

Polityka reklamacji "VISION EXPRESS SP" Sp. z o.o.

- dla salonów optycznych, działających pod marką GRAND OPTICAL oraz sklepu internetowego, funkcjonującego pod adresem: www.GrandOptical.pl:

"Vision Express SP" Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-672) przy ul. Domaniewskiej 39, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000017397, postępująca się nr NIP: 951-19-72-542, nr REGON: 016305359 oraz nr BDO: 000008288 (dalej też jako „Sprzedawca”), w momencie zawierania umowy sprzedaży z Konsumentem, przyjmuje odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową sprzedaży, istniejący w chwili jego dostarczenia 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 – na zasadach wskazanych w *Ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta* (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).

1. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu braku zgodności sprzedanego towaru z umową trwa przez okres dwóch lat od daty dostarczenia rzeczy Konsumentowi, pod warunkiem jego ujawnienia się w ciągu tego okresu. Roszczenie o usunięcie stanu niezgodności towaru z umową przedawnia się z upływem sześciu lat, licząc od dnia stwierdzenia wady. Roszczenie o usunięcie stanu niezgodności towaru z umową przedawnia się z upływem sześciu lat, licząc od dnia stwierdzenia wady, w przypadku towaru, nabytego przez Konsumenta po 01.01.2023 roku.
2. Towar jest zgodny z umową sprzedaży, 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 Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy sprzedaży i który Sprzedawca zaakceptował.
3. Ponadto towar, aby został uznany za zgodny z umową sprzedaży, 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, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których Konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że Sprzedawca wykaże, że:

- a) nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
 - b) przed zawarciem umowy sprzedaży 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 sprzedaży;
- 3) być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument może rozsądnie oczekiwać;
- 4) być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które Sprzedawca udostępnił Konsumentowi przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.
4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową sprzedaży w zakresie, o którym mowa w ust. 3 powyżej, jeżeli Konsument, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha towaru odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w ust. 3 powyżej, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy towaru.
5. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową sprzedaży, wynikający z niewłaściwego zamontowania towaru, jeżeli zostało ono przeprowadzone przez Sprzedawcę lub na jego odpowiedzialność.
6. Jeżeli towar jest niezgodny z umową sprzedaży, Konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.
7. Konsument, w terminie określonym w ust. 1 powyżej, w związku ze stwierdzeniem stanu niezgodności towaru z umową, jest uprawniony do złożenia oświadczenia, w którym zgłasza się zastrzeżenia, dotyczące odpowiedzialności Sprzedawcy (dalej też jako „**Reklamacja**”).
8. Sprzedawca, na skutek Reklamacji, może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową sprzedaży 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 towaru do stanu zgodności z umową. W takim wypadku Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny, albo odstąpieniu od umowy, o których mowa w ust. 11 poniżej. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności towaru z umową sprzedaży, wartość towaru zgodnego z umową sprzedaży oraz nadmierne niedogodności dla Konsumenta, powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową sprzedaży.

9. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany towaru w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany przez Konsumenta o braku zgodności towaru z umową sprzedaży. Koszty naprawy lub wymiany towaru ponosi Sprzedawca.
10. Konsument jest zobowiązany udostępnić Sprzedawcy towar podlegający naprawie lub wymianie w celu jego odebrania, które odbywa się na koszt Sprzedawcy. Nieprzekazanie towaru może skutkować brakiem możliwości rozpatrzenia roszczenia reklamacyjnego, bądź skutkować wydaniem decyzji odmownej, z uwagi na brak możliwości doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową.
11. Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny, albo odstąpieniu od umowy, jeśli towar jest niezgodny z umową sprzedaży wyłącznie wówczas, gdy:
 - 1) Sprzedawca odmówił doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową sprzedaży (poprzez jego naprawę lub wymianę);
 - 2) Sprzedawca nie doprowadził towaru do stanu zgodności z umową sprzedaży;
 - 3) brak zgodności towaru z umową występuje nadal, pomimo że Sprzedawca próbował doprowadzić towar do stanu zgodności z umową sprzedaży;
 - 4) brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny, albo odstąpienie od umowy sprzedaży;
 - 5) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do stanu zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
12. Zwrot należności, powstałej wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny następuje w terminie 14 dni od daty otrzymania oświadczenia Konsumenta o obniżeniu ceny.
13. Sprzedawca może nie przyjąć oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy sprzedaży, jeśli wykáže, że brak zgodności towaru z umową sprzedaży jest nieistotny.
14. W razie odstąpienia od umowy sprzedaży, Konsument niezwłocznie zwraca towar Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca cenę nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odestania.
15. Roszczenie reklamacyjne powinno zawierać następujące dane Konsumenta:
 - 1) imię i nazwisko,
 - 2) adres zamieszkania,
 - 3) okoliczności uzasadniające Reklamację,
 - 4) datę wydania towaru,
 - 5) żądanie, o którym mowa w ust. 6 powyżej,
 - 6) numer konta bankowego do wypłaty świadczenia pieniężnego (jeżeli żądanie reklamacyjne dotyczy zwrotu ceny lub jej części),
 - 7) informację o formie w jakiej Sprzedawca ma przekazać decyzję o sposobie rozpatrzenia Reklamacji, tj.:
 - a) listownie,

- b) w drodze korespondencji elektronicznej (w tym celu konieczne jest podanie właściwego adresu e-mail),
- c) w ramach odbioru osobistego w Salonie Optycznym Sprzedawcy (w tym celu konieczne jest podanie numeru telefonu, celem otrzymania od Sprzedawcy wiadomości sms, informującej o sposobie rozpatrzenia Reklamacji oraz gotowości do odbioru decyzji),
- 8) podpis.
16. Konsument jest uprawniony do złożenia Reklamacji, według własnego wyboru:
- 1) w Salonie Optycznym Sprzedawcy (lista Salonów Optycznych Sprzedawcy dostępna jest pod adresem: <https://grandoptical.pl/salony>),
 - 2) listownie (o zachowaniu terminu do wniesienia Reklamacji decyduje data stempla pocztowego) na adres: "Vision Express SP" Sp. z o.o., ul. 3 maja 8, 05-800 Pruszków (budynek MLP PRUSZKÓW I - bud. A1),
 - 3) mailowo, na adres: bok@grandoptical.pl.
17. Sprzedawca doręcza Konsumentowi odpowiedź na złożoną Reklamację w sposób określony przez Konsumenta (zgodnie z ust. 15 pkt 7 powyżej) niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty otrzymania Reklamacji. Jeżeli Konsument nie otrzyma od Sprzedawcy odpowiedzi na Reklamację w tym terminie, przyjmuje się, że Sprzedawca uznał roszczenie Konsumenta.
18. W ramach wewnętrznej polityki obowiązującej u Sprzedawcy, w zakresie w jakim nie narusza to obowiązujących przepisów prawa, oferuje się Konsumentom możliwość skorzystania z dodatkowej procedury, mającej na celu weryfikację wydanej przez Sprzedawcę decyzji, dotyczącej złożonej Reklamacji, a tj. poprzez umożliwienie wniesienia odwołania od tejże decyzji. Wniesienie odwołania skutkuje ponowną analizą roszczenia reklamacyjnego (towaru lub usługi) oraz wydaniem drugiej decyzji reklamacyjnej, stanowiącej odpowiedź na wniesione odwołanie. Złożenie odwołania jest dobrowolne i skutkuje wszczęciem u Sprzedawcy dodatkowej procedury, nie wywołując jednak skutków, opisanych w art. 7a ust. 1 *Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta* (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).
19. Konsument składa odwołanie od decyzji reklamacyjnej z zachowaniem zasad, określonych w ust. 15 i 16 powyżej, wraz z towarem, będącym przedmiotem pierwszej decyzji Sprzedawcy (tj. wydanej w ramach tzw. „I instancji”). Druga decyzja będzie doręczona Konsumentowi w terminie 30 dni od daty wpływu odwołania. Jeżeli Konsument nie otrzyma od Sprzedawcy decyzji w powyższym terminie, przyjmuje się, że Sprzedawca uznał roszczenie Konsumenta. Druga decyzja Sprzedawcy w sprawie Reklamacji wniesionej przez Konsumenta jest ostateczna i kończy postępowanie reklamacyjne u Sprzedawcy.
20. W celu uniknięcia wątpliwości, Sprzedawca informuje, że towar, będący przedmiotem uznanej Reklamacji, w ramach, której Konsument otrzymał nowy towar

(zgodny z umową sprzedaży), bądź zwrot pieniędzy (na skutek odstąpienia od umowy sprzedaży), pozostaje własnością Sprzedawcy.

21. Sprzedawca, w przypadku negatywnego rozpatrzenia złożonej przez Konsumenta Reklamacji, wydaje Konsumentowi towar, będący przedmiotem postępowania reklamacyjnego.
22. Konsument może skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Podmiotem uprawnionym, właściwym dla Sprzedawcy, jest Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie (00-015) przy ul. H. Sienkiewicza 3, <http://www.wiih.org.pl>.

Warszawa, dn. 1.03.2025 roku