

Regulamin programu „Gwarancja Satysfakcji”
(dalej jako „Regulamin”)

Regulamin określa zasady organizacji i prowadzenia programu „Gwarancja Satysfakcji” (dalej jako „Program”) przez „Vision Express SP” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-672) przy ul. Domaniewskiej 39, wpisaną do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000017397, BDO: 000008288 (dalej jako „Organizator”).

I. Czas trwania Programu

Program jest prowadzony przez Organizatora od dnia 10.08.2020 r. do odwołania. Zasady zmiany lub odwołania Programu opisane są w części VII. Regulaminu.

II. Miejsce prowadzenia Programu

1. Program obowiązuje w salonach optycznych, prowadzonych przez Organizatora pod markami „VISION EXPRESS” na terenie Polski (dalej jako „Salony Optyczne”).
2. Lista Salonów Optycznych dostępna jest na stronach internetowych visionexpress.pl/salony.

III. Warunki i zasady korzystania z Programu

1. Program skierowany jest do osób fizycznych, będących klientami Organizatora (dalej jako „Uczestnik”), które łącznie spełniają następujące warunki:
 - 1) złożyły zamówienie na zakup kompletnej pary okularów korekcyjnych (tj. 1 oprawy okularowej wraz z 2 soczewkami korekcyjnymi lub korekcyjno-przeciwśłonecznymi do tej oprawy), dostępnych w aktualnej ofercie Organizatora (dalej jako „Kompletna Para”);
 - 2) pomiędzy żądaniem realizacji uprawnień, wynikających z Programu, a datą nabycia Kompletniej Pary nie minęło więcej niż 14 dni kalendarzowych;
 - 3) Kompletna Para, której dotyczy zwrot (zgodnie z treścią ust. 3 w części IV. Regulaminu) nie będzie nosić śladów użytkowania;
 - 4) Uczestnik przedstawi dowód zakupu Kompletniej Pary, tj.:
 - a) oryginał wydanego paragonu fiskalnego lub jego kopię, albo
 - b) paragon elektroniczny, albo
 - c) potwierdzenie odbioru właściwej korekty faktury VAT;
 - 5) Kompletna Para została nabyta jako zakup, w ramach którego nie nastąpiła realizacja ubezpieczenia ERGO, oferowanego przez Organizatora – Uczestnik, który nabył Kompletną Parę na skutek realizacji polisy ubezpieczeniowej ERGO nie może skorzystać z Programu w odniesieniu do tej Kompletniej Pary.
2. Na podstawie Programu Uczestnik, który spełnia warunki, przedstawione w Regulaminie, jest uprawniony do zwrotu soczewek korekcyjnych lub korekcyjno-przeciwśłonecznych, stanowiących element Kompletniej Pary w ciągu 14 dni od daty jej nabycia i otrzymania w ich miejsce od Organizatora wybranych przez siebie, innych soczewek korekcyjnych lub korekcyjno-przeciwśłonecznych, dostępnych w aktualnej ofercie Organizatora, których cena nie przekroczy

- kwoty, zapłaconej przez Uczestnika za soczewki korekcyjne lub korekcyjno-przeciwśłoneczne, wmontowane w pierwotną Kompletną Parę (dalej jako „**Nowe Soczewki**”).
3. Organizator zastrzega, że Nowe Soczewki dobierane są wyłącznie pod kątem indywidualnych potrzeb zdrowotnych Uczestnika, tzn. z Programu nie można skorzystać w celu nabycia okularów korekcyjnych dla osoby trzeciej.
 4. Realizacja uprawnienia, o którym mowa w ust. 2 powyżej, możliwa jest wyłącznie w Salonie Optycznym, w którym została zakupiona Kompletna Para.
 5. Realizacja uprawnienia, o którym mowa w ust. 2 powyżej, ograniczona jest stanem zwracanej Kompletnej Pary, tj. okulary takie nie mogą posiadać widocznych śladów użytkowania, w tym w szczególności pęknięć, przebarwień, czy wykrzywień. Wyjątkiem od zasady, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, jest sytuacja, kiedy Uczestnik zwraca Kompletną Parę z dogiętymi zausznikami, pod warunkiem jednak, że ingerencja ta wykonywana była w Salonie Optycznym.
 6. W przypadku gdy Uczestnik, realizując uprawnienie, wynikające z Programu, wybierze Nowe Soczewki, których cena jest wyższa niż kwota, uiszczona za soczewki korekcyjne lub korekcyjno-przeciwśłoneczne, wmontowane w pierwotną Kompletną Parę, wówczas Uczestnik zobowiązany jest do dopłaty różnicy pomiędzy tymi cenami.
 7. Organizator zastrzega, że w przypadku gdy Uczestnik, realizując uprawnienie, wynikające z Programu, wybierze Nowe Soczewki, których cena jest niższa niż kwota, uiszczona za soczewki korekcyjne lub korekcyjno-przeciwśłoneczne, wmontowane w pierwotną Kompletną, wówczas nie jest dokonywany na jego rzecz zwrot różnicy pomiędzy ceną Nowych Soczewek, a ceną soczewek korekcyjnych lub korekcyjno-przeciwśłonecznych, wmontowanych w pierwotną Kompletną Parę. Uczestnikowi nie przysługuje również z tego tytułu jakiegokolwiek ekwiwalent pieniężny.
 8. Uczestnik może zrealizować uprawnienie, wynikające z uczestnictwa w Programie najwyżej jeden raz w stosunku do danej Kompletnej Pary. Uczestnik nie może zrealizować uprawnienia, wynikającego z uczestnictwa w Programie w stosunku do Kompletnej Pary z Nowymi Soczewkami.
 9. Organizator zastrzega, że skuteczna realizacja uprawnienia, wynikającego z uczestnictwa w Programie, wiąże się z koniecznością czasowego przekazania Kompletnej Pary Organizatorowi, celem zamontowania Nowych Soczewek.
 10. Organizator zastrzega, że wymiana soczewek korekcyjnych lub korekcyjno-przeciwśłonecznych, wmontowanych w pierwotną Kompletną Parę na Nowe Soczewki odbywa się przy uwzględnieniu cen, obowiązujących u Organizatora w dniu tejże wymiany, tj. z uwzględnieniem aktualnych promocji i rabatów. Uczestnik nie może przy wyborze Nowych Soczewek skorzystać z promocji, ani jakiegokolwiek rabatów, obowiązujących w dniu zakupu Kompletnej Pary.

IV. Łączenie Programu z innymi akcjami, promocjami, bądź ofertami

Program nie łączy się w żaden sposób, ani nie kumuluje z innymi akcjami promocyjnymi, programami, czy ofertami Organizatora, chyba że postanowienia regulaminów tych akcji promocyjnych, programów bądź ofert stanowią inaczej i określają zasady i warunki łączenia się.

V. Reklamacje i adres do korespondencji

1. Wszelkie reklamacje, dotyczące Programu, można zgłaszać: (i) na piśmie na adres Organizatora: ul.

Domaniewska 39, Warszawa 02-672; lub (ii) mailowo na następujący adres mailowy Organizatora: bok@visionexpress.pl, z dopiskiem, że korespondencja dotyczy reklamacji, związanej z Programem „Gwarancja Satisfakcji”.

2. Reklamacja powinna zawierać: (i) imię i nazwisko reklamującego; (ii) adres do korespondencji; (iii) opis sytuacji stanowiącej podstawę reklamacji; oraz (iv) żądanie skarżącego. Reklamacje są rozpatrywane przez Organizatora w terminie do 14 (czternastu) dni od dnia ich otrzymania przez Organizatora. O sposobie załatwienia reklamacji osoba składająca reklamację zostaje powiadomiona – w zależności od sposobu złożenia reklamacji – listem poleconym lub wiadomością e-mail.
3. Informacje, dotyczące Programu są dostępne w Salonach Optycznych. Regulamin jest dostępny w Salonach Optycznych oraz w wersji elektronicznej na stronie internetowej Organizatora pod adresem visionexpress.pl/pozostale-regulaminy oraz grandoptical.pl/pozostale-regulaminy.

VI. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Uczestników jest „Vision Express SP” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-672) przy ul. Domaniewskiej 39, zwany na potrzeby Regulaminu Organizatorem.
2. Dane osobowe Uczestników są przetwarzane w zakresie, wymaganym do dokonania zamówienia/zakupu w ramach Programu oraz realizacji ewentualnego postępowania reklamacyjnego:
 - 1) w celu przeprowadzenia Programu,
 - 2) w celu realizacji obowiązków prawnych Organizatora (np. w zakresie prowadzenia rachunkowości, rozpatrywania reklamacji),
 - 3) w celu realizacji prawnie uzasadnionych interesów Organizatora (np. w zakresie prowadzenia marketingu bezpośredniego).
3. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Uczestników przez Organizatora, Uczestnikowi przysługują m.in. następujące prawa:
 - 1) prawo dostępu do swoich danych,
 - 2) prawo do ograniczenia przetwarzania swoich danych,
 - 3) prawo żądania usunięcia danych,
 - 4) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, na warunkach opisanych w ust. 4 poniżej,
 - 5) prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).
4. Więcej informacji o realizacji praw Uczestnika w zakresie ochrony danych osobowych oraz o tym, jak Organizator korzysta z danych osobowych Uczestników, można uzyskać na stronie internetowej Organizatora, w zakładce „Polityka prywatności”. Wszelkie wnioski oraz pytania, dotyczące przetwarzania danych osobowych należy kierować na adres: iod@visionexpress.pl, w temacie „dane osobowe”.
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 Uczestnika w celu realizacji Programu.
6. W razie wniesienia przez Uczestnika sprzeciwu względem:

- 1) przetwarzania danych osobowych do celów marketingu bezpośredniego – Organizator nie będzie mógł przetwarzać danych osobowych Uczestnika w tym celu i natychmiast tego zaprzestanie;
- 2) 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.
7. W celu zapewnienia odpowiedniej organizacji w bieżących sprawach, dotyczących działalności Organizatora oraz organizacji Programu, odbiorcą Państwa danych osobowych mogą być:
 - 1) spółki powiązane kapitałowo z Organizatorem,
 - 2) podmioty, przetwarzające Państwa dane osobowe na zlecenie Organizatora,
 - 3) dostawcy usług prawnych i doradczych, wspierający Organizatora w dochodzeniu należnych roszczeń (w szczególności kancelarie prawne),
 - 4) dostawcy usług, zaopatrujący Organizatora w rozwiązania techniczne oraz organizacyjne, wspierające procesy biznesowe (w szczególności dostawcy usług informatycznych).
8. Dane osobowe Uczestników nie będą przekazywane przez Organizatora poza obszar UE.
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 Kodeksu cywilnego lub przepisów podatkowych. Po upływie tych terminów dane Uczestnika są usuwane lub poddawane anonimizacji.
10. Dane Osobowe Uczestnika nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym profilowane.
11. Postanowienia Regulaminu, a w szczególności postanowienia niniejszej części VI. Regulaminu, nie wpływają na ewentualne uprawnienia i obowiązki związane z przetwarzaniem danych osobowych Uczestnika przez Organizatora, wynikające z innej podstawy niż udział w Programie (np. w związku z zawarciem przez Uczestnika z Organizatorem umowy sprzedaży okularów korekcyjnych lub wykonania badania wzroku w ramach działalności Organizatora).

VII. Postanowienia końcowe

1. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, w tym do odwołania Programu w każdym czasie. Informacja o zmianie Regulaminu (jak i zmieniony Regulamin) lub o odwołaniu Programu będzie opublikowana przez Organizatora na stronach internetowych, pod adresami: visionexpress.pl/pozostale-regulaminy i grandoptical.pl/pozostale-regulaminy oraz zostanie umieszczona w Salonach Optycznych. Zmiana, bądź informacja o odwołaniu Programu zostanie opublikowana z odpowiednim wyprzedzeniem, w każdym razie nie krótszym niż 7-dniowym. Zmiana Regulaminu, jak również odwołanie Programu, nie będą naruszały praw, nabytych przez Uczestników na podstawie dotychczasowych postanowień.
2. Regulamin podlega przepisom prawa polskiego.

Warszawa, 10.08.2020 r.

Ostatnio zaktualizowano na dzień 01.03.2025 r.

Ostatnio zaktualizowano na dzień 01.12.2025 roku