

## 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 któregośkolwiek 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.

11. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Optegra Polska Sp. z o.o. ul. Bitwy Warszawskiej 1920r nr 18, 02-366 Warszawa;

12. Przestrzeganie zasad ochrony danych w Optegra Polska Sp. z o.o. nadzoruje wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, z którym można skontaktować się poprzez adres poczty elektronicznej [iod@optegra.com.pl](mailto:iod@optegra.com.pl);

13. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu obsługi procesu składanych reklamacji, w oparciu o następujące podstawy prawne: art. 6 ust. 1 lit. b) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (wykonanie umowy) art. 6 ust. 1 lit. c) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (obowiązek prawny), a w przypadku ujawnienia w ramach reklamacji szczególnej kategorii danych o których mowa w art. 9 ust 1 Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, na podstawie art. 9 ust. 2 lit. f) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (ustalenie roszczeń). Po wyrażeniu zgody na telefoniczne lub mailowe prezentowanie innych usług Spółki dane osobowe mogą być przetwarzane także w celu oferowania usług administratora danych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (prawnie uzasadniony interes – promowanie produktów i usług spółki, prowadzenie działań marketingowych);

14. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być firmy świadczące na rzecz Optegra Polska Sp. z o.o. usługi wsparcia w zakresie obsługi reklamacji, z którymi zawarto stosowne umowy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych, a także podmioty upoważnione do odbioru danych na podstawie przepisów prawa.

15. Okres przechowywania Pani/Pana danych osobowych zgromadzonych przez Spółkę wynosi zgodnie z ustawą o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r. (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 351 ze zm.) 1 rok po terminie upływu okresu rozliczenia reklamacji.

16. W związku z przetwarzaniem danych osobowych przysługują Pani / Panu następujące prawa:

- a) prawo dostępu do treści danych, prawo do sprostowania danych, prawo do usunięcia danych, prawo do ograniczenia przetwarzania danych,

- b) prawo do przenoszenia danych, w przypadku przetwarzania danych w celu zawarcia oraz realizacji umowy o współpracę oraz obsługi procesu składanych reklamacji,
- c) prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych) w przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych Panią / Pana dotyczących narusza przepisy Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.

17. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne jednak niezbędne do obsługi procesu reklamacji oraz ewentualnie jeśli wyrażono zgodę na kontakt w tym celu do przedstawienia informacji o usługach administratora danych.