawem procesu rozpatrywania wszelkich zgłoszeń związanych z wadliwością Okularów lub Części.
 - 3.** Polityka określa tryb postępowania w sprawach Reklamacji Okularów lub Części (§2). Polityka określa również sposób postępowania z Roszczeniami Sprzedawców (§3).
 - 4.** Cały proces rozpatrywania roszczeń związanych z wadliwością Okularów lub Części zorganizowany i przeprowadzany jest z uwzględnieniem i respektowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa oraz regulacji umownych, tj. postanowień udzielonej Klientom Detalicznym Gwarancji.
 - 5.** W przypadku roszczeń Klienta Detalicznego opartych na Gwarancji, cały proces Reklamacji musi zostać zrealizowany w terminie określonym w Gwarancji albo w terminie określonym przepisami prawa.
 - 6.** Przesłanie Okularów lub ich Części do Luxottica odbywa się zawsze na koszt Sprzedawcy.
 - 7.** W przypadku uwzględnienia Reklamacji lub Roszczenia Sprzedawcy, wadliwe Okulary lub Części odesłane do Luxottica nie są zwracane Sprzedawcy i podlegają utylizacji.
 - 8.** W przypadku naprawy Okularów przez Sprzedawcę, wadliwe Części nie są odsyłane do Luxottica i podlegają utylizacji na koszt Sprzedawcy.
 - 9.** Sprzedawca może w każdej chwili zamówić potrzebne Części do Okularów. Za zamówione w ten sposób Części Sprzedawca obowiązany jest do uregulowania należności wskazanej na otrzymanej fakturze.
 - 10.** Polityka zastępuje wszelkie inne dotychczas obowiązujące polityki dotyczące rozpatrywania roszczeń związanych z wadliwością okularów. W odpowiednim zakresie Polityka ma zastosowanie do Reklamacji i Roszczeń Sprzedawcy zgłoszonych Luxottica przed jej wejściem w życie.

§ 2

Opis postępowania w przypadku Reklamacji

TRYB POSPRZEDAŻOWY

Przyjęcie Reklamacji i zgłoszenie Reklamacji do Luxottica

- 1.** Sprzedawca przyjmujący Reklamację dotyczącą Okularów lub ich Części ma obowiązek:
 - 1.1.** ustalenia z Klientem Detalicznym podstawy zgłaszanej Reklamacji (tj. czy Klient Detaliczny chce skorzystać z uprawnień wynikających z Gwarancji, czy niezgodności towaru z umową/rękojmi);
 - 1.2.** ustalenia daty i miejsca nabycia przez Klienta Detalicznego reklamowanych Okularów lub Części;
 - 1.3.** ustalenia daty zgłoszenia Reklamacji do Sprzedawcy;
 - 1.4.** ustalenia szczegółów dotyczących reklamowanych Okularów lub Części, takich jak marka, nr modelu, nr koloru, rozmiar, długość zausznika;
 - 1.5.** ustalenia zgłaszanej przez Klienta Detalicznego wadliwości Okularów lub Części;

- 1.6.** ustalenia z Klientem Detalicznym sposobu postępowania na wypadek zaprzestania produkcji lub braku możliwości dostarczenia w terminie określonym w Gwarancji albo w terminie określonym przepisami prawa wolnych od wad Okularów lub Części, tj.:
 - 1.6.1.** oczekiwanie na nowe Okulary lub Części i dostarczenie ich w najwcześniej możliwym terminie.
 - 1.6.2.** dostarczenie w miejsce reklamowanych Okularów (lub Okularów, z których pochodzą wadliwe Części) innych Okularów tego samego modelu (różniących się wyłącznie kolorem / materiałem, z którego są wykonane) albo innego modelu tej samej marki Okularów albo modelu innej marki Okularów w podobnej cenie.
 - 1.6.3.** zawarcie przez Klienta Detalicznego i Sprzedawcę porozumienia o rozwiązaniu umowy sprzedaży Okularów lub Części i zwrócenie Klientowi Detalicznemu przez Sprzedawcę kwoty stanowiącej cenę detaliczną nabycia Okularów lub Części.
- 2.** Informacje określone w § 2 pkt. 1.2. - 1.6. powyżej muszą zostać przekazane Luxottica za pomocą Formularza na Platformie RMA w następujący sposób:
 - 2.1.** w opcji „Przedmiot zlecenia” należy wskazać, czy Reklamacja dotyczy „OKULARÓW PRZECIWSŁONECZNYCH”, czy „OPRAW DO OKULARÓW ZE SZKŁAMI KOREKCYJNYMI” (w tym Okularów ze szklami korekcyjnymi);
 - 2.2.** w opcji „Typ zlecenia” należy wybrać „POSPRZEDAŻOWE”;
 - 2.3.** data zakupu przez Klienta Detalicznego reklamowanych Okularów lub Części musi zostać podana w Formularzu w wierszu „DATA ZAKUPU” poprzez wybranie odpowiedniej daty z formantu wyboru daty; miejsce nabycia takich Okularów musi zostać wskazane w polu „OPIS”, np.: „Okulary zostały zakupione w Salonie Optycznym XYZ”;
 - 2.4.** w opcji „Numer Klienta” należy wpisać przypisany Sprzedawcy przez Luxottica indywidualny numer klienta;
 - 2.5.** szczegóły dotyczące reklamowanych Okularów lub Części muszą zostać wskazane w Formularzu w następujących polach: „MARKA”, „NR MODELU”, „NR KOLORU”, „ROZMIAR”, „DŁUGOŚĆ ZAUSZNIKA”;
 - 2.6.** data zgłoszenia Reklamacji przez Klienta Detalicznego musi zostać wskazana w Formularzu w polu „OPIS”, np.: „Reklamacja zgłoszona DD.MM.RRRR”;
 - 2.7.** wadliwość Okularów lub Części musi zostać szczegółowo określona w Formularzu w polu „OPIS”;
 - 2.8.** sposób postępowania, o którym mowa w pkt 1.6. powyżej, musi zostać określony w Formularzu poprzez wybór odpowiedniej opcji w wierszu „SPOSÓB ROZLICZENIA”. W przypadku ustalenia sposobu postępowania z pkt 1.6.1. należy wybrać opcję „WYMIANA MODELU LUB CZĘŚCI”. W przypadku ustalenia sposobu postępowania z pkt 1.6.2. należy wybrać opcję „WYMIANA NA INNY MODEL”, a następnie podać w kolejnym wierszu formularza stosowne dane takiego modelu. W przypadku ustalenia sposobu postępowania z pkt 1.6.3. należy wybrać opcję „KOREKTA FAKTURY”.
 - 2.9.** w wierszu „SPOSÓB PROCESOWANIA”, należy wybrać:
 - 2.9.1.** TRYB UPROSZCZONY (rozpatrzenie Reklamacji na podstawie zdjęć) – jeżeli Reklamacja dotyczy Okularów (z wyłączeniem Okularów ze szklami korekcyjnymi) lub Części; albo
 - 2.9.2.** TRYB STANDARDOWY (wraz z odesłaniem Okularów) – jeśli Reklamacja dotyczy Okularów ze szklami korekcyjnymi;
 - 2.10.** od razu, wraz ze zgłoszeniem Reklamacji Sprzedawca ma obowiązek przekazać Luxottica za pomocą Platformy RMA zdjęcia wskazujące na istnienie Wad Fabrycznych, które stanowiąc

będą podstawę do rozpatrzenia Reklamacji. Zdjęcia muszą być wykonane w formacie JPG, GIF, BMP i nie mogą być większe niż 6 MB. Zdjęcia muszą w sposób wyraźny i czytelny przedstawiać wady.

- 2.11.** Obowiązek przekazania zdjęć nie dotyczy Reklamacji Okularów ze szklami korekcyjnymi. W przypadku Okularów ze szklami korekcyjnymi, po uzupełnieniu Formularza zgodnie z pkt. 2. Powyżej, Sprzedawca jest obowiązany do wydrukowania Formularza oraz przesłania jego wraz z wadliwymi Okularami ze szklami korekcyjnymi oraz dokumentem LMS na adres Luxottica. Wysyłka musi nastąpić firmą kurierską lub pocztą poleconą za potwierdzeniem odbioru. Po wysłaniu Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie przekazać do Luxottica za pomocą Platformy RMA skan lub zdjęcie potwierdzenia nadania takiej paczki. W przypadku niedopełnienia obowiązków wskazanych powyżej Luxottica nie będzie ponosić jakiegokolwiek odpowiedzialności za odesłane Okulary ze szklami korekcyjnymi, a ciężar udowodnienia, że zostały one dostarczone do Luxottica spoczywać będzie na Sprzedawcy.
- 3.** Przekazanie wszystkich wskazanych wyżej informacji, w tym **zdjęć**, poprzez Platformę RMA jest równoznaczne ze zgłoszeniem Reklamacji do Luxottica i musi nastąpić niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu dwóch (2) dni liczonych od dnia złożenia Reklamacji przez Klienta Detalicznego.
- 4.** Zweryfikowanie przez Sprzedawcę daty i miejsca zakupu przez Klienta Detalicznego reklamowanych Okularów lub Części musi zostać dokonane w oparciu np. o dane z paragonu, faktury, bankowego potwierdzenia płatności, wydruku z systemu komputerowego dotyczącego realizacji zamówienia, innego dowodu. Na potrzeby rozpatrywania Reklamacji, w tym weryfikacji formalnej, Sprzedawca powinien pozyskać i zabezpieczyć kopie wskazanych wyżej dokumentów lub innych dowodów.
- 5.** Po zgłoszeniu Reklamacji do Luxottica zgłoszeniu nadawany jest automatycznie status Zarejestrowane.
- 6.** Następnie zgłoszeniu nadawane są następujące statusy (w odpowiednim polu Platformy RMA lub w formie zwrotnej wiadomości e-mail):
- 5.1.** Realizowane – w sytuacji, w których Sprzedawca nie może z przyczyn losowych/uzasadnionych dostarczyć zdjęć, o których mowa w pkt. 2.10. powyżej.
- 5.2.** Do wyjaśnienia – np. w przypadku nieczytelności zdjęć, braku informacji lub towaru koniecznego do zakończenia procesu rozpatrywania Reklamacji.
- 5.3.** Anulowane – Reklamacja została anulowana na prośbę Sprzedawcy.
- 5.4.** Zakończone – Reklamacja została uwzględniona.
- 5.5.** Odrzucone – Reklamacja została uznana za niezasadną.
- 7.** O każdorazowej zmianie statusu Sprzedawca jest informowany powiadomieniem wysłanym pocztą elektroniczną.
- 8.** Jeżeli zgłoszenie Sprzedawcy zostało przyjęte i po upływie 14 dni liczonych od dnia jego przyjęcia zgłoszenie to nie uzyskało kolejnego statusu określonego w §2 pkt. 6 powyżej, Sprzedawca ma obowiązek skontaktowania się z Luxottica w celu wyjaśnienia przyczyn zaistniałego stanu rzeczy.

Weryfikacja formalna Reklamacji

- 9.** Na początku Luxottica weryfikuje, czy dana Reklamacja może zostać rozpatrzona ze względów formalnych (tj. czy została zgłoszona w terminie Gwarancji, czy reklamowane Okulary lub Części zostały zakupione u autoryzowanego Sprzedawcy).
- 10.** W przypadku pozytywnej weryfikacji okoliczności wskazanych w §2 pkt 9 powyżej, Reklamacja będzie rozpatrywana dalej.
- 11.** W przypadku negatywnej weryfikacji okoliczności wskazanych w §2 pkt 9 powyżej, Reklamacja nie zostanie przyjęta, o czym Luxottica poinformuje Sprzedawcę. Sprzedawca ma w takiej sytuacji

obowiązek wyjaśnienia Klientowi Detalicznemu przyczyn odmowy przyjęcia Reklamacji (status: ODRZUCONA).

12. W przypadku wątpliwości co do okoliczności wskazanych w §2 pkt 9 powyżej, Luxottica może zażądać od Sprzedawcy dostarczenia kopii dokumentów określonych w §2 pkt 4 lub innych dowodów bądź oświadczeń. Sprzedawca ma obowiązek dostarczyć Luxottica takie kopie dokumentów, dowody lub oświadczenia w najkrótszym możliwym terminie, nie później jednak niż w ciągu pięciu (5) dni liczonych od dnia otrzymania stosownego żądania. Brak dostarczenia takich kopii dokumentów, dowodów lub oświadczeń może skutkować odmową przyjęcia Reklamacji do rozpatrzenia. Jeżeli żądane kopie dokumentów, dowody lub oświadczenia zostaną dostarczone Luxottica z naruszeniem terminu określonego w zdaniu poprzednim i w wyniku tego dojdzie do przekroczenia terminów określonych w Gwarancji lub przepisach prawa na rozpatrzenie Reklamacji, to wszelkie konsekwencje (w tym odpowiedzialność wobec Klienta Detalicznego) związane z przekroczeniem takich terminów ponosić będzie Sprzedawca (status: DO WYJAŚNIENIA).
13. Jeśli Reklamacja przeszła pozytywną weryfikację formalną, wtedy Reklamacja zostaje przyjęta do rozpatrzenia.

Rozpatrywanie Reklamacji

14. Jeśli Reklamacja dotyczy wyłącznie Drobnych Części, to zgłoszenie Reklamacji jest traktowane jako dyspozycja na nieodpłatną dostawę do Sprzedawcy określonej Drobnej Części. W takiej sytuacji Luxottica nieodpłatnie dostarczy Sprzedawcy żadaną Drobna Część, która musi następnie zostać zamontowana przez Sprzedawcę w miejsce wadliwej.
15. Jeśli Reklamacja dotyczy Okularów lub Części Głównych Luxottica weryfikuje, czy Okulary lub Części Główne posiadają Wady Fabryczne, czy też posiadają uszkodzenia powstałe z winy Sprzedawcy lub Klienta Detalicznego (np. uszkodzenia powstałe w wyniku niewłaściwego przechowywania lub oddziaływania sił fizycznych, uszkodzenia powstałe w wyniku używania niezgodnie z instrukcją obsługi, używania w warunkach wysokiej wilgotności, ekstremalnej temperatury, dokonywania nieuprawnionych przeróbek lub napraw, używania nieoryginalnych części zamiennych, używania do celów niezgodnych z przeznaczeniem, oddziaływania środków chemicznych lub spożywczych, chyba że uszkodzenia zostały spowodowane bezpośrednio przez użycie wadliwych materiałów lub wskutek wadliwego wykonania). Powyższa weryfikacja odbywa się na podstawie przesłanych zdjęć albo w drodze oględzin przesłanych Okularów ze szklami korekcyjnymi.
16. Jeśli w oparciu o dostarczone zdjęcia Luxottica nie może stwierdzić jednoznacznie, czy Okulary lub Części Główne są wadliwe, wtedy Luxottica zwróci się do Sprzedawcy o dostarczenie dodatkowych zdjęć, wyjaśnień lub przesłanie Okularów lub Części Głównych do Luxottica.
17. W przypadku stwierdzenia, że reklamowane Okulary lub Części Główne nie posiadają Wad Fabrycznych, Luxottica przekazuje Sprzedawcy decyzję o odrzuceniu Reklamacji wraz z uzasadnieniem (status: ODRZUCONA).
18. W przypadku stwierdzenia, że reklamowane Okulary lub Części Główne posiadają Wady Fabryczne, proces rozpatrywania Reklamacji zostaje zakończony i dostarczane są do Sprzedawcy nowe Okulary lub Części Główne (status: ZAKOŃCZONA).
19. Po otrzymaniu nowych Okularów, Sprzedawca niezwłocznie dostarcza Klientowi Detalicznemu nowe Okulary.
20. Po otrzymaniu nowych Części Głównych Sprzedawca dokonuje wymiany wadliwych Części Głównych (Luxottica nie dokonuje żadnych napraw). Naprawione Okulary przekazywane są niezwłocznie Klientowi Detalicznemu przez Sprzedawcę.
21. Z zastrzeżeniem pkt. 23 poniżej, w przypadku, gdy Reklamacja jest zasadna, a nowe Okulary lub Części nie są już produkowane lub nie mogą zostać dostarczone z przyczyn leżących po stronie Luxottica w terminie określonym w Gwarancji albo w terminie określonym przepisami prawa,

Luxottica poinformuje Sprzedawcę o zaistniałych trudnościach i w zależności od dokonanego wyboru Klienta Detalicznego (§ 2 pkt. 1.6. powyżej):

- 20.1.** Luxottica dostarczy nowe Okulary lub Części w wydłużonym terminie (§2 pkt 1.6.1. powyżej).
 - 20.2.** Luxottica dostarczy w miejsce reklamowanych Okularów (lub Okularów, z których pochodziły wadliwe Części) inne Okulary tego samego modelu (różniące się wyłącznie kolorem / materiałem, z którego są wykonane) albo inny model tej samej marki Okularów albo model innej marki Okularów w podobnej cenie (§2 pkt 1.6.2. powyżej).
 - 20.3.** Klient Detaliczny i Sprzedawca rozwiążą za porozumieniem stron umowę sprzedaży i Sprzedawca zwróci Klientowi Detalicznemu cenę detaliczną nabycia wadliwych Okularów lub Części. Następnie Luxottica zwróci Sprzedawcy cenę hurtową nabycia, co udokumentowane zostanie korektą faktury wystawionej przez Luxottica, dotyczącej dostawy zareklamowanych Okularów lub Części.
- 22.** Jeśli Sprzedawca nie dostarczy Luxottica wszystkich informacji na temat wybranego przez Klienta Detalicznego sposobu postępowania na wypadek sytuacji określonych w §2 pkt 1.6. powyżej w ciągu 60 dni liczonych od dnia zgłoszenia Reklamacji lub od dnia poinformowania Sprzedawcy o zaistniałych trudnościach, Reklamacja taka może zostać nieuwzględniona. Brak uwzględnienia Reklamacji z tej przyczyny nie wyklucza możliwości ponownego złożenia Reklamacji, o ile wraz z nową Reklamacją Sprzedawca dostarczy Luxottica wszystkie informacje na temat wybranego przez Klienta Detalicznego sposobu postępowania na wypadek sytuacji określonych w §2 pkt 1.6. powyżej (status: ODRZUCONA).
- 23.** W przypadku, gdy Reklamacja jest zasadna, a nowe Okulary ze szklami korekcyjnymi nie mogą zostać wyprodukowane i dostarczone z przyczyn leżących po stronie Luxottica w terminie określonym w Gwarancji albo w terminie określonym przepisami prawa, Luxottica poinformuje Sprzedawcę o zaistniałych trudnościach. W takiej sytuacji umowa sprzedaży wadliwych Okularów ze szklami korekcyjnymi zawarta pomiędzy Luxottica i Sprzedawcą ulega automatycznemu rozwiązaniu. Luxottica zwraca Sprzedawcy cenę hurtową nabycia wadliwych Okularów ze szklami korekcyjnymi, co udokumentowane zostaje korektą faktury wystawionej przez Luxottica, dotyczącej dostawy wadliwych Okularów ze szklami korekcyjnymi. Następnie Sprzedawca zwraca Klientowi Detalicznemu cenę nabycia wadliwych Okularów ze szklami korekcyjnymi.

Szczególne zasady rozpatrywania Reklamacji

Brak zdjęć

- 24.** Jeśli Reklamacja dotyczy Okularów lub Części Głównych i z losowych/uzasadnionych przyczyn do zgłoszenia nie dołączono zdjęć, to zgłoszenie Reklamacji jest równoznaczne ze złożeniem dyspozycji na odpłatną dostawę do Sprzedawcy nowych Okularów lub Części Głównych. W takiej sytuacji w Formularzu w polu „OPIS” Sprzedawca ma obowiązek określić przyczyny niedołączenia zdjęć. Wraz z nowymi Okularami lub Częściami Głównymi dostarczana jest Sprzedawcy **faktura** dokumentująca dostarczenie tych towarów. Pkt. 19 i 20 powyżej stosuje się odpowiednio.
- 25.** W przypadku, gdy w sytuacji określonej w pkt. 24 powyżej nowe Okulary lub Części Główne nie są już produkowane lub nie mogą zostać dostarczone z przyczyn leżących po stronie Luxottica w terminie określonym w Gwarancji albo w terminie określonym przepisami prawa, Luxottica poinformuje Sprzedawcę o zaistniałych trudnościach i w zależności od dokonanego wyboru Klienta Detalicznego (§2 pkt 1.6. powyżej):
- 25.1.** Luxottica dostarczy nowe Okulary lub Części Główne w wydłużonym terminie (§2 pkt 1.6.1. powyżej). W takiej sytuacji, wraz z nowymi Okularami lub Częściami Głównymi dostarczana jest Sprzedawcy **faktura** dokumentująca dostarczenie tych towarów.
 - 25.2.** Luxottica dostarczy w miejsce reklamowanych Okularów (lub Okularów, z których pochodziły wadliwe Części Główne) inne Okulary wybrane przez Klienta Detalicznego (§2

pkt 1.6.2. powyżej). W takiej sytuacji, wraz z nowymi Okularami dostarczana jest Sprzedawcy **faktura** dokumentująca dostarczenie tych towarów.

- 25.3.** Klient Detaliczny i Sprzedawca rozwiążą za porozumieniem stron umowę sprzedaży, tj. Sprzedawca zwróci Klientowi Detalicznemu cenę detaliczną nabycia wadliwych Okularów lub Części Głównych. Pod warunkiem odesłania do Luxottica reklamowanych Okularów lub Części Głównych i stwierdzenia występowania w nich Wad Fabrycznych, Luxottica zwróci Sprzedawcy cenę hurtową nabycia wadliwych Okularów lub Części Głównych, co udokumentowane zostanie korektą stosownej faktury wystawionej przez Luxottica.
- 26.** Jeśli Sprzedawca nie dostarczy Luxottica wszystkich informacji na temat wybranego przez Klienta Detalicznego sposobu postępowania na wypadek sytuacji określonych w §2 pkt 1.6. powyżej w ciągu 60 dni liczonych od dnia zgłoszenia Reklamacji lub od dnia poinformowania Sprzedawcy o zaistniałych trudnościach, Reklamacja taka nie zostanie uwzględniona. Brak uwzględnienia Reklamacji z tej przyczyny nie wyklucza możliwości ponownego złożenia Reklamacji, o ile wraz z nową Reklamacją Sprzedawca dostarczy Luxottica wszystkie informacje na temat wybranego przez Klienta Detalicznego sposobu postępowania na wypadek sytuacji określonych w §2 pkt 1.6. powyżej.
- 27.** Po dostarczeniu Sprzedawcy nowych Okularów lub Części Głównych wraz z **fakturą**, Sprzedawca może:
- 27.1.** przesłać do Luxottica na swój koszt wadliwe Okulary lub Części Główne w celu poddania ich Ekspertyzie;
- 27.2.** przekazać Luxottica za pomocą Platformy RMA zdjęcia wskazujące na istnienie Wad Fabrycznych w Okularach lub ich Częściach Głównych, w celu wykonania Ekspertyzy.
- 28.** Jeśli Sprzedawca skorzystał z możliwości określonych w pkt. 27 powyżej, to następnie Luxottica dokonuje oględzin i weryfikacji, czy Okulary lub Części Główne posiadają Wady Fabryczne, czy też posiadają uszkodzenia powstałe z winy Sprzedawcy lub Klienta Detalicznego (np. uszkodzenia powstałe w wyniku niewłaściwego przechowywania lub oddziaływania sił fizycznych, uszkodzenia powstałe w wyniku używania niezgodnie z instrukcją obsługi, używania w warunkach wysokiej wilgotności, ekstremalnej temperatury, dokonywania nieuprawnionych przeróbek lub napraw, używania nieoryginalnych części zamiennych, używania do celów niezgodnych z przeznaczeniem, oddziaływania środków chemicznych lub spożywczych, chyba że uszkodzenia zostały spowodowane bezpośrednio przez użycie wadliwych materiałów lub wskutek wadliwego wykonania).
- 29.** W przypadku stwierdzenia przez Luxottica, że Okulary lub Części Główne posiadają Wady Fabryczne, proces rozpatrywania Reklamacji zostaje zakończony. Wadliwe Okulary lub Części Główne nie są odsyłane do Sprzedawcy i podlegają utylizacji. Luxottica wystawia w takiej sytuacji **fakture korygującą do faktury, o której mowa w § 2 pkt 24 lub 25.**, aby w konsekwencji wymiana Okularów lub Części Głównej odbyła się na koszt Luxottica.
- 30.** W przypadku stwierdzenia przez Luxottica, że zareklamowane Okulary lub Części Główne nie posiadają Wad Fabrycznych, Sprzedawcy przekazywana jest decyzja o nieuwzględnieniu Reklamacji wraz z uzasadnieniem. W takiej też sytuacji Sprzedawca obowiązany jest do uregulowania **faktury, o której mowa w § 2 pkt 24 . lub 25 powyżej.** Otrzymane Okulary lub Części Główne odsyłane są do Sprzedawcy na koszt Luxottica.

§ 3

Opis postępowania w przypadku Roszczeń Sprzedawcy opartych na rękojmi

TRYB PRZEDSPRZEDAŻOWY

Zgłoszenie Roszczenia Sprzedawcy do Luxottica

- 1.** Odpowiedzialność Luxottica względem Sprzedawcy z tytułu rękojmi wygasa po upływie sześciu (6) miesięcy liczonych od dnia realizacji dostawy Okularów lub Części Głównych objętych danym Roszczeniem Sprzedawcy.
- 2.** Odpowiedzialność Luxottica względem Sprzedawcy z tytułu rękojmi obejmuje wyłącznie Wady Fabryczne i ograniczona jest (w zakresie dopuszczalnym przez prawo) w sposób określony poniżej. W konsekwencji Sprzedawcy nie przysługuje określone w art. 560 kodeksu cywilnego prawo do złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny nabycia wadliwych Okularów lub Części Głównych, czy prawo do jednostronnego odstąpienia od umowy sprzedaży wadliwych Okularów lub Części Głównych.
- 3.** W przypadku stwierdzenia przez Sprzedawcę Wad Fabrycznych w Okularach lub ich Częściach Głównych, które nie zostały jeszcze odsprzedane na rzecz Klienta Detalicznego, Sprzedawca powiadamia o tym fakcie Luxottica niezwłocznie (jednak nie później niż w ciągu 3 dni liczonych od dnia stwierdzenia takich Wad Fabrycznych) za pomocą Formularza na Platformie RMA, w następujący sposób:
 - 3.1.** w opcji „Typ zlecenia” należy wybrać „PRZEDSPRZEDAŻOWE”;
 - 3.2.** w opcji „DATA ZAKUPU” należy podać datę dostawy do Sprzedawcy Okularów lub Części Głównych z Wadami Fabrycznymi poprzez wybranie odpowiedniej daty z formantu wyboru daty;
 - 3.3.** w opcji „Numer Klienta” należy wpisać przypisany Sprzedawcy przez Luxottica indywidualny numer klienta;
 - 3.4.** w opcji „SPOSÓB PROCESOWANIA”, należy wybrać:
 - 3.4.1.** TRYB STANDARDOWY (wraz z odesłaniem Okularów) – jeśli Roszczenie Sprzedawcy dotyczy Okularów;
 - 3.4.2.** TRYB UPROSZCZONY (rozpatrzenie Roszczenia Sprzedawcy na podstawie zdjęć) – jeżeli Roszczenie Sprzedawcy dotyczy Części Głównych, z wyłączeniem mostków;
 - 3.5.** data stwierdzenia Wad Fabrycznych w Okularach lub Częściach Głównych, numer faktury dokumentującej sprzedaż takich Okularów lub Części głównych oraz opis stwierdzonych Wad Fabrycznych musi zostać wskazany w polu „OPIS”;
 - 3.6.** szczegóły dotyczące reklamowanych Okularów lub Części Głównych mogą zostać wskazane w Formularzu w następujących polach: „MARKA”, „NR MODELU”, „NR KOLORU”, „ROZMIAR”, „DŁUGOŚĆ ZAUSZNIKA”;
 - 3.7.** wadliwość Okularów lub Części Głównych może zostać szczegółowo określona w Formularzu w polu „OPIS”;
 - 3.8.** sposób postępowania, na wypadek braku możliwości dostarczenia w miejsce wadliwych Okularów lub Części Głównych nowych takich samych Okularów lub Części Głównych bez wad, musi zostać określony w Formularzu poprzez wybór odpowiedniej opcji w wierszu „SPOSÓB ROZLICZENIA”. W przypadku zgody na dostarczenie w miejsce reklamowanych Okularów lub Części innych Okularów należy wybrać opcję „WYMIANA NA INNY MODEL” i podać oznaczenia wybranego modelu w wierszu: "Jeśli wymiana, na jaki model". W przypadku chęci rozwiązania umowy sprzedaży wadliwych Okularów lub Części Głównych za porozumieniem stron i uzyskania zwrotu ceny zakupu, należy wybrać opcję „KOREKTA FAKTURY”;
 - 3.9.** jeżeli Roszczenie Sprzedawcy dotyczy Części Głównych, z wyłączeniem mostków, to od razu, wraz ze zgłoszeniem Roszczenia Sprzedawca ma obowiązek przekazać Luxottica za pomocą Platformy RMA zdjęcia wskazujące na istnienie Wad Fabrycznych, które stanowiąc będą podstawę do rozpatrzenia Roszczenia Sprzedawcy. Zdjęcia muszą być wykonane w formacie JPG, GIF, BMP i nie mogą być większe niż 6 MB. Zdjęcia muszą w sposób wyraźny i czytelny przedstawiać wady.

4. Obowiązek przekazania zdjęć nie dotyczy Roszczeń Sprzedawcy obejmujących Okulary. W przypadku Okularów, po uzupełnieniu Formularza zgodnie z pkt. 3. powyżej Sprzedawca jest obowiązany do wydrukowania Formularza oraz wysłania go wraz z wadliwymi Okularami na adres Luxottica. Wysyłka musi nastąpić firmą kurierską lub pocztą poleconą za potwierdzeniem odbioru. Po wysłaniu Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie przekazać do Luxottica za pomocą Platformy RMA skan lub zdjęcie potwierdzenia nadania paczki zawierającej Okulary. W przypadku niedopełnienia obowiązków wskazanych powyżej Luxottica nie będzie ponosić jakiejkolwiek odpowiedzialności za odesłane Okulary, a ciężar udowodnienia, że Okulary objęte Roszczeniem Sprzedawcy zostały dostarczone do Luxottica spoczywać będzie na Sprzedawcy.
5. Po zgłoszeniu Roszczenia Sprzedawcy do Luxottica zgłoszeniu nadawany jest automatycznie status Zarejestrowane.
6. Następnie zgłoszeniu nadawane są następujące statusy (w odpowiednim polu Platformy RMA lub w formie zwrotnej wiadomości e-mail):
 - 6.1. Do wyjaśnienia – np. w przypadku braku informacji lub towaru koniecznego do zakończenia procesu rozpatrywania Roszczenia Sprzedawcy.
 - 6.2. Anulowane – Roszczenie Sprzedawcy zostało anulowane na prośbę Sprzedawcy.
 - 6.3. Zakończone – Roszczenie Sprzedawcy zostało uwzględnione.
 - 6.4. Odrzucone – Roszczenie Sprzedawcy zostało uznane za niezasadne.
7. O każdorazowej zmianie statusu Sprzedawca jest informowany powiadomieniem wysłanym pocztą elektroniczną.
8. Jeżeli zgłoszenie Sprzedawcy zostało przyjęte i po upływie 14 dni liczonych od dnia jego przyjęcia zgłoszenie to nie uzyskało kolejnego statusu określonego w pkt. 6. powyżej, Sprzedawca ma obowiązek podjęcia działań mających na celu wyjaśnienie zaistniałej sytuacji, tj. skontaktowania się z Luxottica, zweryfikowania faktu doręczenia paczki zawierającej Okulary, a w przypadku braku jej doręczenia do Luxottica, zgłoszenia stosownej reklamacji do firmy kurierskiej lub poczty.

Weryfikacja formalna Roszczenia Sprzedawcy

9. Na początku Luxottica weryfikuje, czy Roszczenie Sprzedawcy może zostać rozpatrzone ze względów formalnych (tj. czy zostało zgłoszone w przepisanych terminach, czy Okulary lub Części Główne objęte Roszczeniem Sprzedawcy pochodzą z autoryzowanego źródła).
10. W przypadku, gdy Roszczenie Sprzedawcy zostało zgłoszone po upływie przepisanych terminów lub odnosiło się do okularów lub części nabytych u osób trzecich, to Roszczenie Sprzedawcy nie zostanie przyjęte, o czym Sprzedawca zostanie poinformowany przez Luxottica (status: ODRZUCONE).

Ekspertyza

11. W oparciu o otrzymane Okulary lub zdjęcia Części Głównych Luxottica dokonuje weryfikacji, czy Okulary lub Części Główne posiadają Wady Fabryczne, czy też posiadają uszkodzenia powstałe z winy Sprzedawcy (np. uszkodzenia powstałe w wyniku niewłaściwego przechowywania lub oddziaływania sił fizycznych, dokonywania nieuprawnionych przeróbek, oddziaływania środków chemicznych lub spożywczych, chyba że uszkodzenia zostały spowodowane bezpośrednio przez użycie wadliwych materiałów lub wskutek wadliwego wykonania).
12. W przypadku stwierdzenia, przez Luxottica że przesłane Okulary lub Części Główne nie posiadają Wad Fabrycznych, Luxottica przekazuje Sprzedawcy decyzję o nieuwzględnieniu Roszczenia Sprzedawcy wraz z uzasadnieniem (status: ODRZUCONA). Okulary odsyłane są do Sprzedawcy (na koszt Luxottica).

- 13.** W przypadku stwierdzenia przez Luxottica, że Okulary lub Części Główne posiadają Wady Fabryczne, proces rozpatrywania Roszczenia Sprzedawcy zostaje zakończony i dostarczane są do Sprzedawcy (w najwcześniejszym możliwym terminie, w tym np. w ramach kolejnej dostawy Okularów) nowe Okulary lub Części Główne. Wadliwe Okulary nie są odsyłane do Sprzedawcy (status: ZAKOŃCZONA). Jeżeli w ciągu 60 dni liczonych od dnia zakończenia rozpatrywania Roszczenia Sprzedawcy, Sprzedawca nie zgłosi Luxottica braku dostarczenia nowych Okularów lub Części Głównych, domniemywa się, że Roszczenie Sprzedawcy zostało w pełni zaspokojone.
- 14.** W przypadku, gdy Roszczenie Sprzedawcy jest zasadne, a nowe takie same Okulary lub Części Główne nie mogą zostać dostarczone Sprzedawcy z przyczyn leżących po stronie Luxottica, Luxottica poinformuje Sprzedawcę o zaistniałych trudnościach i w zależności od dokonanego wyboru przez Sprzedawcę (§ 3 pkt. 3.8. powyżej):
 - 14.1.** Luxottica dostarczy inne Okulary w miejsce wadliwych Okularów lub Części Głównych.
 - 14.2.** Luxottica i Sprzedawca rozwiążą za porozumieniem stron umowę sprzedaży wadliwych Okularów lub Części Głównych. Następnie Luxottica zwróci Sprzedawcy cenę nabycia wadliwych Okularów lub Części Głównych, co udokumentowane zostanie korektą stosownej faktury wystawionej przez Luxottica.
- 15.** Jeżeli Sprzedawca podczas zgłaszania swojego Roszczenia nie wskazał informacji określonych w § 3 pkt. 3.8. powyżej, Sprzedawca jest obowiązany do określenia sposobu rozliczenia takiego Roszczenia w terminie 30 dni liczonych od dnia otrzymania od Luxottica informacji, o której mowa w § 3 pkt. 14.
- 16.** Brak decyzji Sprzedawcy i odpowiedzi w terminie wskazanym powyżej traktowany będzie jako dorozumiana zgoda Sprzedawcy na rozwiązanie za porozumieniem stron umowy sprzedaży wadliwych Okularów lub Części Głównych. W konsekwencji Luxottica zwróci Sprzedawcy cenę nabycia wadliwych Okularów lub Części Głównych, co udokumentowane zostanie korektą stosownej faktury wystawionej przez Luxottica. Wadliwe Okulary nie są odsyłane do Sprzedawcy i podlegają utylizacji (status: ZAKOŃCZONA).