

Содержание

1. Виды гарантийных программ
 - 1.1 Гарантия для оптик
 - 1.2 Гарантия для покупателя
 - 1.3 Гарантия на адаптацию к очковым линзам
2. Срок действия гарантийных программ
3. Приложение 1
4. Приложение 2
5. Приложение 3
6. Приложение 4

Поставщик - компания, осуществляющее поставку линз для очков Партнёру, имеющему салон или сеть салонов оптики.

Партнёр – физическое (ИП) или юридическое лицо, имеющее договор поставки с Поставщиком.

1. Виды гарантийных программ

Гарантийная программа ООО «Компания Гранд Вижн» состоит из трех частей:

- .1.** Гарантия для оптики
- .2.** Гарантия для покупателя
- .3.** Гарантия на адаптацию к очковым линзам.

Далее подробно рассмотрим каждую из программ.

1.1. Гарантия для оптик

- 1.1.1. Гарантия распространяется на весь ассортимент очковых линз Поставщика.
- 1.1.2. Сроки действия гарантии на модели указанные в п. 1.2.1. указаны в разделе 2 настоящего Регламента.
- 1.1.3. Гарантия действует в случае, если заводской дефект выявлен до момента вручения заказа покупателю (далее – заводской дефект). Заводской дефект должен быть выявлен до момента вставки линз в оправу, за исключением линз с защитным слоем, чистота поверхности и соответствие окрашивания с цветом окрашивания в заказе Партнера оценивается после обработки, ставки линз в оправу и снятия защитного слоя. К заводским дефектам относятся:
 - Несоответствие изготовленного заказа с заявкой от Партнера
 - Несоответствие параметров линз ГОСТу 53950-2010
 - Нарушение структуры покрытия (адгезия).
- 1.1.4. Случаи, не входящие в гарантийную программу:
 - Дефекты не производственного характера.
 - Дефекты, обнаруженные Партнером после обработки линз без защитного слоя (чистота поверхности и оптическая сила оценивается до вставки линз в оправу).
 - Разрушение структуры покрытий и материалов, полученных в результате неправильной обработки или установки линз.
- 1.1.5. Порядок осуществления замены:
 - (1) При выявлении дефекта, указанного в п. 1.1.3. настоящего Регламента, Партнер заполняет бланк гарантии NLG1/NLG2 (Приложение 1) и направляет бланк на электронную почту клиентского сервиса Поставщика, соответствующую региону обслуживания и новый заказ с пометкой «по гарантийной программе» в теме письма. Адреса электронной почты приведены в Приложении 4.
 - (2) Не позднее дня следующего за днем направления бланка гарантии NLG1/NLG2 Партнер высылает на почтовый адрес поставщика линзы, конверты, возвратные документы и оригинал заполненного бланка NLG1/NLG2. Почтовый адрес указан в Приложении 4. Поставщик формирует заказ на аналогичные линзы в аналогичном количестве по цене прайс-листа и отгружает заказ Партнеру.
 - (3) В течение 7 рабочих дней с момента получения оригинала бланка гарантии NLG1/NLG2 Поставщик производит оценку качества для принятия решения о проведение возвратных документов.

- (4) По результатам оценки Поставщик извещает Партнера о принятии возвратных документов или отклонении документов путем направления соответствующего уведомления на адрес электронной почты, с которого поступил соответствующий бланк гарантии NLG1/NLG2.
- (5) В случае принятия Поставщиком решения о замене линз Поставщик проводит возвратные документы Партнера в системе 1С:УТ.

1.2. Гарантия для покупателя

1.2.1. Гарантия распространяется на следующие виды покрытий:

- NLG1: Гарантия на покрытия Seecoat Drive, Seecoat Bright, SeeCoat Blue UV, SeeCoat Plus UV, SeeSun UV, Seecoat Next, Seecoat Next Blue, Seecoat Next Bright, – сохранение целостности покрытия и адгезии слоёв в процессе правильной и бережной эксплуатации.
- NLG2: Гарантия на покрытия ECC Blue, ECC UV, ECC, HCC, Crizal – сохранение целостности покрытия и адгезии слоев в процессе правильной и бережной эксплуатации.

1.2.2. Сроки действия гарантии на покрытия указанные в п. 1.2.1. указаны в разделе 2 настоящего Регламента.

1.2.3. Гарантия действует в случае, если заводской дефект, указанный в пункте 1.1.3., выявлен в установленный п. 1.2.2. срок после момента вручения заказа покупателю, при условии соблюдения покупателем правил эксплуатации (Приложение 3).

1.2.4. Случаи, не входящие в гарантийную программу:

- Линзы, бывшие в использовании с нарушением правил эксплуатации (Приложение 3).
- Линзы без оригинальных конвертов.
- Линзы без гарантийной карточки.
- Если с момента заказа и получения клиентом очковых линз прошел гарантийный срок.

1.2.5. Порядок осуществления замены:

- (1) Покупатель выявляет дефект в линзах и в течение гарантийного срока, указанного в пункте 1.2.2. общается к Партнеру по адресу, в котором осуществлялся заказ линз.
- (2) Партнер заполняет бланк гарантии NLG1/NLG2 (Приложение 1) и направляет бланк на электронную почту клиентского сервиса Поставщика, соответствующую региону обслуживания. Адреса электронной почты приведены в Приложении 4.
- (3) Не позднее дня следующего за днем направления бланка гарантии NLG1/NLG2 Партнер высылает на почтовый адрес поставщика линзы, конверты и оригинал заполненного бланка NLG1/NLG2. Почтовый адрес указан в Приложении 4.
- (4) В течение 10 рабочих дней с момента получения оригинала бланка гарантии NLG1/NLG2 Поставщик производит оценку качества для принятия решения о замене линз.
- (5) По результатам оценки Поставщик извещает Партнера о принятом решении производстве замены линз или об отказе в производстве замены путем направления соответствующего уведомления на адрес электронной почты, с которого поступил соответствующий бланк гарантии NLG1/NLG2.

(6) В случае принятия Поставщиком решения о замене линз, не позднее дня следующего за днем принятия такого решения Поставщик размещает заказ на аналогичные линзы в аналогичном количестве и осуществляет доставку Партнеру в соответствии с договором поставки.

В случае выявления дефекта не заводского характера сотрудником отдела качества Поставщика выдается соответствующее заключение для Партнера.

(7) После подтверждения брака Партнер присылает на адрес Поставщика (Приложение 4) возвратные документы. Поставщик проводит возвратные документы Партнера в системе 1С:УТ.

1.3. Гарантия на адаптацию к очковым линзам

1.3.1. Гарантия распространяется на следующие дизайны линз:

- SeeMax Ultimate
- Presio Power FP
- Presio Drive
- Presio Advance FP
- DigiLife FP
- Presio First
- Presio Entry
- Home&Office Neo
- Soltex Wide Neo
- Relaxsee Neo
- SeeMax Infinite
- SeeMax Drive
- MyopSee
- MyopiLux Plus/Max
- Stellest

1.3.2. Сроки действия гарантии на дизайны, указанные в п. 1.3.1., указаны в разделе 2 настоящего Регламента.

1.3.3. Гарантия действует в случае невозможности привыкания покупателя в срок, указанный в пункте 1.3.2., к очковым линзам, причиной чего может быть ошибка сотрудника Партнера или индивидуальная непереносимость покупателя. Замена линз по данной гарантии может быть произведена только один раз.

1.3.4. Случаи, не входящие в гарантийную программу:

- Впервые назначенные прогрессивные линзы с аддидацией больше 2,5D.
- Не полностью заполненные бланки гарантийной программы.
- Если с момента заказа и получения клиентом очковых линз прошло более полугода с даты в товарном чеке/ гарантийной карте.
- Неправильная запись данных рецепта в заказе.
- Линзы без оригинальных конвертов и гарантийной карточки.
- При размещении заказа в Бланке заказа не указаны Ф.И.О. оптометриста/врача осуществившего подбор.
- Вторичный перезаказ по гарантийной программе NLG3.
- Линзы, не входящие в перечень NLG3.

1.3.5. Порядок осуществления замены:

- (1) Покупатель обращается в течение гарантийного срока, указанного в пункте 1.3.2. к Партнеру по адресу, в котором осуществлялся заказ линз.
- (2) Партнер заполняет бланк гарантии NLG3 (Приложение 2) и направляет бланк на электронную почту клиентского сервиса Поставщика, соответствующую региону обслуживания. Адреса электронной почты приведены в Приложении 4.
- (3) Поставщик рассматривает заявку Партнера в течение 3 рабочих дней и направляет согласование или отказ в согласовании гарантийного случая.
- (4) После получения клиентским сервисом согласования гарантийного случая от сотрудников отдела информационной и профессиональной поддержки Поставщика, Партнер оформляет заказ, с пометкой «по гарантийной программе» в теме письма, на замену линз с учетом новых параметров из бланка гарантии NLG3 и особенностей, указанных в пункте 1.3.6. настоящего Регламента.
- (5) После размещения заявки на замену Партнер высылает на адрес Поставщика линзы, конверты от линз, заполненную гарантийную карту, возвратные документы, оригинал заполненного бланка гарантии.
- (6) Поставщик направляет заказанные по гарантии Партнером линзы в сроки соответствующие договору поставки. Поставщик проводит возвратные документы Партнера в системе 1С:УТ.

1.3.6. Особенности размещения повторного заказа по гарантии NLG3:

- Покупатель должен проверить зрение в оптике Партнера не ранее, чем за один месяц до размещения заказа.
- Сотрудники Партнера рекомендовали покупателю носить очки каждый день.
- Партнер определил, где была допущена ошибка.
- Повторный заказ должен учитывать рекомендации сотрудников отдела информационной и профессиональной поддержки Поставщика. Настоятельно рекомендуется пройти полный курс обучения по ассортименту очковых линз Nikon.
- По просьбе Поставщика Партнер обязан предоставить контактную информацию о покупателе.
- Не допускается повторный заказ на линзы меньшей стоимости. Если цена повторного заказа выше, Партнер оплачивает разницу в цене.
- Бланк гарантийной программы NLG3 (Приложение 2) должен быть заполнен Партнером в полном объеме.
- Предоставлена гарантийная карточка с указанной датой приобретения, очковые линзы, оригинальная упаковка.
- При размещении первоначального заказа линз в Бланке заказа соответствующего дизайна должно быть указаны Ф.И.О. оптометриста/врача, осуществившего подбор.

2. Срок действия:

Срок действия NLG1: 36 месяцев с даты указанной в товарном чеке/гарантийной карте.

Срок действия NLG2: 24 месяца с даты указанной в товарном чеке/гарантийной карте.

Срок действия NLG3: 6 месяцев с даты указанной в товарном чеке/гарантийной карте.

Срок действия гарантии адаптации для Stellest и Myorilux Plus/Max: 3 месяца с даты указанной в товарном чеке/гарантийной карте.

Срок действия гарантии для оптик: 7 дней с даты приема товара на склад Партнера.

Приложение 1

Бланк гарантии NLG1/ NLG2

РЕКЛАМАЦИЯ НА ОЛ /АКТ-ПРЕТЕНЗИЯ

В соответствии с договором № _____ от _____

Покупатель

Наименование:

ИНН:

№ RX-заказа (заполняется при RX-заказе):

Дата RX-заказа (заполняется при RX-заказе):

№ УПД:

Дата УПД:

Дата выдачи заказа конечному потребителю:

Параметры линз, переданных на рекламацию

Название линз, показатель преломления

Окрашивание

Покрытие

Тип оправы

	Ø	шт.	SPH	CYL	AXIS	ADD
OD						
OS						

Прошу принять возврат товаров по причине (выбрать из списка):

	▼
	▼
	▼

Причина рекламации (описание брака):

Представитель покупателя:

Ф.И.О.:

Должность (уполномоченное лицо):

Дата рекламации:

Подпись:

Телефон:

Электронная почта:

М.П.

Приложение 2
Бланк гарантии NLG3

**Бланк гарантийной программы NIKON.
NLG3– гарантия адаптации к очковым линзам.**

Название компании _____ Дата заполнения: _____
 Город _____
 Контактное лицо: _____ Телефон _____
 ФИО врача _____ Телефон _____
 ФИО оптика-консультанта _____ Телефон _____
 ФИО клиента _____ Дата рождения _____
 Профессия _____
 Жалобы _____

Линзы, подлежащие замене: _____
(название, материал, длина коридора, покрытие, окрашивание, фотохромная технология)
 № заказа _____ Дата заказа _____
 № товарной накладной _____ Дата товарной накладной _____

Рефракция заказанных линз и острота зрения

	OD	sph	cyl	ax	Add	prism	base	vis.
OS	sph	cyl	ax	Add	prism	base	vis.	

Параметры оправы и данные по установке линз

РЦ прав.	РЦ лев.	EP прав.	EP лев.	Вертексное р.	Пантоск. угол

Анализ жалоб:

Зона для дали

- Острота зрения снижена ▶ Бинокулярно / На правый глаз / На левый глаз
 Острота зрения снижена при взгляде прямо ▶ Улучшается при подъеме головы
 Улучшается при опускании головы
 Острота зрения снижена по периферии - сужение поля зрения - «туннельное зрение»
 Плавающий эффект при движении

Зона средних расстояний

- Острота зрения снижена ▶ Плохая фокусировка
 Зона слишком узкая
 Взаимодействие даль-близь Слишком длинный переход
 Слишком быстрый переход

Зона для близи

- Острота зрения снижена ▶ Бинокулярно / На правый глаз / На левый глаз
 Острота зрения улучшается при ▶ увеличении расстояния до объекта
 уменьшении расстояния до объекта
 Зона для близи слишком узкая

Данные авторефрактометрии

OD	sph	cyl	ax	PD (мм): ▶ для дали
OS	sph	cyl	ax	▶ для близи

Предыдущие очки: _____

(монофокальные для близи, монофокальные для дали, бифокальные, прогрессивные (уточнить название))

Рефракция предыдущих очков и острота зрения

	OD	sph	cyl	ax	Add	prism	base	vis.
OS	sph	cyl	ax	Add	prism	base	vis.	

РЦ предыдущих очков _____ мм

Заключение об ошибке:

Новый заказ:

_____ (название, материал, длина коридора, покрытие, окрашивание, фотохромная технология)
 № заказа _____ Дата заказа _____
 № товарной накладной _____ Дата товарной накладной _____

Рефракция вновь заказанных линз и острота зрения

	OD	sph	cyl	ax	Add	prism	base	vis.
OS	sph	cyl	ax	Add	prism	base	vis.	

Параметры оправы и данные по установке вновь заказанных линз

РЦ прав.	РЦ лев.	EP прав.	EP лев.	Вертексное р.	Пантоск. угол

Приложение 3
Правила эксплуатации очков

1. Регулярно мойте очки теплой (но не горячей) проточной водой. Можно добавить каплю pH-нейтрального моющего средства. Затем тщательно ополосните чистой водой и насухо вытрите чистой, специальной салфеткой.
2. Для ухода за линзами вне дома рекомендуется пользоваться специальной салфеткой из микроволокна, за которой можно обратиться к Вашему оптик-консультанту. Не пользуйтесь бумажными салфетками для ухода за очковыми линзами, так как они могут поцарапать поверхность линзы. При протирании линз иными способами линзы могут быть поцарапаны, либо еще больше загрязнены.
3. Для более эффективной очистки линз можно использовать специальные спреи для очистки очковых линз. Их можно приобрести в оптике.
4. Если Вы какое-то время не пользуетесь очками, храните их только в специальном футляре.
5. Не допускается класть очки линзами вниз на твердую поверхность - это приводит к появлению царапин на линзах.
6. Не подвергайте очки воздействию высоких температур (более 50°C) и воздействию прямых солнечных лучей (например, в сауне, на приборной панели автомобиля в солнечный день) Не следует держать очки вблизи отопительных приборов, электроплит и других нагревательных систем. Снимайте очки при сушки волос феном. Не допускается хранение и использование очков вблизи открытого огня, проведение сварочных работ в очках без защитной маски поверх. Не допускается также подвергать очки резким перепадам температур даже в пределах допустимого температурного интервала эксплуатации. Данные действия могут привести к нарушению целостности просветляющего покрытия, ухудшению фотохромных свойств и прочим дефектам.
7. Не допускается подвергать очки механическим воздействиям, а также вибрационным и ударным нагрузкам.
8. Не допускается подвергать очки воздействию химреактивов (бензина, растворителей, агрессивных моющих средств, содержащих кислоты и пр.). При попадании на поверхность линз лака для волос образуются белые точки которые можно удалить салфеткой из микрофибры и спрея.

Приложение 4
Контакты клиентского сервиса
ООО «Компания Гранд Вижн»

МОСКВА:

127273, Москва, ул. Отрадная, д.2Б, стр.1

Офис тел. +7 495 137 83 33

E-mail: zakazmsk@grandvision.ru

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ:

Офис тел.: +7 812 213 21 11

E-mail: zakazspb@grandvision.ru

РОСТОВ-НА-ДОНУ:

Офис тел.: +7 863 303 44 45

E-mail: rostov@grandvision.ru

ЕКАТЕРИНБУРГ:

Офис тел.: +7 343 302 30 62

E-mail: zakazekb@grandvision.ru

НОВОСИБИРСК:

Офис тел.: +7 383 207 84 55

E-mail: novosib@grandvision.ru

САМАРА:

Офис тел.: +7 846 205 03 53

E-mail: samara@grandvision.ru

ТЮМЕНЬ:

Офис тел.: +7 3452 569 990

E-mail: tmn@grandvision.ru

ЧЕЛЯБИНСК:

Офис тел.: +7 351 220 93 13

E-mail: chelyabinsk@grandvision.ru

КРАСНОДАР:

Офис тел.: +7 861 205 67 57

E-mail: krasnodar@grandvision.ru

ОМСК:

Офис тел.: +7 3812 29 36 56

E-mail: omsk@grandvision.ru

ВОЛГОГРАД:

Офис тел.: +7 8442 684 308

E-mail: volgograd@grandvision.ru

СТАВРОПОЛЬ:

Офис тел.: +7 8652 979 656

E-mail: stv@grandvision.ru

ПЕРМЬ:

Офис тел.: +7 343 302 30 62

E-mail: zakazekb@grandvision.ru