

Regulamin Sklepu Internetowego Optegra Polska sp. z o.o. §1

Postanowienia ogólne

1. Sklep Internetowy Optegra działający pod adresem 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, a także reguluje zasady dokonywania za jego pośrednictwem zakupu pakietu składającego się z dwóch bonów uprawniających posiadacza pakietu (Klient lub inna osoba, której Klient udostępni Pakiet) do skorzystania z wizyty kwalifikacyjnej do zabiegu laserowej korekcji wzroku oraz wybranego zabiegu laserowej korekcji wzroku wykonywanego następnie przez Optegra w wybranej przez Klienta Klinice Optegra, zwanego dalej „Pakiem”.
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 Pakietu 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 Pakietu. Akceptując Regulamin, Klient akceptuje jego postanowienia w całości.

§ 2 Składanie zamówień

1. Klient może składać zamówienia na Pakiet przez 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę za pośrednictwem strony internetowej sklep.optegra.com.pl. Klient, składa zamówienie, na Pakiet dokonując wyboru Pakietu dedykowanego dla zabiegu laserowej korekcji wzroku, którym jest zainteresowany, a następnie poprzez uruchomienie linku ukrytego pod polem „Kupuję”, wyświetla i wypełnia znajdujący się tam formularz zamówienia.
2. W formularzu zamówienia, Klient wskazuje, w szczególności:
 - a) wizytę kwalifikacyjną do zabiegu + rodzaj wybranego zabiegu,
 - b) dane osoby, która skorzysta z Pakietu tj. imię i nazwisko, przy czym osobą tą może być Klient lub inna osoba wskazana przez klienta, osoba ta zwana jest w dalszej części Regulaminu „Pacjentem”. Pakiet jest imienny i ważny jest wyłącznie za okazaniem dokumentu tożsamości Pacjenta.

c) adres e-mail, za pośrednictwem którego będzie prowadzona korespondencja związana z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz umową między Klientem, a Optegra. Na adres ten zostanie przesłany Pakiet w wersji elektronicznej

d) adres Kliniki Optegra, w której planowane jest wykonanie zabiegu,

e) płatności, numer konta bankowego, na który powinien nastąpić zwrot całej kwoty wpłaconej przez Klienta tytułem zakupu Pakietu w przypadku wygaśnięcia umowy przed odbyciem wizyty kwalifikacyjnej przez Pacjenta lub zwrotu kwoty za zabieg, w przypadku negatywnej kwalifikacji do zabiegu. Procedura składania zamówienia kończy się w momencie uruchomienia przez Klienta linku ukrytego pod polem „Płać teraz DotPay”. Dokonanie tej czynności oznacza złożenie zamówienia i zawarcie z Optegra umowy sprzedaży Pakietu na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

3. Na adres e-mail wskazany przez Klienta w formularzu zamówienia, Optegra w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania zamówienia, o którym mowa w ust. 2 powyżej wysyła wiadomość potwierdzającą złożenie zamówienia przez Klienta. Wzór wiadomości stanowi załącznik 2 do niniejszego Regulaminu. Z chwilą otrzymania przez Klienta potwierdzenia zamówienia między Optegra, a Klientem dochodzi do zawarcia umowy sprzedaży Pakietu, który uprawnia Pacjenta do zawarcia umowy o wykonanie wizyty kwalifikacyjnej do wybranego zabiegu laserowej korekcji wzroku oraz wybranego zabiegu, pod warunkiem pozytywnej kwalifikacji Pacjenta do zabiegu przez lekarza Optegra i wyrażeniu przez Pacjenta zgody na zabieg, dalej Umowa sprzedaży Pakietu. Szczegółowe warunki umowy sprzedaży Pakietu, w szczególności zasady odstąpienia od umowy zostały określone w niniejszym Regulaminie. Do zawarcia Umowy o wykonanie wizyty kwalifikacyjnej do wybranego zabiegu laserowej korekcji wzroku oraz wybranego zabiegu, pod warunkiem pozytywnej kwalifikacji Pacjenta do zabiegu przez lekarza Optegra i wyrażeniu przez Pacjenta zgody na zabieg dochodzi w jednej z Klinik Optegra odpowiednio w dacie wizyty kwalifikacyjnej do zabiegu i w dacie zabiegu.

4. Na adres e-mail wskazany przez Klienta w formularzu zamówienia, Optegra w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania zamówienia, o którym mowa w ust. 2 powyżej i otrzymania ceny za Pakiet, wysyła Pakiet w wersji elektronicznej.

5. Optegra zobowiązuje się do wykonania, zgodnie z procedurami medycznymi obowiązującymi w Optegra, następujących zabiegów laserowej korekty wzroku wg wariantów:

- a) kwalifikacja do zabiegu laserowej korekcji wzroku + zabieg metodą Femtolasik dla pary oczu Pacjenta,
- b) kwalifikacja do zabiegu laserowej korekcji wzroku + zabieg metodą Lentivu® dla pary oczu Pacjenta,
- c) kwalifikacja do zabiegu laserowej korekcji wzroku + zabieg metodą Clearvu® dla pary oczu Pacjenta,

6. Zabiegi, o których mowa w ust. 7 zostaną przeprowadzone jeżeli:

- a) Klient zakupi Pakiet w wybranym przez siebie wariantcie w Sklepie Internetowym Optegra zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu
- b) Stan zdrowia Pacjenta pozwalać będzie na przeprowadzenie wybranego zabiegu, o czym decyduje lekarz Optegra dokonujący kwalifikacji ww. osoby do wybranego zabiegu,
- c) 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.
7. Informacja o aktualnych cenach każdego z ww. wariantów zabiegu znajduje się w § 3 ust. 1 Regulaminu.
8. W przypadku gdyby w ocenie lekarza Optegra stan zdrowia Pacjenta, nie pozwalał na przeprowadzenie wybranego zabiegu lub Pacjent odmówił akceptacji procedur medycznych obowiązujących w Optegra, w szczególności odmówił wyrażenia zgody w formie pisemnej na przeprowadzenie wybranego i zakupionego zabiegu, umowa zawarta między Klientem i/lub Pacjentem wygasa, odpowiednio, z dniem, w którym lekarz Optegra nie zakwalifikował Pacjenta do poddania się wybranemu zabiegowi lub Pacjent odmówił akceptacji procedur medycznych dotyczących danego zabiegu obowiązujących w Optegra, w szczególności odmówił wyrażenia zgody w formie pisemnej na przeprowadzenie zabiegu. W takiej sytuacji Optegra zobowiązana jest do zwrotu wpłaconej przez Klienta kwoty tytułem zakupu Pakietu pomniejszonej o koszt wizyty kwalifikacyjnej w terminie 14 dni od dnia, w którym umowa wygasła na rachunek bankowy wskazany przez Klienta w zamówieniu złożonym zgodnie z ust. 2 powyżej. Koszty zwrotu ww. kwoty ponosi Optegra. Klient zobowiązany jest do podpisania i zwrotu podpisanej faktury korygującej o ile za zakup została wystawiona faktura 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.
9. Pacjent powinien 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.
10. Pakiet ważny jest 3 miesiące od daty jego zakupu i w tym terminie Pacjent powinien odbyć wizytę kwalifikacyjną, co oznacza, że Pacjent powinien zgłosić się do Optegra w sposób, o którym mowa poniżej w celu umówienia wizyty kwalifikacyjnej najpóźniej na 14 dni przed upływem ważności Pakietu. W przeciwnym razie, Optegra nie gwarantuje umówienia terminu wizyty kwalifikacyjnej przed upływem terminu ważności Pakietu. Jeżeli wizyta kwalifikacyjna nie odbędzie się w terminie ważności Pakietu, wówczas Pakiet traci ważność, a cena zapłacona za Pakiet przez Klienta nie podlega zwrotowi. Jeżeli Pacjent zgłosi się do Optegra w sposób, o którym mowa poniżej w celu umówienia wizyty kwalifikacyjnej, wcześniej niż na 14 dni przed upływem ważności pakietu bonów, a termin wizyty kwalifikacyjnej nie będzie mógł zostać umówiony w okresie ważności Pakietu z przyczyn leżących po stronie Optegra, wówczas Optegra zaproponuje inny termin wizyty kwalifikacyjnej w okresie do 14 dni od daty upływu terminu ważności pakietu bonów (przedłużenie ważności pakietu bonów). Jeżeli Pacjent nie skorzysta z wizyty kwalifikacyjnej w tym terminie,

wówczas Pakiet traci ważność, a cena zapłacona za Pakiet przez Klienta nie podlega zwrotowi. Termin badania kwalifikacyjnego Pacjenta zostanie uzgodniony między Pacjentem, 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 Pacjenta do przeprowadzenia wybranego zabiegu, nie później jednak niż w terminie 60 dni od dnia, w którym Pacjent został zakwalifikowany przez lekarza Optegra do zabiegu, chyba, że na życzenie tej osoby potwierdzone na piśmie, zostanie ustalony inny termin zabiegu.

§ 3. Ceny zabiegów

1. Aktualna cena wizyty kwalifikacyjnej, każdego z wariantów zabiegów i Pakietów zamieszczone są na stronie internetowej sklep.optegra.com.pl w zakładce: „Cennik Sklepu Internetowego Optegra”. Przy zakupie Pakietu, inne promocje dostępne w Optegra 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 Pacjenta do Kliniki Optegra na wizytę kwalifikacyjną lub zabieg, a także kosztów osób jemu towarzyszących, kosztów dojazdu ww. osób na inne niezbędne badania poprzedzające zabieg oraz kosztów tych badań, a także kosztów dojazdu ww. osób na wizyty kontrolne po zabiegu i kosztów tych wizyt kontrolnych.
4. Informacja na temat całkowitej wartości zamówienia, przedstawiana jest przez Optegra niezwłocznie po dokonaniu przez Klienta zamówienia, jako potwierdzenie zamówienia, o którym mowa w § 2 ust. 3 powyżej.
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>
7. Paragon fiskalny dokumentujący transakcję udostępniony jest w siedzibie Optegra. Zatem Pacjent może odebrać paragon fiskalny pod adresem:
Optegra Polska sp. z o.o.
ul. Bitwy Warszawskiej 1920 r. nr 18
02-366 Warszawa.

§ 4. Forma płatności i dostawa Pakietu

1. Zapłaty za zamówiony Pakiet można dokonać za pomocą platformy płatności elektronicznych DotPay
2. W przypadku gdy rachunek bankowy Optegra nie został uznany kwotą ceny zgodną z danymi zawartymi potwierdzeniu zamówienia, o którym mowa w § 2 ust. 3 Regulaminu w ciągu 3 dni od dnia

ww. potwierdzenia zamówienia, umowa zawarta zgodnie z postanowieniami niniejszego 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 zainteresowany jest nadal skorzystaniem z zakupów w Sklepie Internetowym Optegra, to 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.

3. Dostawa zamówionego Pakietu, po dokonaniu przez Klienta zgodnie z postanowieniami Regulaminu, zapłaty ceny za Pakiet nastąpi za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Klienta w zamówieniu.

§ 5. Wykonanie umowy

Przez wykonanie umowy, o której mowa w niniejszym Regulaminie należy rozumieć prawidłowe wypełnienie formularza zamówienia przez Klienta, o którym mowa w § 2 ust.1 i ust. 2 Regulaminu, potwierdzenie otrzymania zamówienia przez Optegra, o którym mowa w § 2 ust. 3 Regulaminu, zapłatę ceny przez Klienta zgodnie z § 4 Regulaminu, dostarczenie Pakietu na wybraną opcję zabiegu w sposób wskazany w zamówieniu Klienta oraz zawarcie umowy z Pacjentem na wykonanie wizyty kwalifikacyjnej do zabiegu i wybranego zabiegu na rzecz Pacjenta, zgodnie z warunkami i zasadami określonymi w § 2 ust. 5 i innych postanowieniach Regulaminu.

Wykonanie wizyty kwalifikacyjnej i wybranego zabiegu następuje również zgodnie z harmonogramem wykonywania zabiegów w wybranej Klinice Optegra.

§ 6. Warunki reklamacji

Klient może zgłosić reklamację w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty e-mail

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 z określeniem tytułu: „reklamacja Pakiet”

1. Wraz z reklamacją powinna zostać przesłana kopia potwierdzenia zamówienia wysłanego przez Optegra, o którym mowa w § 2 ust.3 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 2020 r. poz. 287 t.j.) Klient - Konsument ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży Pakietu, bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, które powinno zostać wysłane na adres e-mail: 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 Pakietu. 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 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, 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. Odstąpienie przez Klienta od umowy sprzedaży Pakietu oznacza, że Optegra zwolniona jest z zawarcia z Pacjentem umowy o wykonanie wizyty kwalifikacyjnej do wybranego zabiegu laserowej korekcji wzroku oraz wybranego zabiegu, pod warunkiem pozytywnej kwalifikacji Pacjenta do zabiegu przez lekarza Optegra i wyrażeniu przez Pacjenta zgody na zabieg.
4. Pakiet wysłany w wersji elektronicznej, w przypadku odstąpienia od umowy przez Klienta traci ważność z chwilą złożenia przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

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, a w przypadku odstąpienia od ww. Umowy po wykonaniu wizyty kwalifikacyjnej, a przed zabiegiem, Klientowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w zakresie wizyty kwalifikacyjnej, co Klient - Konsument niniejszym rozumie i w pełni akceptuje.

5. W celu uniknięcia wątpliwości, Optegra wyjaśnia, że Pakiet składa się z prawa do zawarcia umowy na dwa świadczenia łącznie tj. na wizytę kwalifikacyjną do zabiegu i zabieg. Ze względu na specyfikę świadczeń, możliwe jest również odstąpienie od ww. Umowy, po wykonaniu wizyty kwalifikacyjnej do zabiegu, a przed zabiegiem, w części odnoszącej się do zabiegu. W takim przypadku prawo do odstąpienia powinno zostać wykonane w terminie 14 dni od dnia odbycia wizyty kwalifikacyjnej do zabiegu. Odstąpienie przez Klienta od umowy sprzedaży Pakietu w części odnoszącej się do zabiegu, po wykonaniu wizyty kwalifikacyjnej, oznacza, że Optegra zobowiązana jest do zwrotu kwoty o której mowa w ust. 3 powyżej pomniejszonej o cenę za wizytę kwalifikacyjną i jednocześnie z chwilą zwrotu ww. kwoty Optegra zwolniona jest z obowiązku zawarcia z Pacjentem umowy o wykonanie zabiegu. Nie jest możliwe

odstąpienie od ww. Umowy w części odnoszącej się wyłącznie do wizyty kwalifikacyjnej, a pozostawienia jej w mocy w zakresie odnoszącym się do zabiegu.

§ 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. W przypadku gdy w zamówieniu, Klient podaje dane Pacjenta, który jest inną osobą, niż Klient, Klient zapewnia, że pozyskał te dane i przetwarza je zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, za wiedzą i zgodą tej osoby.
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.
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 2020 r., poz. 1706 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 2020 r., poz. 1706 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_konsumentckich.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 2020 r. poz. 287 t.j.).

2. Optegra nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie i kasowanie przez administratorów serwerów pocztowych oraz innych programów, przesyłanych przez Sklep Internetowy Optegra wiadomości na wpisany przez Klienta adres e-mail.
3. Optegra 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). Optegra dochowa staranności w informowaniu Klientów o przerwach technicznych z odpowiednim wyprzedzeniem.
4. Optegra 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. 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 Optegra, 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 Optegra, na mocy prawa które zgodnie z właściwymi regulacjami byłoby właściwe w przypadku braku wyboru.
8. Akceptując niniejszy Regulamin Klient wyraża zgodę na wystawianie i przesyłanie przez Optegra 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. Optegra zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian do niniejszego Regulaminu w przypadku zmiany przepisów prawa lub nałożenia na Optegrę 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. 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 18.12.2020 r.
11. Niniejszy regulamin dostępny jest w siedzibie Optegra, a także pod adresem sklep.optegra.com.pl w zakładce: „Regulamin Sklepu Internetowego Optegra”.

ZAŁĄCZNIK Nr 1

Droga Klientko! Drogi Kliencie!

Jeżeli wizyta kwalifikacyjna do zabiegu laserowej korekcji wzroku zakończyła się brakiem kwalifikacji do zabiegu lub też jeżeli po zakwalifikowaniu do zabiegu Pacjent nie wyraził zgody na zabieg, to łącząca nas umowa wygaśa i nie jest konieczne składanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W przypadku wygaśnięcia umowy, zastosowanie ma § 2 ust 8 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 zamiaru 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

niniejszym informuję o odstąpieniu od Umowy sprzedaży Pakietu

- w całości^(*) _____ (w przypadku gdy oświadczenie składane jest przed wykonaniem wizyty kwalifikacyjnej której dotyczy Pakiet) lub
- w części dotyczącej zabiegu^(*) (w przypadku gdy oświadczenie składane jest po wykonaniu wizyty kwalifikacyjnej)

Data odbioru Pakietu:

Numery Pakietu:.....

Imię i nazwisko Klienta:

Adres Klienta:

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

Podpis Klienta (tylko, jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Data:

(*) Niepotrzebne skreślić.

1. WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY (w części dotyczącej zabiegu)

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku zamiaru odstąpienia od umowy w części dotyczącej zabiegu)

Optegra Polska sp. z o.o.

ul. Bitwy Warszawskiej 1920 r. nr 18

02-366 Warszawa

e-mail: esklep@optegra.com.pl

niniejszym informuję o odstąpieniu od Umowy sprzedaży Pakietu której zawarcie potwierdzono zostało Pakietem o numerze _____, w zakresie zabiegu.

Data odbioru Pakietu:.....

Numery Pakietu:.....

Imię i nazwisko Klienta:

Adres Klienta:

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

Podpis Klienta (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 Pakiet bonów w wersji elektronicznej, uprawniający do zawarcia umowy o wykonanie wizyty kwalifikacyjnej do zabiegu laserowej korekcji wzroku i zabiegu zostanie wysłany w ciągu 1 dnia roboczego.

Aby zrealizować powyższe, niezbędna jest wizyta kwalifikacyjna do zabiegu korekcji wzroku. 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 Pakietu zostanie pomniejszony o koszt kwalifikacji i zwrócony na wskazane konto bankowe, zgodnie z regulaminem sklepu internetowego. Z chwilą dokonania zwrotu, Optegra zwolniona zostaje z wszelkich obowiązków wynikających z Umowy sprzedaży Pakietu, w szczególności ze zobowiązania do wykonania zabiegu. W takiej sytuacji nie musisz składać oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Szczegółowe informacje nt. procesu leczenia oraz przygotowania do zabiegu znajdziesz na 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 PAKIETU BONÓW W SKLEPIE INTERNETOWYM OPTEGRA POLSKA sp. z o.o.

Potwierdzamy dokonanie zamówienia Pakietu uprawniających Panią/Pana _____ (dalej: „Pacjent”) do zawarcia umowy na wykonanie wizyty kwalifikacyjnej do zabiegu laserowej korekcji wzroku: **[XXX]** (oraz na zabiegu korekcji wzroku: **[XXX]** (dalej: „Pakiet”);

Pakiet uprawnia do zawarcia przez Pacjenta umowy na wykonanie wizyty kwalifikacyjnej do zabiegu laserowej korekcji wzroku i zabiegu wskazanego powyżej w Klinice Optegra, o ile cena za Pakiet tj. kwota _____ PLN zostanie zapłacona przez Klienta w całości, Zapłata ww. ceny za Pakiet oznacza, że jeżeli dojdzie do zawarcia z Pacjentem umowy na wykonanie wizyty kwalifikacyjnej, a następnie wybranego zabiegu, to cena za każde z umówionych świadczeń została uregulowana.

Sprzedawcą Pakietu 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 Pakiet. Pacjentem jest osoba którą Klient wskazał w zamówieniu.

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

Klient może zgłosić reklamację w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty email: 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 z określeniem tytułu: „reklamacja pakiet bonów”

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 Pakiet wraz z należnymi podatkami wynosi: **[XXX]**

Sposób zapłaty za Pakiet: **[XXX]**

Termin zapłaty: **[XXX]**

Dostawa zamówionego Pakietu w wersji elektronicznej, po dokonaniu przez Klienta zapłaty całej ceny za Pakiet nastąpi w terminie 1 dnia roboczego od dnia uznania rachunku bankowego Optegra kwotą ceny.

Pacjent powinien 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. Pakiet ważny jest 3 miesiące od daty jego zakupu i w tym terminie Pacjent powinien odbyć wizytę kwalifikacyjną, w przeciwnym razie Pakiet traci ważność, a cena zapłacona za Pakiet nie podlega zwrotowi, chyba że zaszły okoliczności o których mowa w § 2 Regulaminu Sklepu Internetowego Optegra. Termin badania kwalifikacyjnego Pacjenta zostanie uzgodniony między Pacjentem, a Optegra. Termin zabiegu zostanie ustalony po zakwalifikowaniu Pacjenta do przeprowadzenia wybranego zabiegu, nie później jednak niż w terminie 60 dni od dnia, w którym Pacjent został zakwalifikowany 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 Pacjenta nie pozwalał na przeprowadzenie wybranego zabiegu lub Pacjent odmówił akceptacji procedur medycznych obowiązujących w Optegra, w szczególności odmówił 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 Pacjenta do poddania się wybranemu zabiegowi lub Pacjent odmówił akceptacji procedur medycznych dotyczących danego zabiegu obowiązujących w Optegra, w szczególności odmówił wyrażenia zgody w formie pisemnej na przeprowadzenie zabiegu. W takiej sytuacji Optegra zobowiązana jest do zwrotu wpłaconej przez Klienta kwoty tytułem zakupu Pakietu, pomniejszonej o koszt wizyty kwalifikacyjnej w terminie 14 dni od dnia, w którym umowa wygasa na rachunek bankowy wskazany przez Klienta w zamówieniu. Koszty zwrotu ww. kwoty ponosi Optegra. Klient zobowiązany jest do zwrotu podpisanej faktury korygującej o ile została wystawiona faktura za zakup Pakietu bonów 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 wygasa.

Prawo odstąpienia od umowy

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

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

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 poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Są Państwo zobowiązani do zwrotu podpisanej faktury korygującej i ile za zakup została wystawiona faktura, 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. Z chwilą dokonania ww. zwrotu, Optegra zwolniona jest z wszelkich zobowiązań wynikających z faktu zawarcia Umowy sprzedaży Pakietu, w szczególności zwolniona jest z obowiązku zawarcia z Pacjentem umowy o wykonie wizyty kwalifikacyjnej do zabiegu laserowej korekcji wzroku oraz zabiegu i wykonania ww. świadczeń.

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

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

[2] Prosimy wyraźnie i jednoznacznie wskazać, iż intencją Państwa jest odstąpienie od umowy nabycia pakietu bonów 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

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

Ww. prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży Pakietu wygasa w tej części, którą Optegra wykonała do daty złożenia przez Państwa oświadczenia o odstąpieniu od ww. Umowy.

W celu uniknięcia wątpliwości, Optegra wyjaśnia, że Pakiet składa się z prawa do zawarcia umowy na dwa świadczenia łącznie tj. na wizytę kwalifikacyjną do zabiegu i zabieg. Ze

względu na specyfikę świadczeń, możliwe jest również odstąpienie od ww. Umowy, po wykonaniu wizyty kwalifikacyjnej do zabiegu, a przed zabiegiem, w części odnoszącej się do zabiegu. W takim przypadku prawo do odstąpienia powinno zostać przez Państwa wykonane w terminie 14 dni od dnia odbycia wizyty kwalifikacyjnej do zabiegu - wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 1. Zasady dotyczące odstąpienia od Umowy w całości, które zostały opisane powyżej mają odpowiednie zastosowanie. Jeżeli od ww. Umowy odstąpiliście Państwo w części dotyczącej zabiegu, Optegra uprawniona jest do zwrotu ceny za Pakiet pomniejszonej o koszt wizyty kwalifikacyjnej do zabiegu.

Nie jest możliwe odstąpienie od ww. Umowy w części odnoszącej się wyłącznie do wizyty kwalifikacyjnej, a pozostawienia jej w mocy w zakresie odnoszącym się do zabiegu.

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 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.

Na zasadach określonych w ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2020 r., poz. 1706 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.

Na zasadach określonych w ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2020 r., poz. 1706 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.

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.

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.