

## **Regulamin Sklepu Internetowego Optegra Polska sp. z o.o.**

### **§1 Postanowienia ogólne**

1. Sklep Internetowy Optegra działający pod adresem [sklep.optegra.com.pl](http://sklep.optegra.com.pl) stanowi teleinformatyczną platformę sprzedażową prowadzoną przez Optegra Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 02-366, ul. Bitwy Warszawskiej 1920 r. nr 18., wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla M. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy. KRS nr 0000004971, NIP 9720927876. Kapitał zakładowy 11.250.000 zł zwaną w niniejszym regulaminie „Optegra”.
2. Regulamin reguluje prawa i obowiązki związane z korzystaniem ze Sklepu Internetowego Optegra dostępnego pod adresem: [sklep.optegra.com.pl](http://sklep.optegra.com.pl) i zakupem bonu, a także reguluje zasady dokonywania za jego pośrednictwem zakupu bonów uprawniających posiadacza bonu do skorzystania z wybranego zabiegu wykonywanego następnie przez Optegra w wybranej przez Klienta Klinice Optegra.
3. Klientem Sklepu Internetowego Optegra może być osoba pełnoletnia i posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, zwana dalej „Klientem”.
4. Minimalnymi wymaganiami technicznymi, których spełnienie jest niezbędne do korzystania ze Sklepu Internetowego Optegra i zawarcia umowy sprzedaży bonu, o którym mowa w niniejszym Regulaminie jest posiadanie przez Klienta komputera klasy PC lub innego urządzenia podłączonego do sieci Internet, wyposażonego w szczególności w przeglądarkę internetową Microsoft Internet Explorer 8 lub nowsza, Google Chrome 10 lub nowszy, Firefox 14 lub nowszy, Opera 9.8 lub nowsza, Safari 5 lub nowszy. By dokonać zakupów w Sklepie Internetowym Optegra, Klient zobowiązany jest posiadać aktywny adres e-mail, a także klawiaturę lub inne urządzenie umożliwiające poprawne wypełnienie formularzy elektronicznych.
5. Akceptacja Regulaminu jest konieczna w celu złożenia przez Klienta zamówienia w Sklepie Internetowym Optegra i dokonania zakupu bonu uprawniającego Klienta lub osobę trzecią będącą posiadaczem bonu do skorzystania z zabiegu wymienionego w § 2 ust. 7 niniejszego Regulaminu. Akceptując Regulamin, Klient akceptuje jego postanowienia w całości.

### **§ 2 Składanie zamówień**

1. Klient może składać zamówienia przez 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę za pośrednictwem strony internetowej [sklep.optegra.com.pl](http://sklep.optegra.com.pl). Klient, składa zamówienie, wskazując na Stronie rodzaj zabiegu, którym jest zainteresowany, poprzez uruchomienie linku ukrytego pod polem „Kupuję”, a następnie wypełniając znajdujący się tam formularz zamówienia wskazuje miejsce odbioru i sposób płatności za zamówienie.
2. W formularzu zamówienia, Klient wskazuje, w szczególności:
  - a) rodzaj wybranego zabiegu,
  - b) dane pacjenta, który będzie poddawał się zabiegowi. Bon jest imienny i ważny jest wyłącznie za okazaniem dokumentu tożsamości Pacjenta.
  - c) adres, na jaki ma być dostarczony paragon,

- d) adres e-mail, za pośrednictwem którego będzie prowadzona korespondencja związana z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz umową między Klientem a Optegra i na który zostanie przesłany bon w wersji elektronicznej
  - e) adres Kliniki Optegra, w której planuje wykonać zabieg,
  - f) sposób płatności,
  - g) numer konta bankowego, na który powinien nastąpić zwrot całej kwoty wpłaconej przez Klienta tytułem zakupu ww. bonu w przypadku wygaśnięcia umowy.
3. Procedura składania zamówienia kończy się w momencie uruchomienia przez Klienta linku ukrytego pod polem „Płacę teraz DotPay” albo wybrania opcji „Zamawiam i płacę przelewem”. Dokonanie tej czynności oznacza złożenie zamówienia i zawarcie z Optegra umowy sprzedaży bonu uprawniającego jego posiadacza, którym może być Klient lub wskazana podczas dokonywania zakupu bonu osoba trzecia, do poddania się zabiegowi objętemu złożonym zamówieniem, o ile spełnione zostaną warunki zdefiniowane w § 2 ust. 5 i ust. 6 Regulaminu.
  4. Na adres email wskazany przez Klienta w formularzu zamówienia, Optegra w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania zamówienia, o którym mowa w ust. 3 powyżej wysyła wiadomość potwierdzającą złożenie zamówienia przez Klienta. Wzór wiadomości stanowi załącznik 2 do niniejszego regulaminu.
  5. Na adres email wskazany przez Klienta w formularzu zamówienia, Optegra w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania zamówienia, o którym mowa w ust. 3 powyżej wysyła bon w wersji elektronicznej, o ile Klient wybrał sposób płatności DotPay.
  6. Na adres email wskazany przez Klienta w formularzu zamówienia, o którym mowa w ust. 3 powyżej, w terminie 3 dni roboczych od dnia zaksięgowania środków na koncie Optegra, Optegra wysyła bon w wersji elektronicznej o ile Klient wybrał sposób płatności przelewem.
  7. Optegra zobowiązuje się do wykonania, zgodnie z procedurami medycznymi obowiązującymi w Optegra, następujących zabiegów laserowej korekty wzroku wg wariantów:
    - a) zabieg metodą Lasek dla jednego oka,
    - b) zabieg metodą Lasek dla pary oczu,
    - c) zabieg metodą EBK™ dla pary oczu,
    - d) zabieg metodą Femtolasik dla pary oczu,
    - e) zabieg metodą Lentivu® dla pary oczu,
  8. Zabiegi, o których mowa w ust. 7 zostaną przeprowadzone jeżeli:
    - a) Klient zakupi bon na zabieg w wybranym przez siebie wariantcie w Sklepie Internetowym Optegra zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu

- b) stan zdrowia Klienta lub osoby trzeciej wskazanej przez kupującego bon, jako Pacjenta będącej posiadaczem bonu pozwalać będzie na przeprowadzenie wybranego zabiegu, o czym decyduje lekarz Optegra dokonujący kwalifikacji ww. osoby do wybranego zabiegu,
- c) Klient lub osoba trzecia wskazana przez kupującego bon, jako Pacjent zaakceptuje procedury medyczne obowiązujące w Optegra, w szczególności wyrazi zgodę w formie pisemnej na przeprowadzenie wybranego i zakupionego zabiegu - na formularzu zgody na zabieg, obowiązującym w Optegra.
9. Informacja o aktualnych cenach każdego z ww. wariantów zabiegu znajduje się w § 3 ust. 1 Regulaminu.
10. W przypadku gdyby w ocenie lekarza Optegra stan zdrowia Klienta lub osoby trzeciej wskazanej przez kupującego bon, jako Pacjent, będącej posiadaczem bonu, nie pozwalał na przeprowadzenie wybranego zabiegu lub osoba, która ma się poddać zabiegowi odmówiła akceptacji procedur medycznych obowiązujących w Optegra, w szczególności odmówiła wyrażenia zgody w formie pisemnej na przeprowadzenie wybranego i zakupionego zabiegu, umowa zawarta między Klientem lub osobą trzecią będącą posiadaczem bonu i Optegra wygasa, odpowiednio, z dniem, w którym lekarz Optegra nie zakwalifikował danej osoby do poddania się wybranemu zabiegowi lub osoba ta odmówiła akceptacji procedur medycznych dotyczących danego zabiegu obowiązujących w Optegra, w szczególności odmówiła wyrażenia zgody w formie pisemnej na przeprowadzenie zabiegu. W takiej sytuacji Optegra zobowiązana jest do zwrotu całej wpłaconej przez Klienta kwoty tytułem zakupu ww. bonu w terminie 14 dni od dnia, w którym umowa wygasła na rachunek bankowy wskazany przez Klienta w zamówieniu złożonym zgodnie z ust. 3 powyżej. Koszty zwrotu ww. kwoty ponosi Optegra. Klient lub osoba posiadająca bon zobowiązany jest do zwrotu paragonu lub podpisanej faktury korygującej do Optegra, na adres: Optegra Polska sp. z o.o., ul. Bitwy Warszawskiej 1920 r. nr 18, 02-366 Warszawa w terminie 14 dni od dnia, w którym umowa wygasła.
11. Klient lub osoba posiadająca bon powinna niezwłocznie zgłosić się do Optegra telefonicznie pod numerem: 222 426 260, za pośrednictwem strony internetowej <https://rejestracja.optegra.com.pl>, bądź osobiście celem umówienia badania kwalifikacyjnego przez lekarza Optegra (cena badania zgodna jest z aktualnym cennikiem Sklepu Internetowego Optegra, płatna dodatkowo przez Klienta lub osobę posiadającą bon, kwota opłaty znajduje się w zakładce, o której mowa w § 3 ust. 1).
12. Bon ważny jest 3 miesiące od daty jego zakupu i w tym terminie osoba posiadająca bon powinna odbyć wizytę kwalifikacyjną, co oznacza, że Klient lub osoba posiadająca bon powinna zgłosić się do Optegra w sposób, o którym mowa w ust. 11 powyżej w celu umówienia wizyty kwalifikacyjnej najpóźniej na 14 dni przed upływem ważności bonu. W przeciwnym razie, Optegra nie gwarantuje umówienia terminu wizyty kwalifikacyjnej przed upływem terminu ważności bonu. Jeżeli wizyta kwalifikacyjna nie odbędzie się w terminie ważności bonu, wówczas bon traci ważność, a cena zapłacona za bon przez Klienta nie podlega zwrotowi. Jeżeli Klient lub osoba posiadająca bon zgłosi się do Optegra w sposób, o którym mowa w ust. 11 powyżej w celu umówienia wizyty kwalifikacyjnej, wcześniej niż na 14 dni przed upływem ważności bonu, a termin wizyty kwalifikacyjnej nie będzie mógł zostać umówiony w okresie ważności bonu z przyczyn

leżących po stronie Optegra, wówczas Optegra zaproponuje inny termin wizyty kwalifikacyjnej w okresie do 14 dni od daty upływu terminu ważności bonu (przedłużenie ważności bonu). Jeżeli Klient lub osoba posiadająca bon nie skorzysta z wizyty kwalifikacyjnej w tym terminie, wówczas bon traci ważność, a cena zapłacona za bon przez Klienta nie podlega zwrotowi. Termin badania kwalifikacyjnego Klienta lub osoby posiadającej bon zostanie uzgodniony między ww. osobą, a Optegra telefonicznie pod numerem: 222 426 260, za pośrednictwem strony internetowej <https://rejestracja.optegra.com.pl>, bądź osobiście w klinice Optegra. Termin zabiegu zostanie ustalony po zakwalifikowaniu danej osoby do przeprowadzenia wybranego zabiegu, nie później jednak niż w terminie 60 dni od dnia, w którym osoba została zakwalifikowana przez lekarza Optegra do zabiegu, chyba, że na życzenie tej osoby potwierdzone na piśmie, zostanie ustalony inny termin zabiegu.

### **§ 3. Ceny zabiegów**

1. Aktualne ceny każdego z wariantów zabiegów zamieszczone są na stronie internetowej [sklep.optegra.com.pl](http://sklep.optegra.com.pl) w zakładce: „Cennik Sklepu Internetowego Optegra”. Przy zakupie bonu, inne promocje dostępne w Optegra Polska sp. o.o. nie obowiązują.
2. Ceny, o których mowa w ust. 1 powyżej zawierają podatek VAT w stawce obowiązującej na dzień złożenia przez Klienta zamówienia, o którym mowa w § 2 ust. 1 Regulaminu i podawane są w złotych polskich.
3. Ceny, o których mowa w ust. 1 powyżej nie zawierają kosztów dojazdu Klienta lub innej osoby posiadającej bon nabyty zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, która ma poddać się wybranemu zabiegowi lub/i osób jej towarzyszących na wizytę kwalifikacyjną oraz kosztu takiej wizyty, kosztów dojazdu ww. osób na inne niezbędne badania poprzedzające zabieg oraz kosztów tych badań, a także kosztów dojazdu ww. osób na zabieg oraz wizytę/wizyty kontrolne po zabiegu oraz kosztów tych wizyt kontrolnych.
4. Informacja na temat całkowitej wartości zamówienia, przedstawiana jest przez Optegra niezwłocznie po dokonaniu przez Klienta zamówienia i wyboru sposobu dostawy bonu oraz formy płatności w sposób, o którym mowa w § 2 ust. 4 Regulaminu.
5. Optegra zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w cenach, o których mowa w ust. 1 powyżej, przy czym zmiany cen, o których mowa w zdaniu poprzednim nie dotyczą cen zamówień złożonych przed datą wejścia w życie nowych cen, które będą realizowane na zasadach poprzednio uzgodnionych.
6. Cennik Sklepu Internetowego Optegra obowiązuje tylko przy zakupach realizowanych na podstawie niniejszego Regulaminu. W przypadku dokonywania zakupów w Klinikach Okulistycznych Optegra bez pośrednictwa Sklepu Internetowego Optegra, obowiązują ceny określone w cenniku podanym na stronie <http://www.optegra.com.pl/Cennik>

### **§ 4. Formy płatności i dostawy bonów**

1. Zapłaty za zamówione bony można dokonać:
  - a) Przelewem elektronicznym lub tradycyjnym wysłanym przez Klienta na następujący rachunek bankowy Optegra w Alior Bank: 60 2490 0005 0000 4600 5247 9353,

- b) Za pomocą platformy płatności elektronicznych DotPay przy czym w tytule przelewu należy wpisać nr zamówienia oraz rodzaj wybranego zabiegu objętego postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. W przypadku gdy rachunek bankowy Optegra nie został uznany kwotą ceny zgodną z danymi zawartymi w cenniku, o którym mowa w § 3 ust. 1 Regulaminu w ciągu 3 dni od dnia potwierdzenia zamówienia przez Optegra, o którym mowa w § 2 ust. 4 Regulaminu, umowa zawarta zgodnie z § 2 ust. 3 Regulaminu wygasa, a złożone zamówienie zostaje usunięte z systemu. Wpłaty dokonane przez Klienta po upływie ww. terminu podlegają zwrotowi w ciągu 14 dni od dnia uznania rachunku bankowego Optegra. Jeżeli Klient nadal zainteresowany jest skorzystaniem z zakupów w Sklepie Internetowym Optegra zobowiązany jest do złożenia nowego zamówienia, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, a wszystkie terminy i w konsekwencji ceny zakupu określone zostaną ponownie z uwzględnieniem wyłącznie nowego terminu złożenia zamówienia przez Klienta. Brak wprowadzenia w tytule płatności danych, o których mowa w ust. 1 może spowodować opóźnienie w dostawie bonu, za które Optegra nie ponosi odpowiedzialności.
3. Dostawa zamówionego bonu, po dokonaniu przez Klienta zgodnie z postanowieniami Regulaminu, zapłaty ceny za bon uprawniający do wykonania wybranego zabiegu, o którym mowa w § 3 ust. 1 Regulaminu nastąpi zgodnie z § 2 ust 4, 5, 6. Dostawa bonu odbywa się za pośrednictwem poczty elektronicznej.

## **§ 5. Wykonanie umowy**

Przez wykonanie umowy, o której mowa w § 2 ust. 3 Regulaminu należy rozumieć prawidłowe wypełnienie formularza zamówienia przez Klienta, o którym mowa w § 2 ust.1 Regulaminu, potwierdzenie otrzymania zamówienia przez Optegra, o którym mowa w § 2 ust. 4 Regulaminu, zapłatę ceny przez Klienta zgodnie z § 4 Regulaminu, dostarczenie bonu na wybraną opcję zabiegu na adres i w sposób wskazany w zamówieniu Klienta oraz wykonanie wybranego zabiegu na rzecz Klienta lub osoby posiadającej bon, zgodnie z warunkami i zasadami określonymi w § 2 ust. 5 i innych postanowieniach Regulaminu.

Wykonanie wybranego zabiegu następuje również zgodnie z zasadami określonymi w § 2 ust. 8 Regulaminu zgodnie z harmonogramem wykonywania zabiegów w wybranej przez Klienta klinice Optegra.

## **§ 6. Warunki reklamacji**

1. Klient może zgłosić reklamację w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty e-mail:
  - a) w zakresie realizacji transakcji objętej niniejszym Regulaminem i działania Sklepu Internetowego Optegra - na adres:

Optegra Polska sp. z o.o.

ul. Bitwy Warszawskiej 1920r nr 18

02-366 Warszawa

Tel. 22 222 426 260

e-mail: [esklep@optegra.com.pl](mailto:esklep@optegra.com.pl) z określeniem tytułu: „reklamacja bon”

b) w zakresie usług medycznych polegających na wykonaniu zabiegu, w związku z zakupionym bonem - na adres:

Optegra Polska sp. z o.o.

ul. Bitwy Warszawskiej 1920r nr 18

02-366 Warszawa

Tel.22 222 426 260

e-mail: [esklep@optegra.com.pl](mailto:esklep@optegra.com.pl) z określeniem tytułu: „reklamacja zabieg”

Wraz z reklamacją powinna zostać przesłana kopia potwierdzenia zamówienia wysłanego przez Optegra, o którym mowa w § 2 ust.4 Regulaminu, a jeżeli Klient dokonał zapłaty ceny, również potwierdzenie przelewu.

1. W reklamacji prosimy podać jej przyczynę, żądanie z nią związane oraz dane kontaktowe Klienta, w tym adres e-mail lub adres korespondencyjny, na który ma zostać przesłana odpowiedź na złożoną reklamację.
2. Klient zostanie zawiadomiony w terminie 14 dni drogą elektroniczną lub pisemną o rozpatrzeniu reklamacji i sposobie jej załatwienia.

## **§ 7. Prawo do odstąpienia od umowy**

1. Zgodnie z art. 27 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 683) Klient - Konsument ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług, bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, które powinno zostać wysłane na adres e-mail: [esklep@optegra.com.pl](mailto:esklep@optegra.com.pl) lub pisemnie na adres: Optegra sp. z o.o., ul. Bitwy Warszawskiej 1920 r. nr 18, 02-366 Warszawa w ciągu 14 dni od daty otrzymania bonu. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy znajduje się w załączniku nr 1 do Regulaminu. W oświadczeniu tym Klient zobowiązany jest wskazać numer rachunku bankowego, na który ma nastąpić zwrot zapłaconej przez Klienta ceny.
2. Dla zachowania 14 dniowego terminu, o którym mowa w ust. 1 wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy w tym terminie.
3. W razie odstąpienia od umowy przez Klienta, zwrot paragonu lub podpisanej faktury korygującej powinien nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 [czternastu] dni od dnia, w którym Klient od umowy odstąpił, na adres Optegra wskazany w ust. 1 powyżej. Optegra dokona zwrotu całej zapłaconej przez Klienta kwoty (ceny oraz kosztu dostawy, jeżeli została uiszczona przez Klienta), niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy przez Klienta. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Klienta w pierwotnej transakcji, chyba że

Klient zgodzi się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku klient nie poniesie żadnych kosztów zwrotu.

4. Bony wysłane w wersji elektronicznej, w przypadku odstąpienia od umowy przez Klienta tracą ważność z chwilą złożenia przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
5. Prawo odstąpienia od umowy, o którym mowa powyżej nie przysługuje Klientowi - Konsumentowi, jeżeli Optegra wykonała zabieg wybrany przez Klienta zgodnie ze złożonym zamówieniem, o którym mowa w § 2 Regulaminu, co Klient – Konsument niniejszym rozumie i w pełni akceptuje.

## **§ 8. Dane osobowe**

1. W trakcie rejestracji w Sklepie Internetowym Optegra, Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych związanych z realizacją zamówień dokonywanych w Sklepie Internetowym Optegra i korzystaniem z usług medycznych świadczonych przez Optegra. Optegra jest administratorem ww. danych.
2. Dane osobowe są chronione zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z dn. 25.05.2018r. oraz Art. 13 ROZPORZĄDZENIA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osób trzecich. Optegra stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych.
3. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, ale niezbędne w celu założenia i realizacji zamówienia, o którym mowa w § 2 Regulaminu oraz prawidłowego wykonania umowy zawartej w oparciu o postanowienia Regulaminu.
4. Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania i usunięcia. Klient może dokonać modyfikacji lub usunięcia swoich danych wysyłając odpowiednie żądanie do Optegra na adres: [esklep@optegra.com.pl](mailto:esklep@optegra.com.pl).
5. Dane osobowe Klienta są przetwarzane wyłącznie w celu realizacji zamówień Klienta i prawidłowego wykonywania umowy na wykonywanie usług medycznych zawartej w oparciu o postanowienia Regulaminu.

## **§ 9. Możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur (Klient – konsument)**

1. Spór wynikający z umowy zawartej pomiędzy Klientem - konsumentem, a Optegra może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Udział Optegra w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny, a przekazywane poniżej informacje nie stanowią zobowiązania Optegra do wzięcia udziału w takim postępowaniu. W przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Klienta - konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, Optegra każdorazowo poinformuje Klienta - konsumenta o zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu albo o odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Jeżeli Optegra nie złoży żadnego

- oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
2. Na zasadach określonych w ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2017 r., poz. 1063 t.j.), pod rozstrzygnięcie stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej może być poddany na wniosek Klienta - konsumenta spór o prawa majątkowe wynikły z umowy zawartej pomiędzy Klientem - konsumentem, a Optegra.
  3. Na zasadach określonych w ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2017 r., poz. 1063 t.j.), jeżeli przemawia za tym charakter sprawy, wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej podejmuje działania mające na celu pozasądowe rozwiązanie sporu cywilnoprawnego pomiędzy Klientem – konsumentem, a przedsiębiorcą poprzez umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu. Postępowanie wszczyna się na wniosek Klienta - konsumenta, złożony do wojewódzkiego inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Optegra.
  4. Klient - konsument może również zwrócić się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów, do którego zadań należy w szczególności zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
  5. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r., poz.1823) lub w regulacjach stosowanych przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, w obowiązujących w tych podmiotach regulaminach. Klient - konsument może również uzyskać informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowych, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (w szczególności:  
[https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php)).
  6. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Klient - konsument może złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR (łącze elektroniczne do Platformy ODR –  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>)

## § 10. Postanowienia końcowe



1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, a zwłaszcza Kodeksu Cywilnego oraz przepisy Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 683).
2. Otegra nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie i kasowanie przez administratorów serwerów pocztowych oraz innych programów, przesyłanych przez Sklep Internetowy Otegra wiadomości na wpisany przez Klienta adres e-mail.
3. Otegra może prowadzić okresowe przerwy techniczne w świadczeniu usług objętych umową o świadczenie usług, w szczególności z uwagi na konieczność konserwacji, przeglądu lub rozbudowy Sklepu lub infrastruktury technicznej w sposób, w jaki nie naruszy to praw Klientów (tj. nie obniży oczekiwanego poziomu jakości usług poniżej standardów rynkowych). Otegra dochowa staranności w informowaniu Klientów o przerwach technicznych z odpowiednim wyprzedzeniem.
4. Otegra udziela Klientom informacji na temat niniejszego Regulaminu i zasad korzystania ze Sklepu Internetowego, w dni robocze w godzinach od 8.00 do 20.00 pod numerem telefonu 222426260 oraz pod adresem e-mail: [esklep@optegra.com.pl](mailto:esklep@optegra.com.pl). Koszt połączenia telefonicznego wynika z taryfy operatora telefonicznego.
5. Klient zobowiązuje się do niepodejmowania działań polegających na umieszczeniu w ramach Sklepu Internetowego treści naruszających przepisy prawa, w szczególności treści naruszających majątkowe prawa autorskie osób trzecich lub ich dobra osobiste (zakaz umieszczania treści bezprawnych).
6. Umowa między Klientem i Otegra, której dotyczy niniejszy Regulamin zawierana jest w języku polskim.
7. Prawem właściwym dla zawarcia umowy w ramach Sklepu Internetowego jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej, a sądami sądy powszechne w Rzeczypospolitej Polskiej. Wybór prawa polskiego na podstawie niniejszego Regulaminu nie pozbawia Klienta ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy pomiędzy Klientem, a Otegra, na mocy prawa które zgodnie z właściwymi regulacjami byłoby właściwe w przypadku braku wyboru.
8. Akceptując niniejszy Regulamin Klient wyraża zgodę na wystawianie i przysyłanie przez Otegra faktur w formie elektronicznej, jak również faktur korygujących i duplikatów tych dokumentów w formie elektronicznej, na adres e-mail podany przez Klienta podczas składania zamówienia.
9. Otegra zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian do niniejszego Regulaminu w przypadku zmiany przepisów prawa lub nałożenia na Otegrę określonych obowiązków przez organy państwa, a także w celu usprawnienia działania strony internetowej i obsługi Klientów, poprawy ochrony prywatności Klientów i zapobieganiu nadużyciom. Klienci zostaną poinformowani o zmianach Regulaminu na 14 dni przed ich wejściem w życie poprzez komunikat umieszczony na stronie internetowej [sklep.optegra.com.pl](http://sklep.optegra.com.pl). W celu uniknięcia wątpliwości, wprowadzone zmiany nie mają wpływu na wykonanie umów zawartych przed ich wejściem w życie, chyba że wprowadzone zmiany będą bardziej korzystne dla Konsumenta.
10. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 01.05.2019 r.
11. Niniejszy regulamin dostępny jest w siedzibie Otegra, a także pod adresem [sklep.optegra.com.pl](http://sklep.optegra.com.pl) w zakładce: „Regulamin Sklepu Internetowego Otegra”.

## **ZAŁĄCZNIK Nr 1**

Droga Pacjentko! Drogi Pacjencie!

Jeżeli nie uzyskałaś/-eś kwalifikacji do zabiegu laserowej korekcji wzroku, to łącząca nas umowa wygasa i nie jest konieczne składanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W przypadku wygaśnięcia umowy, zastosowanie ma § 2 ust 12 Regulaminu i na tej podstawie Optegra zobowiązana jest do zwrotu wpłaconej kwoty.

### **WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Optegra Polska sp. z o.o.

ul. Bitwy Warszawskiej 1920 r. nr 18

02-366 Warszawa

e-mail: [esklep@optegra.com.pl](mailto:esklep@optegra.com.pl)

Ja/My<sup>(\*)</sup> niniejszym informuję/informujemy<sup>(\*)</sup> o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży bonu uprawniającego do zabiegu określonego w złożonym zamówieniu tj.:

- 1.1. zabieg metodą Lasek dla jednego oka, <sup>(\*)</sup>
- 1.2. zabieg metodą Lasek dla pary oczu, <sup>(\*)</sup>
- 1.3. zabieg metodą EBK™ dla pary oczu, <sup>(\*)</sup>
- 1.4. zabieg metodą Femtolasik dla pary oczu, <sup>(\*)</sup>
- 1.5. zabieg metodą Lentiiv<sup>®</sup> dla pary oczu <sup>(\*)</sup>

oraz od umowy o ww. usługę medyczną.

Data odbioru bonu: .....

Numer bonu: .....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów): .....

Adres konsumenta(-ów): .....

Numer rachunku bankowego, na który należy dokonać zwrotu poniesionych opłat:  
.....

Podpis konsumenta (-ów) (tylko, jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Data: .....

(\*) Niepotrzebne skreślić.

## **ZAŁĄCZNIK Nr 2**

### **Wzór e-mail z potwierdzeniem zakupu**

Witaj [XXX]

Podsumowanie zamówienia nr [XXX]

Bardzo dziękujemy za złożenie zamówienia w sklepie internetowym Optegra Polska.

Zamówiony bon w wersji elektronicznej, uprawniający do realizacji zabiegu zostanie wysłany w ciągu 1 dnia roboczego jeśli wybrałeś płatność DotPay.

Jeśli wybrałeś płatność przelewem, bon w wersji elektronicznej, wyślemy do Ciebie w ciągu 3 dni roboczych od dnia zaksięgowaniu środków na koncie Optegra Polska.

Aby zrealizować bon, niezbędna jest wizyta kwalifikacyjna do zabiegu korekcji wzroku. Badanie jest płatne i wynosi 149 zł. brutto (płatność otrzymana przez Organizatora przed Wizytą w klinikach w Warszawie, Krakowie, Wrocławiu, Poznaniu i Szczecinie, Rzeszowie, Lublinie, Łodzi i Katowicach.

Umów się, wybierając najwygodniejszy dla Ciebie sposób:

- zadzwoń pod numer 222 426 260
- skorzystaj z formularza na stronie <https://rejestracja.optegra.com.pl>
- umów się bezpośrednio w klinice Optegra

W przypadku negatywnej kwalifikacji do zabiegu, koszt zakupionego bonu zostanie zwrócony na wskazane konto bankowe, zgodnie z regulaminem sklepu internetowego. W takiej sytuacji nie musisz składać oświadczenia o odstąpieniu od umowy. **Pamiętaj, aby zachować paragon lub fakturę.**

Szczegółowe informacje nt. procesu leczenia oraz przygotowania do zabiegu znajdziesz na [www.optegra.com.pl](http://www.optegra.com.pl)

Dziękujemy za zaufanie i do zobaczenia!

Zespół Optegra Polska

Data zamówienia: [XXX]

Metoda płatności: [XXX]

**Indeks Produkt Cena jednostkowa Ilość Suma**

[XXX]	[XXX]	[XXX]	1	[XXX]
	Produkty			[XXX] zł
	Dostawa			[XXX] zł
	Razem			[XXX] zł

**Adres dostawy Adres rozliczenia**

[XXX] [XXX]

**POTWIERDZENIE ZAMÓWIENIA WRAZ Z INFORMACJĄ DLA NABYWCY BONU W SKLEPIE INTERNETOWYM OPTEGRA POLSKA sp. z o.o.**

Potwierdzamy dokonanie zamówienia bonu na następujący zabieg korekcji wzroku: [XXX] (dalej: „Bon”);

Bon uprawnia do skorzystania z zabiegu wskazanego powyżej, o ile cena za bon zostanie zapłacona w całości, a stan zdrowia posiadacza bonu pozwalać będzie na przeprowadzenie wybranego zabiegu, o czym zdecyduje lekarz Optegra dokonujący kwalifikacji ww. osoby do wybranego zabiegu, a osoba, która ma się poddać zabiegowi zaakceptuje procedury medyczne obowiązujące w Optegra, w szczególności wyrazi zgodę w formie pisemnej na przeprowadzenie wybranego i zakupionego zabiegu

Sprzedawcą bonu jest:

Optegra Polska Sp. z o.o.

02-366 Warszawa

ul. Bitwy Warszawskiej 1920 r. nr 18.

Organ rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem: 0000004971, NIP 9720927876. Kapitał zakładowy 11.250.000 zł (dalej: „Optegra”).

Klientem jest osoba, która zamówiła i zapłaciła za bon. Osobą, która zamierza poddać się zabiegowi może być Klient lub inna osoba, której Klient przekazał bon i wskazał ją jako Pacjenta podczas zakupu bonu i która przedstawia bon w Optegra w celu uzyskania jakichkolwiek świadczeń od Optegra, które związane są z bonem oraz wypełni postanowienia Regulaminu Sklepu Internetowego Optegra.

Dane do kontaktu z Optegra:

Optegra Polska Sp. z o.o.

02-366 Warszawa

ul. Bitwy Warszawskiej 1920 r. nr 18.

Tel. 222 426 260 (koszt połączenia według cennika operatora)

e-mail: [esklep@optegra.com.pl](mailto:esklep@optegra.com.pl)

Klient może zgłosić reklamację w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty e-mail: [esklep@optegra.com.pl](mailto:esklep@optegra.com.pl)

1. w zakresie realizacji transakcji objętej Regulaminem i działania Sklepu Internetowego Optegra - na adres:

Optegra Polska sp. z o.o.

ul. Bitwy Warszawskiej 1920r nr 18

02-366 Warszawa

Tel. 222 426 260

e-mail: [esklep@optegra.com.pl](mailto:esklep@optegra.com.pl) z określeniem tytułu: „reklamacja bon”

1. w zakresie usług medycznych polegających na wykonaniu zabiegu, w związku z zakupionym bonem - na adres:

Optegra Polska sp. z o.o.

ul. Bitwy Warszawskiej 1920r nr 18

02-366 Warszawa

Tel. 222 426 260

e-mail: [esklep@optegra.com.pl](mailto:esklep@optegra.com.pl) z określeniem tytułu: „reklamacja zabieg”

Wraz z reklamacją powinna zostać przesłana kopia niniejszego dokumentu, a jeżeli Klient dokonał zapłaty ceny, również potwierdzenie przelewu.

W reklamacji prosimy podać jej przyczynę, żądanie z nią związane oraz dane kontaktowe Klienta, w tym adres e-mail lub adres, na który ma zostać przesłana odpowiedź na złożoną reklamację.

Klient zostanie zawiadomiony w terminie 14 dni drogą elektroniczną lub pisemną o rozpatrzeniu reklamacji i sposobie jej załatwienia.

Klient, który nie wniósł reklamacji na wyżej określonych zasadach lub którego reklamacja nie została uznana przez Optegra, może wystąpić z roszczeniem do właściwego sądu.

Łączna cena za Bon wraz z należnymi podatkami wynosi: **[XXX]**

Sposób zapłaty za bon: **[XXX]**

Termin zapłaty: **[XXX]**

Dostawa zamówionego bonu w wersji elektronicznej, po dokonaniu przez Klienta zapłaty ceny za bon nastąpi w terminie 1 dnia roboczego od dnia uznania rachunku bankowego Optegra kwotą ceny cena została wpłacona w całości, o ile wybrany sposób płatności to DotPay.

Dostawa zamówionego bonu w wersji elektronicznej, po dokonaniu przez Klienta zapłaty ceny za bon nastąpi w terminie 3 dni roboczych od dnia uznania rachunku bankowego Optegra kwotą ceny oraz cena ta została wpłacona w całości, o ile wybrany sposób płatności to przelew.

Osoba posiadająca bon powinna zgłosić się do Optegra telefonicznie pod numerem: 222 426 260 lub za pomocą formularza dostępnego na stronie <https://rejestracja.optegra.com.pl>, bądź osobiście celem umówienia badania kwalifikacyjnego przez lekarza Optegra (badanie płatne jest przez osobę posiadającą bon i wynosi 149 zł brutto (płatność otrzymana przez Organizatora przed Wizytą w klinikach w

Warszawie, Krakowie, Wrocławiu, Poznaniu i Szczecinie, Rzeszowie, Lublinie, Łodzi i Katowicach. Bon ważny jest 3 miesiące od daty jego zakupu i w tym terminie osoba posiadająca bon powinna odbyć wizytę kwalifikacyjną, w przeciwnym razie bon traci ważność, a cena zapłacona za bon nie podlega zwrotowi, chyba że zaszły okoliczności o których mowa w § 2 ust. 12 Regulaminu Sklepu Internetowego Optegra. Termin badania kwalifikacyjnego osoby posiadającej bon zostanie uzgodniony między ww. osobą, a Optegra telefonicznie pod numerem: 222 426 260 lub za pomocą formularza dostępnego na stronie <https://rejestracja.optegra.com.pl>, bądź osobiście w Klinice Optegra. Termin zabiegu zostanie ustalony po zakwalifikowaniu danej osoby do przeprowadzenia wybranego zabiegu, nie później jednak niż w terminie 60 dni od dnia, w którym osoba została zakwalifikowana przez lekarza Optegra do zabiegu, chyba, że na życzenie tej osoby potwierdzone na piśmie, zostanie ustalony inny termin zabiegu.

W przypadku gdyby w ocenie lekarza Optegra stan zdrowia osoby będącej posiadaczem bonu i zamierzającej poddać się zabiegowi nie pozwalał na przeprowadzenie wybranego zabiegu lub osoba, która ma się poddać zabiegowi odmówiła akceptacji procedur medycznych obowiązujących w Optegra, w szczególności odmówiła wyrażenia zgody w formie pisemnej na przeprowadzenie wybranego i zakupionego zabiegu, umowa zawarta między Klientem i Optegra wygasa, odpowiednio, z dniem, w którym lekarz Optegra nie zakwalifikował danej osoby do poddania się wybranemu zabiegowi lub osoba ta odmówiła akceptacji procedur medycznych dotyczących danego zabiegu obowiązujących w Optegra, w szczególności odmówiła wyrażenia zgody w formie pisemnej na przeprowadzenie zabiegu. W takiej sytuacji Optegra zobowiązana jest do zwrotu całej wpłaconej przez Klienta kwoty tytułem zakupu ww. bonu w terminie 14 dni od dnia, w którym umowa wygasła na rachunek bankowy wskazany przez Klienta w zamówieniu. Koszty zwrotu ww. kwoty ponosi Optegra. Klient zobowiązany jest do zwrotu paragonu lub podpisanej faktury korygującej na adres: Optegra Polska sp. z o.o., ul. Bitwy Warszawskiej 1920 r. nr 18, 02-366 Warszawa w terminie 14 dni od dnia, w którym umowa wygasła.

### ***Prawo odstąpienia od umowy***

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania bonu bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia otrzymania bonu.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować Optegra o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą poleconą lub pocztą elektroniczną – adresy podane powyżej).

Mogą Państwo skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, który stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

### ***Skutki odstąpienia od umowy***

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie ponoszą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Są Państwo zobowiązani do zwrotu paragonu lub podpisanej faktury korygującej na adres: Optegra Polska sp. z o.o., ul. Bitwy Warszawskiej 1920 r. nr 18, 02-366 Warszawa w terminie 14 dni od dnia w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy.

Dane, które powinny być zawarte w oświadczeniu o odstąpieniu o umowy:

[1] Prosimy wpisać datę otrzymania bonu, którego dotyczy oświadczenie o odstąpieniu od umowy;

[2] Prosimy wyraźnie i jednoznacznie wskazać, iż intencją Państwa jest odstąpienie od umowy nabycia bonu i rezygnacja z wykonania usług medycznych przez Optegra;

[3] Prosimy wpisać Państwa nazwisko, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, Państwa numer telefonu i adres e-mail.

[4] Mogą Państwo również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od umowy lub jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną na adres email: [esklep@optegra.com.pl](mailto:esklep@optegra.com.pl)

Jeżeli skorzystają Państwo z tej możliwości, prześlemy Państwu niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (na przykład pocztą elektroniczną).

Prawo odstąpienia od umowy, o którym mowa powyżej nie przysługuje Klientowi, jeżeli Optegra wykonała zabieg wybrany przez Klienta zgodnie ze złożonym zamówieniem i zakupionym bonem.



***Możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur (Klient – konsument)***

Spór wynikający z umowy zawartej pomiędzy Klientem - konsumentem, a Otegra może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Udział Otegra w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny, a przekazywane poniżej informacje nie stanowią zobowiązania Otegra do wzięcia udziału w takim postępowaniu. W przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Klienta - konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, Otegra każdorazowo poinformuje Klienta - konsumenta o zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu albo o odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Jeżeli Otegra nie złoży żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Na zasadach określonych w ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2017 r., poz. 1063 t.j.), pod rozstrzygnięcie stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej może być poddany na wniosek Klienta - konsumenta spór o prawa majątkowe wynikły z umowy zawartej pomiędzy Klientem - konsumentem, a Otegra.

Na zasadach określonych w ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2017 r., poz. 1063 t.j.), jeżeli przemawia za tym charakter sprawy, wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej podejmuje działania mające na celu pozasądowe rozwiązanie sporu cywilnoprawnego pomiędzy Klientem – konsumentem, a przedsiębiorcą poprzez umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu. Postępowanie wszczynają na wniosek Klienta - konsumenta, złożony do wojewódzkiego inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Otegra.

Klient - konsument może również zwrócić się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów, do którego zadań należy w szczególności zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r., poz.1823) lub w regulacjach stosowanych przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, w obowiązujących w tych podmiotach regulaminach. Klient - konsument może również uzyskać informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników

konsumentów, organizacji społecznych, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowych, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

[https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php).

Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Klient - konsument może złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR. Łącze elektroniczne do Platformy ODR:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.

Optegra Polska sp. z o.o.