

REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ
ORAZ POLITYKA PRYWATNOŚCI

Warszawa, dnia 1 stycznia 2024 r.

Realizując postanowienia Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344), Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.), Ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 34), Usługodawca wprowadza niniejszy Regulamin określający w szczególności rodzaj i zakres świadczonych usług drogą elektroniczną oraz warunki świadczenia tych usług.

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

1. Definicje pojęć użytych w Regulaminie:
 - a) Aplikacja Online – bezpłatna aplikacja na stronie <http://rma.luxottica.com.pl/> umożliwiająca świadczenie Usług.
 - b) System teleinformatyczny – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu prawa telekomunikacyjnego.
 - c) Usługi świadczone drogą elektroniczną / Usługi – usługi polegające na zgłaszaniu przez Usługobiorców reklamacji związanych z wadliwością Okularów Luxottica poprzez aplikację na stronie <https://rma.luxottica.com.pl>, monitorowaniu takich zgłoszeń oraz otrzymywaniu powiadomień i komunikacji związanej ze zgłoszeniami.
 - d) Środki komunikacji elektronicznej – rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną.
 - e) Usługodawca / Luxottica – **Luxottica Poland sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Annopol 17, 03-236 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS: 0000015788, NIP: 676-218-71-58, REGON: 356304046, wysokość kapitału zakładowego 390.000 PLN.**
 - f) Usługobiorca – podmiot korzystający z usług Usługodawcy, który jest stroną umowy o świadczeniu usług będący osobą fizyczną lub osobą prawną, który zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego regulaminu. Usługobiorcą jest również podmiot, który zamówi świadczenie określonych usług drogą elektroniczną na zasadach poniżej określonych.
 - g) Okulary Luxottica – marka lub marki okularów dostarczanych Usługobiorcy przez Luxottica na podstawie zawartych umów dystrybucyjnych.
 - h) RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.).
2. Usługodawca świadczy Usługi za pomocą Aplikacji Online.
3. Wyrażenie zgody na przestrzeganie niniejszego Regulaminu podczas uruchamiania Aplikacji Online jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków Regulaminu bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.

Rozdział 2

Rodzaje i zakres świadczonych Usług drogą elektroniczną

1. Usługi świadczone drogą elektroniczną polegają w szczególności na zgłaszaniu przez Usługobiorców reklamacji związanych z wadliwością Okularów Luxottica poprzez Aplikację Online, monitorowaniu takich zgłoszeń oraz otrzymywaniu powiadomień i komunikacji związanej ze zgłoszeniami.
2. Skorzystanie z Usługi wymaga rejestracji Usługobiorcy w Aplikacji Online oraz podania danych takich jak imię, nazwisko, nazwy firmy, adres e-mail, numer klienta.
3. Skorzystanie z Usługi wymaga także wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych dla celów związanych z korzystaniem z Usługi oraz akceptacji postanowień Regulaminu.
4. Zgłaszając reklamacje dotyczące Okularów Luxottica za pośrednictwem Usługi nie wolno przekazywać Luxottica informacji lub dokumentów zawierających dane osobowe konsumentów / ostatecznych użytkowników Okularów Luxottica. W przypadku konieczności przekazania Luxottica takich informacji lub dokumentów, należy je uprzednio zanonimizować.
5. Usługodawca może świadczyć również inne usługi na podstawie odrębnych umów, których przedmiotem jest świadczenie usług drogą elektroniczną.

Rozdział 3

Warunki świadczenia Usług drogą elektroniczną

1. Usługodawca świadczy Usługi na rzecz Usługobiorcy w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego Regulaminu.
3. Usługobiorca obowiązany jest do korzystania z Aplikacji Online w sposób zgodny z prawem z poszanowaniem dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich.
4. Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania Środków komunikacji elektronicznej oraz niedostarczania przez lub do Systemów teleinformatycznych Usługodawcy treści:
 - a) powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie Systemów teleinformatycznych Usługodawcy lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu Usług;
 - b) naruszających dobra osobiste jakichkolwiek osób trzecich, naruszających ogólnie przyjęte normy społeczne lub naruszających przepisy prawa.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac konserwacyjnych Aplikacji Online, mogących powodować utrudnienia lub uniemożliwienie Usługobiorcom korzystania z Usług.
6. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Systemu teleinformatycznego lub Aplikacji Online, Usługodawca ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Systemu teleinformatycznego lub Aplikacji Online.
7. Usługodawca zapewnia, że dane i inne informacje wprowadzone do Aplikacji Online zostaną przez Usługodawcę zachowane w tajemnicy i nie będą ujawniane jakimkolwiek osobom trzecim. Takie informacje lub dane mogą zostać ujawnione jedynie za uprzednią zgodą Usługobiorcy lub w przypadku, gdy obowiązek taki wynikać będzie z obowiązujących przepisów prawa.
8. Usługobiorca obowiązany jest do wprowadzania do Aplikacji Online wyłącznie prawdziwych danych i informacji.
9. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług można składać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@pl.luxottica.com. Zaleca się podanie przez Usługobiorcę w opisie reklamacji: informacji i okoliczności dotyczących reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości, żądania Usługobiorcy oraz danych kontaktowych składającego reklamację.
10. Ustosunkowanie się do reklamacji przez Usługodawcę nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

Rozdział 4

Polityka Prywatności

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorców oraz danych osobowych wprowadzonych do Aplikacji Online podczas korzystania z Usług („Dane”) jest Luxottica Poland sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Annopol 17, 03-236 Warszawa („Administrator”).
2. Administrator przetwarza Dane wyłącznie w zakresie niezbędnym do osiągnięcia następujących celów i w oparciu o podstawy prawne wskazane poniżej:
 - a) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. (b) RODO: w celu zawarcia i realizacji Umowy o świadczenie Usług;
 - b) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. (c) RODO: w celu wykonywania obowiązków Administratora wynikających z przepisów prawa, w szczególności poprzez wypełnianie obowiązków ustawowych wobec sądów, organów, urzędów lub osób trzecich (np. kontrole Urzędu Skarbowego, żądania policji i innych organów ścigania, żądania komorników);
 - c) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. (f) RODO: w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora polegającego na zabezpieczeniu informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów i ewentualnego dochodzenia roszczeń i obrony przed roszczeniami.
3. Przetwarzane Dane obejmują m.in. nazwisko i imiona Usługobiorcy, adres do korespondencji, adresy elektroniczne Usługobiorcy, dane podmiotu reprezentowanego przez Usługobiorcę, dane prowadzonej działalności przez Usługobiorcę.
4. W zależności od rodzaju Danych i podstawy ich przetwarzania, dane będą przechowywane przez okres dopuszczalny lub wymagany przepisami prawa, przy czym nie dłużej niż do momentu przedawnienia roszczeń związanych z korzystaniem z Usług lub przedawnienia roszczeń związanych z obsługą reklamacji zgłoszonych za pomocą Aplikacji Online.
5. Dane mogą zostać udostępnione następującym kategoriom podmiotów:
 - a) sądom, organom, urzędom lub osobom trzecim uprawnionym do żądania dostępu lub otrzymania Danych osobowych na podstawie przepisów prawa;
 - b) podmiotom, którym Administrator powierzy przetwarzanie Danych osobowych na podstawie zawartych umów w celu realizacji celów wskazanych powyżej.
6. Usługobiorca ma prawo do:
 - a) uzyskania potwierdzenia przetwarzania Danych, uzyskania dostępu do danych oraz ich kopii;
 - b) żądania skorygowania nieprawidłowych Danych lub uzupełnienia niekompletnych Danych;
 - c) żądania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania Danych (w zakresie, w jakim przetwarzanie Danych odbywa się na innej podstawie niż art. 6 ust. 1 lit. (b) lub (c) RODO);
 - d) przenoszenia Danych (w zakresie w jakim przetwarzanie Danych odbywa się na innej podstawie niż art. 6 ust. 1 lit. (b) lub (c) RODO);
 - e) zgłoszenia sprzeciwu z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją wobec przetwarzania Danych opartego na art. 6 ust. 1 lit. (e) lub (f) RODO;
 - f) cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, wobec przetwarzania Danych opartego na art. 6 ust. 1 lit. (a) RODO;
 - g) złożenia skargi do organu nadzorczego Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa – w przypadku stwierdzenia, że Dane są przetwarzane niezgodnie z prawem.
7. Podanie Danych jest warunkiem możliwości skorzystania z Usług.
8. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych należy kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: iod@luxottica.com.pl.

Rozdział 5

Minimalne wymagania techniczne potrzebne do korzystania z Usług

1. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania ze strony internetowej Usługodawcy:

- a) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu z przeglądarką internetową wspierającą HTML 5;
- b) dostęp do poczty elektronicznej;
- c) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.

Rozdział 6

Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z Usług

1. Korzystanie z Usług wiąże się z wystąpieniem ryzyka zainfekowania Systemu informatycznego przez niepożądane oprogramowanie, także takiego którego jedynym celem jest wyrządzenie szkód.
2. W celu uniknięcia zagrożeń związanych z niechcianym zainfekowaniem Systemu informatycznego rekomendowane jest zainstalowanie oprogramowania antywirusowego na urządzeniu z którego Usługobiorca korzysta. Zaleca się, aby program antywirusowy był stale aktualizowany, niezwłocznie po ukazaniu się aktualizacji.
3. Dodatkowo zaleca się, aby Usługobiorca miał uruchomioną na komputerze zaporę systemową.
4. Poza zagrożeniami wynikającymi z zainfekowania Systemu informatycznego, wśród możliwych zagrożeń znajdują się także ataki hackerów. Usługodawca oświadcza, iż stosuje zabezpieczenia mające na celu uniemożliwienie lub znaczne utrudnienie włamania się do systemu Usługodawcy.

Rozdział 7

Polityka cookies

1. Strona <https://rma.luxottica.com.pl> może zbierać i analizować informacje nieosobowe dotyczące nazwy przeglądarki, typu komputera i technicznych informacji o użytkownikach, systemu operacyjnego i inne podobne informacje.
2. Usługodawca może zbierać ciasteczka zawierające ww. informacje. Informacje przechowywane są jedynie w celu ułatwienia korzystania z Aplikacji Online, w celu szybkiej autoryzacji użytkowników i ulepszenia mechanizmu funkcjonowania strony.
3. Zgodnie z art. 173 ust. 1 pkt 2 w zw. z art. 173 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego, jeśli Usługobiorca nie chce, aby ciasteczka były zapisywane w jego pamięci urządzenia, Usługobiorca powinien w odpowiedni sposób zmodyfikować ustawienia swojej przeglądarki internetowej. Konfiguracja, która dopuszcza używanie ciasteczek oznacza, że Usługobiorca wyraża taką zgodę.

Rozdział 8

Postanowienia przejściowe i końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu w przypadku zmiany stosowanych przepisów prawa, zmian dotyczących Usługodawcy lub zmian zakresu lub sposobu świadczenia usług określonych Regulaminem.