

## REKLAMACJE

1. Każdy Pacjent korzystający ze świadczeń w Klinikach Optegra Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie („Optegra”) ma prawo złożyć reklamację.
2. Za reklamację Optegra uznaje każdą negatywną opinię, wyrażenie niezadowolenia lub oczekiwań innego przebiegu obsługi lub wykonywanego świadczenia.
3. Pacjent może złożyć reklamację w jeden z następujących sposobów:
  - wypełniając formularz reklamacji na stronie internetowej [www.optegra.com.pl](http://www.optegra.com.pl) w zakładce REKLAMACJE;
  - wysyłając e-mail z reklamacjami na adres: [reklamacje@optegra.com.pl](mailto:reklamacje@optegra.com.pl);
  - telefonicznie pod numerem: 222 426 260 koszt połączenia zgodny z taryfami operatora;
  - wypełniając formularz reklamacji w recepcji dowolnej Kliniki Optegra w Polsce;
  - wysyłając lub składając w recepcji dowolnej Kliniki Optegra w Polsce pismo z reklamacjami skierowane do Optegra.
4. W formularzu reklamacji dostępnym na stronie [www.optegra.com.pl](http://www.optegra.com.pl) w zakładce REKLAMACJE, w formularzu udostępnionym w recepcji Kliniki Optegra, a jeżeli Pacjent nie korzysta z ww. formularza składając reklamacje w innej formie, Pacjent powinien podać:
  - imię i nazwisko oraz numer PESEL Pacjenta;
  - adres do korespondencji i adres e-mail lub numer telefonu, pod którymi Pacjent oczekuje na odpowiedź na reklamację;
  - określenie przedmiotu reklamacji;
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - oczekiwania Pacjenta w związku ze złożoną reklamacją;
  - podpis Pacjenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej
5. Optegra rozpatruje reklamację Pacjenta i udziela odpowiedzi na tę reklamację w terminie 30 dni od dnia, w którym oświadczenie Pacjenta z treścią reklamacji zawierającą wszystkie elementy wymienione w pkt. 4 zostało doręczone lub w inny sposób dotarło do Optegra.
6. Jeżeli treść reklamacji złożonej przez Pacjenta, nie zawiera któregokolwiek z elementów wymienionych w pkt. 4 powyżej, wówczas Optegra niezwłocznie kontaktuje się z Pacjentem pod adresem lub numerem telefonu wskazanym przez pacjenta w reklamacji. W takim przypadku 30-dniowy termin do udzielenia odpowiedzi na reklamację Pacjenta przez Optegra, o którym mowa w pkt. 5 powyżej rozpoczyna się z

dniem uzupełnienia przez Pacjenta wszystkich elementów wymienionych w pkt. 4 powyżej.

7. Odpowiedź na reklamację Pacjenta (list polecony z potwierdzeniem odbioru) Optegra doręcza na adres do korespondencji wskazany przez Pacjenta w reklamacji. O swoim stanowisku w sprawie reklamacji Optegra może dodatkowo poinformować Pacjenta telefonicznie pod numerem wskazanym przez Pacjenta w reklamacji lub poprzez wiadomość e-mail przesłaną na adres e-mail wskazany przez Pacjenta w reklamacji.
8. Za dzień udzielenia odpowiedzi przez Optegra na reklamację Pacjenta uznaje się dzień nadania przez Optegra przesyłki poleconej za potwierdzeniem odbioru w placówce pocztowej.
9. Jeżeli Optegra nie odpowie na reklamację w terminie określonym w pkt. 5 powyżej, przyjmuje się, że reklamacja Pacjenta została uwzględniona.
10. W przypadku, gdy Optegra nie uzna reklamacji złożonej przez Pacjenta za zasadną, Pacjent ma prawo do wystąpienia na drogę postępowania sądowego zgodnie z ogólnie obowiązującymi przepisami prawa.