

Производственные дефекты регламентируются законом «О защите прав потребителя», однако компания ООО «Линзы Хойя Рус» предоставляет дополнительные гарантии качества на очковые линзы.

## 4 уровня всесторонней защиты по гарантийным программам на линзы MiYOSMART

Все гарантийные программы действуют только, если сотрудники оптики прошли обучение по линзам MiYOSMART.

### Гарантия №1

на замедление развития миопии – 6 месяцев

Линзы MiYOSMART могут способствовать замедлению развития миопии/близорукости у детей.

В рамках данной гарантии и для получения права на данную гарантию Партнер должен провести проверку зрения и рефракции через 5-7 месяцев (не раньше/не позже) после покупки линз MiYOSMART.

**A.** В случае, если прогрессирование миопии будет составлять от 0,50D до 0,75D (включительно), Ноуа гарантирует скидку 40% на новую пару линз MiYOSMART с новым рецептом.

Гарантией можно воспользоваться только при проверке зрения и рефракции, которые должны быть сделаны через 5-7 месяцев, но не раньше/позднее этого срока, после покупки линз MiYOSMART.

**B.** В случае, если прогрессирование близорукости будет  $\geq 1.00D$ , то компания Ноуа заменит линзы MiYOSMART на аналогичные с данными нового рецепта за 1 руб./шт.

Гарантией можно воспользоваться только при проверке зрения и рефракции, которая должна быть сделана через 5-7 месяцев, но не раньше/позднее этого срока, после покупки линз MiYOSMART.

Гарантия действует только при условии внесения данных рецепта в гарантийную карту MiYOSMART.

#### Процедура подачи гарантийного заявления:

**1.** Партнер Ноуа должен направить запрос по электронной почте в Клиентскую службу, прикладывая описание ситуации и фото гарантийной карты.

**2.** Ноуа рассмотрит запрос на его соответствие условиям гарантийной программы.

**3.** Сотрудник клиентской службы сообщит о решении в течение 5 рабочих дней с момента получения всей необходимой информации.

**4.** Если запрос признан обоснованным, будут заказаны новые линзы с данными нового рецепта.

**5.** В случае, если Сотрудник клиентской службы сообщит, что запрос обоснован, клиент должен:

- Самостоятельно заказать линзы через электронную систему заказа – iLog, при этом обязательно сообщив новый номер заказа Сотруднику клиентской службы, чтобы тот предоставил гарантийные выгоды на заказ.

- Отправить заполненный бланк заказа с новым рецептом в Клиентскую службу, чтобы Сотрудник клиентской службы обработал заказ и предоставил выгоды на заказ.

**6.** В случае, если прогрессирование миопии составит  $\geq 1.00D$  новые линзы будут доставлены Партнеру согласно стандартному времени поставки, по цене 1 рубль за штуку, без оформления возвратных документов.

**7.** В случае, если прогрессирование миопии составит от 0.50D до 0.75D (включительно), то новые линзы будут доставлены Партнеру согласно стандартному времени поставки, со скидкой 40% за штуку, без оформления возвратных документов.

#### Негарантийные случаи:

**1.** Повторный заказ линз по гарантии невозможен, т.к. гарантия распространяется только на первую купленную пару линз MiYOSMART.

**2.** Гарантия не распространяется на бесплатные линзы, отгруженные по 1 рублю.



## Гарантия №2

на покрытие MiYOSMART – 2 года

Компания Ноуа гарантирует замену линз в случае обнаружения отслоения покрытия MiYOSMART. Гарантия распространяется на линзы, не подвергавшиеся никаким химическим, механическим или экстремальным температурным воздействиям.

Гарантия действует в течение 24 месяцев с момента покупки линз.

### Процедура подачи гарантийного заявления:

1. Партнер Ноуа должен направить запрос по электронной почте в Клиентскую службу, прикладывая описание и фотографии дефекта линз.
2. Сотрудник клиентской службы запросит Партнера Ноуа выслать линзы в оригинальных конвертах, а также документы, подтверждающие их покупку.
3. Сотрудник клиентской службы рассмотрит запрос на предмет его соответствия условиям гарантийной программы.
4. Сотрудник клиентской службы сообщит о решении в течение 5 рабочих дней с момента получения всей необходимой информации.
5. Если запрос признан обоснованным, будут заказаны новые линзы с идентичными параметрами.
6. В случае, если Сотрудник клиентской службы сообщит, что запрос обоснован, клиент должен:
  - Самостоятельно заказать линзы через электронную систему заказа – iLog, при этом обязательно сообщив новый номер заказа Сотруднику клиентской службы, чтобы тот предоставил гарантийные выгоды на заказ.
  - Отправить заполненный бланк заказа с новым рецептом в Клиентскую службу, чтобы Сотрудник клиентской службы обработал заказ и предоставил выгоды на заказ.
7. Новые линзы будут доставлены Партнеру согласно стандартному времени поставки, по цене 1 рубль за штуку, без оформления возвратных документов.

### Негарантийные случаи:

1. Повторный заказ линз по гарантии невозможен, т.к. гарантия распространяется **только на первую купленную пару линз** MiYOSMART.
2. Гарантия не распространяется на бесплатные линзы, отгруженные по 1 рублю.

## Гарантия №3

на линзы из материала Поликарбонат 1.59 – 1 год

Ноуа гарантирует прочность и долговечность материала Поликарбонат 1.59.

В случае обнаружения признаков механического повреждения линз из материала 1.59 (линза треснула или сломалась), будут заказаны новые линзы с идентичными параметрами.

### Процедура подачи гарантийного заявления:

1. Партнер Ноуа должен направить запрос по электронной почте в Клиентскую службу, прикладывая описание и фотографии дефекта линз.
2. Сотрудник клиентской службы запросит Партнера Ноуа выслать линзы в оригинальных конвертах, а также документы, подтверждающие их покупку.
3. Сотрудник клиентской службы рассмотрит запрос на предмет его соответствия условиям гарантийной программы.
4. Сотрудник клиентской службы сообщит о решении в течение 5 рабочих дней с момента получения всей необходимой информации.
5. Если запрос признан обоснованным, будут заказаны новые линзы с идентичными параметрами.
6. В случае, если Сотрудник клиентской службы сообщит, что запрос обоснован, клиент должен:
  - Самостоятельно заказать линзы через электронную систему заказа – iLog, при этом обязательно сообщив новый номер заказа Сотруднику клиентской службы, чтобы тот предоставил гарантийные выгоды на заказ.
  - Отправить заполненный бланк заказа с новым рецептом в Клиентскую службу, чтобы Сотрудник клиентской службы обработал заказ и предоставил выгоды на заказ.
7. Новые линзы будут доставлены Партнеру согласно стандартному времени поставки, по цене 1 рубль за штуку, без оформления возвратных документов.

### Негарантийные случаи:

1. Повторный заказ линз по гарантии невозможен, т.к. гарантия распространяется **только на первую купленную пару линз** MiYOSMART.
2. Гарантия не распространяется на бесплатные линзы, отгруженные по 1 рублю.

## Гарантия №4

на адаптацию к линзам MiYOSMART – 2 месяца

Компания Ноуа гарантирует адаптацию к линзам дизайна MiYOSMART. В случае неадаптации Ноуа заменит линзы данному потребителю на другую пару линз MiYOSMART или, в крайнем случае, на одну пару других линз. После гарантийной замены линз потребитель должен следовать рекомендациям специалистов в оптике по адаптации к новым очкам.

Гарантия действует в течение 2 месяцев с момента покупки линз.

### Процедура подачи гарантийного заявления:

1. Партнер НОУА должен заполнить все поля бланка анализа случая неадаптации и выслать его сотрудникам клиентской службы НОУА по электронной почте.
2. Сотрудник клиентской службы запросит Партнера НОУА выслать линзы, оригинальные конверты/либо гарантийную карту, а также документы, подтверждающие их покупку.
3. НОУА рассмотрит запрос на его соответствие условиям гарантийной программы.
4. Медицинский представитель свяжется с Партнером в течение 2 рабочих дней с момента получения всей необходимой информации для обсуждения возможных причин неадаптации и способах решения.
5. В случае, если Сотрудник клиентской службы сообщит, что запрос обоснован, клиент должен:
  - Самостоятельно заказать линзы через электронную систему заказа – iLog, при этом обязательно сообщив новый номер заказа Сотруднику клиентской службы, чтобы тот предоставил гарантийные выгоды на заказ.
  - Отправить заполненный бланк заказа с новым рецептом в Клиентскую службу, чтобы Сотрудник клиентской службы обработал заказ и предоставил выгоды на заказ.
6. Срок поставки новых линз будет соответствовать стандартному времени поставки.
7. Условия замены и стоимость новых линз:
  - Если новые линзы имеют стоимость, аналогичную предыдущим, НОУА отгрузит новые по цене 1 руб. за штуку. Предыдущая пара линз будет возвращена Партнеру без оформления возвратных документов.

- Если новые линзы дороже предыдущих, НОУА вышлет новые по цене, равной разнице в стоимости. Предыдущая пара линз будет возвращена Партнеру без оформления возвратных документов.

- Если новые линзы дешевле предыдущих, НОУА предоставит пару линз на замену по цене 1 руб. за штуку. При этом разница в стоимости не компенсируется. Предыдущая пара линз будет возвращена Партнеру без оформления возвратных документов.

### Негарантийные случаи:

1. Повторный заказ линз по гарантии невозможен, т.к. гарантия распространяется **только на первую купленную пару линз MiYOSMART.**
2. Гарантия не распространяется на бесплатные линзы, отгруженные по 1 рублю.
3. Частые случаи неадаптации / повторение одних и тех же ошибок.\*

\* Если процент неадаптаций в объеме продаж выше перечисленных линз Партнера превышает 3% в квартал, НОУА оставляет за собой право приостановить действие гарантийных программ в следующих случаях:

- Ошибки при размещении заказа. Пример: заказ не соответствует выписанному рецепту.
- Неверный выбор оправы.
- Ошибки при нанесении разметки или сборки очков. Пример: неверное межзрачковое расстояние, установочная высота, и т.д.
- Неверная коррекция.

В таких случаях НОУА предоставит Партнеру полную статистику для обоснования приостановления гарантийной программы.

