



## Domande frequenti

### **Come faccio ad usufruire del servizio proposto?**

Il Programma Assistenza ZEISS è un servizio vendibile al prezzo di listino in vigore, solo unitamente all'acquisto di una coppia di lenti ZEISS. Pertanto per poter usufruire dei benefici che da esso derivano, è necessario rivolgersi ad un Centro Ottico ZEISS, mostrare esplicito interesse per l'acquisto del Programma Assistenza e acquistare una coppia di lenti ZEISS a prezzo di listino in vigore, di qualunque tipologia e indice. Per attivare il servizio su lenti in pronta consegna, già presenti nel Centro Ottico, chiedere maggiori informazioni all'Ottico.

### **Mi è stata consegnata la card del Programma Assistenza, come faccio ad attivarla?**

Per poter attivare il servizio, al primo accesso, è necessario registrarsi nell'area personale, creandosi un proprio profilo di accesso. Cliccando su "Non sei registrato. Registrati ora, clicca qui", il sistema richiederà prima l'inserimento di un indirizzo email valido e poi una password. Alla conferma di tali dati, il sistema automaticamente invierà un'email di controllo all'indirizzo indicato, confermando la quale sarà possibile procedere con la registrazione e avere così accesso a tutte le funzioni dell'area personale, tra cui l'attivazione del Programma.

Se la registrazione è già avvenuta, i successivi accessi all'area personale sono possibili semplicemente inserendo nella schermata di ingresso l'email e la password precedentemente forniti e cliccando sul bottone "Log in".

### **Posso registrarmi anche con il mio profilo social?**

Si la registrazione con il profilo social è possibile, cliccando sugli appositi links.

### **Ho fatto la registrazione, ma non ho ricevuto nessuna email di conferma per poter proseguire, come posso fare?**

Qualora il sistema non avesse restituito l'email di conferma per poter procedere con la registrazione, invitiamo a scrivere un'email all'Azienda utilizzando il form di contatto presente nel sito sotto la voce "Contattaci", indicando chiaramente la problematica riscontrata e l'indirizzo email che si è tentato di registrare. Verificheremo quanto successo e forniremo una risposta al problema.

### **Ho dimenticato la password, come posso fare per recuperarla?**

Qualora venga dimenticata la password, è possibile richiederla cliccando sul link dedicato presente nella pagina di ingresso. Un'email verrà inviata all'indirizzo email precedentemente comunicato.

### **Il sito rispetta la normativa privacy? Come vengono utilizzati i miei dati da ZEISS?**

Il trattamento dei dati sensibili è regolato secondo le vigenti normative privacy. Il consenso al trattamento dei dati è necessario e funzionale alla fruizione del servizio. Sarà a discrezione del singolo decidere se conferire a Carl Zeiss Vision Italia anche il consenso per l'invio di newsletter o di informative commerciali.

### **Inserisco i dati segnati sulla card, ma non riesco ad attivare il servizio perché compare un messaggio di errore?**

Un messaggio di errore, in questa fase, può dipendere o da un'errata digitazione dei valori segnati sulla card nella maschera – si consiglia una verifica – o da un errore commesso a monte nella scrittura dei dati sulla card. Qualora la digitazione fosse corretta, si consiglia di contattare il Centro Ottico per verificare la correttezza dei dati.



**Posso registrare più Programmi di Assistenza, mantenendo un unico profilo?**

Si è possibile registrare più Programmi Assistenza. Il sistema manterrà in memoria quanto registrato, evidenziando quali sono ancora attivi e quali sono scaduti.

Per familiari stretti non dotati di indirizzo email, sarà possibile farsi carico dell'attivazione del loro Programma Assistenza, modificando il nome del portatore. Il sistema mostrerà il nome del portatore di lenti, così da distinguerli in fase di ricerca.

**Ho attivato il Programma, ma il nome del portatore e la prescrizione non corrisponde alla mia persona, cosa posso fare?**

Qualora l'attivazione del Programma sia andata a buon fine, ma i dati non corrispondono alla persona che ha fatto l'attivazione, né ad un familiare stretto per cui si sta eseguendo l'attivazione, è necessario rivolgersi al Centro Ottico presso cui si è effettuato l'acquisto per verificare la correttezza dei dati.

**Voglio entrare in contatto con ZEISS per segnalare un problema, come posso fare?**

Per scrivere all'Azienda, è necessario inviare un'email compilando l'apposito form di contatto presente nel sito sotto la voce "Contattaci", indicando chiaramente il motivo della richiesta. Sarà nostra cura rispondere entro le 72 ore.