

## 1. Цели Программы:

- Обеспечение безопасности и уверенности Оптик и конечных покупателей в продуктах ООО «Эссилор – Луйс-Оптика»
- Формирование и увеличение удовлетворенности потребителей качеством линз ООО «Эссилор – Луйс-Оптика»
- Поддержание успешного делового сотрудничества Партнера и ООО «Эссилор – Луйс-Оптика»
- Поддержка в выборе и принятии решения о покупке линз ООО «Эссилор – Луйс-Оптика» для конечных покупателей

## 2. Участники Программы:

Оптики, далее «Партнеры», с которыми у ООО «Эссилор – Луйс-Оптика» заключен и действует договор «купли-продажи»

## 3. Гарантия распространяется на продукты ООО «Эссилор – Луйс-Оптика»:

Stellest™ и мультифокусные линзы Essilor, Varilux®, Myopilux; линзы и покрытия Essilor, KODAK, Elements и Mekk; гарантия на замену производственного дефекта – на все линзы ООО «Эссилор – Луйс-Оптика»

## 4. Условия Гарантийных программ ООО «Эссилор – Луйс-Оптика»:

**Гарантия при неадаптации потребителя к Stellest™, линзам с поддержкой аккомодации и мультифокусным линзам, поставляемым ООО «Эссилор – Луйс-Оптика» под маркой Essilor (включая Varilux® и Myopilux), KODAK**

**Срок:** 3 месяца с даты, указанной в передаточном документе (счёт-фактура).

**Условия:** в случае неадаптации пациента к Stellest™, линзам с поддержкой аккомодации и мультифокусным линзам (МФЛ) Essilor и KODAK по причине ошибки в подборе рефракции и/или изготовления очков со Stellest™, линзами с поддержкой аккомодации Essilor и KODAK и МФЛ Essilor, Varilux®, Myopilux, KODAK компания ООО «Эссилор – Луйс-Оптика» гарантирует замену на линзы аналогичного дизайна. При замене на более дорогие линзы вы доплачиваете разницу в стоимости.

При индивидуальной непереносимости возможна замена на однофокальные линзы или возврат. До осуществления замены вы можете получить консультацию медицинского специалиста Essilor Academy (Россия) при решении вопроса о причине неадаптации пациента. В этом случае новые линзы должны учитывать рекомендации медицинского специалиста Essilor Academy (Россия).

**Случаи, не входящие в гарантийную программу:**

- если с момента получения линз прошло более 3 месяцев с даты, указанной в передаточном документе (счёт-фактура).
- вторичный перезаказ по данной гарантийной программе
- линзы, не входящие в перечень

**Процедура подачи гарантийного заявления:**

1. Заполните все поля бланка неадаптации к Stellest™, линзам с поддержкой аккомодации и МФЛ Essilor и KODAK, включая поля, где необходимо установить «галочку» на выбор
2. Отправьте бланк неадаптации в Службу клиентского сервиса на электронную почту приема заказа
3. В случае, если Вы указали, что Вам требуется консультация, в течение 48 часов с вами свяжется медицинский специалист для обсуждения возможных причин неадаптации пациента к Stellest™, линзам с поддержкой аккомодации и МФЛ Essilor и KODAK и предоставит рекомендацию для нового заказа
4. Сотрудник Службы клиентского сервиса свяжется с Вами для оформления возврата и нового заказа на линзы по неадаптации, если рецепт не указан в бланке
5. Новые линзы будут доставлены в сроки, соответствующие стандартному времени поставки «Эссилор – Луйс-Оптика»

**Гарантия на замену производственного/заводского дефекта на все линзы ООО «Эссилор – Луйс-Оптика», до момента выдачи заказа покупателю**

**Срок:** 24 месяца с даты приема товара на склад Партнера

**Условия:** заводской дефект должен быть выявлен до момента вставки линз в оправу, за исключением линз с защитным слоем. Для линз с защитным покрытием чистота поверхности и соответствие окрашивания с цветом окрашивания в заказе Партнера оценивается после обработки, вставки линз в оправу и снятия защитного слоя.

**К заводским дефектам относится:**

- Несоответствие параметров линз ГОСТу 53950-2010 (вкл. несоответствие диоптрий с рецептом от Партнера)
- Нарушение структуры покрытия (адгезия)

**Случаи, не входящие в гарантийную программу:**

- дефекты производственного характера
- дефекты, обнаруженные Партнером после обработки линз без защитного слоя (чистота поверхности и оптические характеристики оцениваются до вставки линз в оправу)
- разрушение структуры покрытий и материалов, полученных в результате неправильной обработки или установки линз, за исключением МФЛ

**Процедура подачи гарантийного заявления:**

1. Свяжитесь с сотрудником клиентского сервиса для оформления заявки на возврат брака по тел. 8 (800) 500 06 86.
2. Если запрос признан обоснованным, линзы будут заменены на новые с идентичными параметрами.
3. Новые линзы будут доставлены в сроки, соответствующие стандартному времени поставки «Эссилор – Луйс-Оптика».

**Гарантия на замену производственного/заводского дефекта на все линзы и покрытия Essilor, KODAK, Elements и Mekk, выявленного в процессе эксплуатации очков, при условии соблюдения правил эксплуатации и ухода за очками**

**Срок:**

- Essilor и KODAK: 24 месяца с даты, указанной в товарном чеке
- Elements и Mekk: 12 месяцев с даты, указанной в товарном чеке

**Условия:** гарантия на линзы действует в случае, если заводской дефект выявлен в установленный срок, после выдачи очков пациенту, при условии соблюдения правил эксплуатации. (см. «Приложение 1 – Правила эксплуатации очков» и на сайтах [www.essilor.ru](http://www.essilor.ru) и [kodaklens.com.ru](http://kodaklens.com.ru))

**Случаи, не входящие в гарантийную программу:**

- линзы, бывшие в эксплуатации с нарушением правил
- если с момента заказа и получения клиентом очковых линз прошел гарантийный срок

**Процедура подачи гарантийного заявления:**

1. Свяжитесь с сотрудником клиентского сервиса для оформления заявки на возврат брака по тел. 8 (800) 500 06 86.
2. Если запрос признан обоснованным, линзы будут заменены на новые с идентичными параметрами.
3. Новые линзы будут доставлены в сроки, соответствующие стандартному времени поставки «Эссилор – Луйс-Оптика».

## Приложение №1 – Правила эксплуатации очков

01. Снимать и надевать очки необходимо только двумя руками во избежание деформации оправы.
02. Хранить очки можно только в специальном жёстком футляре.
03. Не допускается класть очки линзами вниз на твердую поверхность.
04. Очковые линзы следует протирать специальной салфеткой из микрофибры, при сильном загрязнении промывать раствором мыла в воде при температуре не выше 40°C или пользоваться специальными жидкостями для очистки очковых линз.
05. Не использовать грязные или жесткие салфетки, которые могут повредить поверхности изделия.
06. Не допускается применение органических растворителей (ацетон, толуол и т.п.) для протирки очков.
07. Не допускается применение для очистки линз алкоголя и стеклоочистителей.
08. Следует избегать попадания на линзы лака для волос и других спреев.
09. Не допускается хранение очков вблизи открытого огня, отопительных приборов, электроплит и других нагревательных систем, в нагретом салоне автомобиля и в других ситуациях, когда невозможно проконтролировать степень нагревания изделия.
10. Не допускается ношение очков в бане, сауне, при работе с разогретыми духовками, при пользовании феном для волос во избежание теплового удара.
11. С осторожностью эксплуатировать очки на пляже, не допуская соприкосновения линз с нагретыми солнцем поверхностями.
12. Не допускается подвергать очки резким перепадам температур.
13. Не допускается ношение очков при проведении сварочных работ без защитной маски.

## Приложение №2 от 01.04.2021 – Расширенная гарантийная программа на очковые линзы для контроля миопии Stellest™ и Myopilux

### 1. Цели Программы:

- Обеспечение уверенности Оптик и конечных покупателей в линзах для контроля миопии ООО «Эссилор – Луйс-Оптика»
  - Поддержание успешного делового сотрудничества Партнера и ООО «Эссилор – Луйс-Оптика»
  - Поддержка в выборе и принятии решения о покупке линз ООО «Эссилор – Луйс-Оптика» для конечных покупателей
- Двухлетние международные рандомизированные клинические исследования показали, что эффективность линз Stellest™ по сферозквиваленту в замедлении прогрессирования миопии составляет 67%\*.

Это один из самых высоких результатов в контроле миопии не только среди очковых линз, но и среди иных доступных способов замедления миопии.

По данным исследований, у 2 из 3 детей, носивших Stellest™, рецепт не изменился.

В силу индивидуальных особенностей течения миопии у некоторых пациентов, даже при использовании метода контроля, градиент прогрессирования может оказаться выше ожидаемого.

В таких случаях важно понимать, что без применения эффективного метода контроля прогрессирование миопии было бы более стремительным, поэтому линзы Stellest™ должны оставаться рекомендацией первого выбора для таких пациентов.

Уделяя особое внимание сохранению здорового зрения у детей, Essilor считает необходимым поддержать специалистов и их пациентов с помощью гарантийной программы.

### 2. Участники Программы:

Оптики, далее «Партнеры», с которыми у ООО «Эссилор – Луйс-Оптика» заключен и действует договор «купли-продажи»

### 3. Расширенная гарантия распространяется на продукты ООО «Эссилор – Луйс-Оптика»:

Stellest™ и Myopilux

### 4. Условия Гарантийных программ ООО «Эссилор – Луйс-Оптика»:

**Срок:** 1 год 1 месяц с даты, указанной в передаточном документе (счёт-фактура)

**Условия:**

#### Линзы Stellest™

В случае увеличения градиента прогрессии миопии более чем на 1 диоптрию за год при динамическом наблюдении предоставляется замена пары очковых линз Stellest™ по обновленному рецепту.

Условие для предоставления новой пары линз: обследование пациента должно быть проведено не позднее, чем через 1 год и 1 месяц от даты, указанной в передаточном документе (счёт-фактура).

#### Линзы Myopilux

В случае увеличения градиента прогрессии миопии более чем на 1 диоптрию за год при динамическом наблюдении предоставляется скидка 50% на линзы Stellest™ по обновленному рецепту.

Условие для предоставления новой пары линз: обследование пациента должно быть проведено не позднее, чем через 1 год и 1 месяц от даты, указанной в передаточном документе (счёт-фактура).

#### Процедура подачи гарантийного заявления на линзы для контроля миопии:

1. Заполните бланк гарантийной замены линз для контроля миопии.
2. Отправьте бланк замены линз для контроля миопии в Службу клиентского сервиса на электронную почту приема заказа. В течение 48 часов с вами свяжется медицинский специалист для обсуждения возможных причин прогрессирования близорукости при использовании линз для контроля миопии и при необходимости предоставит рекомендацию для нового заказа.
3. При возникновении гарантийного случая по линзам Myopilux сотрудник Службы клиентского сервиса свяжется с вами для уточнения нового рецепта и оформления заказа на линзы AS Stellest со скидкой 50%. В данном случае возврат на линзы Myopilux не производится.
4. При возникновении гарантийного случая по линзам AS Stellest сотрудник Службы клиентского сервиса свяжется с вами для уточнения нового рецепта и оформления возврата.
5. Новые линзы будут доставлены в сроки, соответствующие стандартному времени поставки «Эссилор – Луйс-Оптика».

#### Случаи, не входящие в гарантийную программу:

- Вторичный перезаказ по расширенной гарантийной программе
- Линзы, не входящие в перечень

\* по сравнению с однофокальными линзами при ношении 12 часов в день и более, ежедневно. Результаты двухлетнего проспективного контролируемого рандомизированного двойного слепого клинического исследования – 104 ребенка с миопией разделены на две группы: однофокальные линзы (50) и линзы Stellest™ (54) – результаты эффективности оценивались у 32 детей, носивших линзы Stellest™ не менее 12 часов в день каждый день – Офтальмологическая больница Медицинского университета Вэньчжоу – Дж. Бао, А. Янг, У. Хуанг, Х. Ли, У. Пан, С. Динг, ЕУ Лим, Д. Женг, ДП Спигел, ЯЛ Вонг, Б. Дробе, Ф. Лу, Х. Чен.