

Herstellerantwort Apollo, 28.01.2021

Wir haben Ihre Anfrage für die Online-Gleitsichtbrillenbestellung (OR99-1000E0UQ) entsprechend geprüft und können Ihnen zusammenfassend Folgendes mitteilen:

Die Gleitsichtbrille wurde auf Basis der im Auftrag angegebenen Refraktionswerte und Pupillen-Distanz in unserer hauseigenen Fertigung im mittelfränkischen Schwabach montiert.

Die dafür benötigte Einschleifhöhe ermitteln wir mit Hilfe eines eigenen fassungsabhängigen Berechnungs-Modells. Dieses umfasst neben der modellabhängigen Scheibenhöhe einen Algorithmus, der die Vielzahl unserer Kundenbestellungen und Erfahrungswerte berücksichtigt.

Im Rahmen des Fertigungsprozesses prüfen wir sowohl die passende Glasstärke zu den genannten Werten als auch die korrekte Einarbeitung der Gläser in Abhängigkeit der Zentrierung. Dies erfolgt entsprechend den gültigen Normvorgaben.

Bei dem im Auftrag verkauften Glas handelt es sich aufgrund der hohen Sehweite der Kundin um ein kostenloses Glas-Upgrade: Die Kundin hat ein rückflächenprogressives Gleitsichtglas mit Freiformtechnologie und Index 1.74 erhalten. Die von Ihnen angefragten Glasstrecken entnehmen Sie bitte dem beigefügten Datenblatt (siehe Anhang).

Darüber hinaus ist es uns besonders wichtig, Kundinnen und Kunden im Zuge einer Online-Bestellung darauf hinzuweisen, dass Gleitsichtbrillen stark von den persönlichen Bedürfnissen, den individuellen Sehwerten und optischen Vermessungen abhängen. Die Nutzung von Gleitsichtbrillen, die ohne Ermittlung individueller Daten (zum Beispiel: Pupillendistanz, Hornhautscheitelabstand, Fassungsvoorneigung oder individuelle Einschleifhöhe) gefertigt werden, können im Einzelfall - insbesondere im Straßenverkehr - eine Gefahr darstellen.

Im Rahmen unserer Zufriedenheitsgarantie haben daher all unsere Kundinnen und Kunden jederzeit die Möglichkeit ihre online bestellte Brille in unseren rund 900 Filialen in Deutschland prüfen zu lassen oder binnen der ersten 6 Monate nach dem Kauf ohne Angaben von Gründen zurückzugeben. Sollte sich die Kundin mit ihrer Sehhilfe nicht zu hundert Prozent wohlfühlen, beraten wir sie gerne direkt vor Ort in unseren Filialen, um gegebenenfalls Anpassungen an der Brille vorzunehmen oder bei Bedarf auch eine neue Brille zu bestellen.

Herstellerantwort Apollo, 24.02.2021

- Höhen- und Achszentrierung:

Die Achswerte der Brillengläser wurden bei der Bestellung der Brille durch die Kundin selbst angegeben. Nachfolgend finden Sie einen Beleg der im Onlineshop eingegebenen Daten zur Bestellung der Nummer OR99-1000E0UQ: Schwerte

Attribute Sphäre Zylinder Achse PD Addition

Rechts -10,00 0,00 0° 31,5 2

Links -8,25 -1,00 99° 31,5 2

Die Höhenzentrierung wurde mit Hilfe eines eigenen entwickelten fassungsabhängigen Berechnungs-Modells ermittelt. Dieses umfasst neben der modellabhängigen Scheibenhöhe der Fassung einen Algorithmus, der die Vielzahl unserer Kundenbestellungen und Erfahrungswerte bewertet. Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass eine Offenlegung des Algorithmus nicht möglich ist.

- Zur Kritik des ZVAs:

Wie bereits in der letzten Stellungnahme dargelegt ist es uns besonders wichtig, Kundinnen und Kunden im Zuge einer Online-Bestellung darauf hinzuweisen, dass Gleitsichtbrillen stark von den persönlichen Bedürfnissen, den individuellen Sehwerten und optischen Vermessungen abhängen. Die Nutzung von Gleitsichtbrillen, die ohne Ermittlung individueller Daten (zum Beispiel: Pupillendistanz, Hornhautscheitelabstand, Fassungs vorneigung oder individuelle Einschleifhöhe) gefertigt werden, können im Einzelfall - insbesondere im Straßenverkehr - eine Gefahr darstellen. Aus diesem Grund kommunizieren wir beim Kauf einer Gleitsichtbrille im Onlineshop die Information, dass sich die Kundin oder der Kunde bei einem Unwohlsein mit seiner Sehhilfe, sich jederzeit gerne in einer unserer 900 Filialen vor Ort beraten lassen kann, um gegebenenfalls Anpassungen an der Brille vorzunehmen oder bei Bedarf auch eine neue Brille zu bestellen. Für alle Gleitsichtbrillen gilt beispielsweise unsere 6-monatige Zufriedenheitsgarantie. Egal ob off- oder online gekauft: Die Brille kann jederzeit ohne Angabe von Gründen zurückgegeben oder umgetauscht werden.

Darüber hinaus sind wir bei Apollo der Überzeugung, dass eine vor Ort angepasste Gleitsichtbrille die grundsätzlich bessere Wahl ist. Daher weisen wir unsere Kundinnen und Kunden auch vor dem Online-Kauf einer Gleitsichtbrille darauf hin. Gleichzeitig ist es unser Ziel, die Wahlmöglichkeit zu bieten und damit die Kundinnen und Kunden selbst entscheiden zu lassen, ob lieber vor Ort oder online gekauft wird.

- Hinsichtlich DIN/EN/ISO 21987

Im Rahmen des Fertigungsprozesses prüfen wir sowohl die passende Glasstärke zu den genannten Werten als auch die korrekte Einarbeitung der Gläser in Abhängigkeit der angegebenen oder berechneten Zentrierung. Die Norm DIN EN ISO 21987 bildet die Grundlage dieser Überprüfung. Die Ergebnisse der Endkontrolle sowie alle ermittelten Prüfwerte und der SOLL – IST Vergleich werden auftragsbezogen archiviert.

Unter Berücksichtigung der in der DIN EN ISO 21987 geforderten Parameter zur Überprüfung fertig montierter Korrektionsgläser:

- der vom Hersteller angegeben Referenzwerte,
- den dauerhaften Markierungen und
- den bestellten Werten (in diesem Fall auch die nach dem Berechnungs-Modell ermittelte Höhenzentrierung)

wurde die Brille zum Zeitpunkt der Auslieferung als abgabefähig bewertet.

Sollten Sie hierzu abweichende Messergebnisse erhalten haben, bitten wir Sie uns die angewendeten Referenzwert, Messergebnisse sowie die zur Ermittlung angewendete Methode mitzuteilen. Somit können wir die unterschiedliche Einschätzung nachvollziehen und ggf. Fehlerquellen (möglich auf beiden Seiten) zu ermitteln und für die Zukunft zu beheben.

Bitte beachten Sie zudem, dass es sich bei dem im Auftrag verkauften Glas aufgrund der hohen Sehweite der Kundin, um ein kostenloses Glas-Upgrade handelt. Die Kundin hat ein rückflächenprogressives Gleitsichtglas mit Freiformtechnologie und Index 1.74 erhalten. Der Hersteller übermittelt uns in diesen Fällen die zur Beurteilung notwendigen Parameter des Brillenglases.