

## REGULAMIN REKLAMACJI

1. Każdy Pacjent korzystający ze świadczeń w Placówkach Okulistycznych 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:
  - 3.1 wypełniając formularz reklamacji dostępny na stronie internetowej [www.optegra.com.pl](http://www.optegra.com.pl);
  - 3.2 wysyłając e-mail z reklamacjami na adres: [reklamacje@optegra.com.pl](mailto:reklamacje@optegra.com.pl);
  - 3.3 telefonicznie pod numerem: 222 426 260 koszt połączenia zgodny z taryfami operatora;
  - 3.4 zgłaszając ustnie lub wypełniając formularz reklamacji w recepcji dowolnej Placówki Okulistycznej Optegra w Polsce (adresy Placówek znajdują się na stronie [www.optegra.com.pl](http://www.optegra.com.pl));
  - 3.5 wysyłając lub składając w recepcji dowolnej Placówki Okulistycznej 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 formularzu udostępnionym w recepcji Placówki Okulistycznej Optegra, a jeżeli Pacjent nie korzysta z ww. formularza, składając reklamacje w innej formie, Pacjent powinien podać dane umożliwiające jego identyfikację, w szczególności imię i nazwisko oraz w przypadku reklamacji dotyczącej udzielonego świadczenia zdrowotnego numer PESEL, ponadto:
  - 4.1 adres do korespondencji i adres e-mail lub numer telefonu, pod którymi Pacjent oczekuje na odpowiedź na reklamację;
  - 4.2 określenie przedmiotu reklamacji;
  - 4.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4.4 oczekiwania Pacjenta w związku ze złożoną reklamacją;
  - 4.5 czytelny podpis Pacjenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. Optegra, rozpatruje reklamację Pacjenta i udziela odpowiedzi na tę reklamację w terminie 14 dni od dnia, w którym reklamacja Pacjenta została doręczona lub w inny sposób dotarła do Optegra.

O rozpatrzeniu reklamacji i sposobie jej załatwienia, Pacjent zostanie powiadomiony drogą pisemną (list polecony za potwierdzeniem odbioru) oraz/lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail), przy czym za dzień udzielenia odpowiedzi na reklamację uznaje się wcześniejszą z dat wymienionych w pkt. 8 poniżej. Dodatkowo, o sposobie rozpatrzenia reklamacji Pacjent może zostać poinformowany telefonicznie. Pacjent, który nie wniósł reklamacji na wyżej określonych zasadach lub którego reklamacja nie została uznana przez Optegra, może wystąpić z roszczeniem do sądu właściwego dla miejsca zamieszkania Pacjenta. Pacjent jako konsument może skorzystać również z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

[www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php)

[www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php)

[www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php)

W ramach procedury pozasądowego rozpatrywania sporu, Pacjent, między innymi może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Pacjentem, a Optegra, korzystając z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Fundacja Konsumentów). Porady udzielane są przez Federację Konsumentów pod adresem e-mail [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl), przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Fundacja Konsumentów pod bezpłatnym numerem 800 889 866, a także przez Rzecznika Praw Konsumenta pod numerem 801 440 220 lub 22 290 89 16 (opłata zgodnie z taryfą operatora). Ponadto pod adresem [www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr) dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

6. Optegra nie ponosi odpowiedzialności za szkody, w tym szkody wynikające z niewykonania lub nienależytego wykonania świadczenia na rzecz Pacjenta, powstałe na skutek okoliczności, za które Optegra i/lub jej personel medyczny nie ponoszą winy, w szczególności za szkody powstałe na skutek:

- awarii sprzętu medycznego lub innego sprzętu niezbędnego do wykonania danego świadczenia,
- przerwy lub ograniczenia w dostawie mediów,
- zdarzenia związanego z działaniami sił przyrody, np. w przypadku powodzi, pożaru, epidemii, choroby, itp.
- zamieszek, strajków, działań zbrojnych,
- działań władzy państwowej lub samorządowej, w tym z powodu ograniczenia możliwości prowadzenia działalności przez podmioty lecznicze lub personel medyczny, zmiany przepisów prawa, itp.
- innych nagłych okoliczności, niezależnych od Optegra, których obiektywnie nie można było przewidzieć.

W takich sytuacjach, Optegra nie jest zobowiązana do naprawienia ewentualnej szkody, w szczególności Optegra nie ma wówczas obowiązku zwrotu kosztów poniesionych przez Pacjenta w związku z planowaną wizytą okulistyczną lub zabiegiem w placówce Optegra, np. zwrotu kosztów przejazdu lub pobytu.

7. Odpowiedź na reklamację Pacjenta w formie pisemnej (list polecony z potwierdzeniem odbioru) Optegra doręcza na adres do korespondencji wskazany przez Pacjenta. Odpowiedź ta wysłana za pośrednictwem poczty e-mail zostanie doręczona na adres e-mail podany przez Pacjenta. O swoim stanowisku w sprawie reklamacji Optegra może dodatkowo poinformować Pacjenta telefonicznie pod numerem wskazanym przez Pacjenta.

8. Za dzień udzielenia odpowiedzi przez Optegra na reklamację Pacjenta uznaje się w przypadku listu (forma pisemna) wcześniejszy z następujących terminów: dzień, w którym list z odpowiedzią na reklamację został odebrany lub dzień, w którym po raz pierwszy list ten został awizowany, a w przypadku przesłania odpowiedzi za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail), dzień, w którym wysłana została stosowna wiadomość e-mail przez Optegra.

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 danych osobowych Pacjenta pozyskanych w związku z postępowaniem reklamacyjnym jest Optegra Polska Sp. z o.o. ul. Bitwy Warszawskiej 1920r nr 18, 02-366 Warszawa (Optegra).

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

13. Dane osobowe Pacjenta przetwarzane będą w następujących celach i w oparciu o następujące podstawy prawne:

Cel przetwarzania danych	Podstawa prawna przetwarzania danych
Obsługa procesu reklamacji	art. 6 ust. 1 lit. b) RODO (realizacja umowy)
	art. 9 ust. 2 lit. h) RODO (zapewnienie opieki zdrowotnej oraz leczenia)
Dochodzenie, ustalenie ewentualnych roszczeń lub obrona przed roszczeniami,	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (prawnie uzasadniony interes – dochodzenie, ustalenie roszczeń, lub obrona przed roszczeniami)
	art. 9 ust. 2 lit. f) RODO (dochodzenie lub obrona roszczeń)

14. Odbiorcami danych osobowych Pacjenta będą podmioty przetwarzające dane osobowe na zlecenie Optegra na podstawie zawartych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych, w szczególności podmioty świadczące usługi informatyczne, call center, księgowość oraz prawnicze, a także podmioty należące do grupy kapitałowej Optegra. Odbiorcami danych mogą być również podmioty upoważnione do odbioru danych na podstawie przepisów prawa takie jak np. NFZ, laboratoria, szpitale i inne placówki medyczne. Dane osobowe mogą być także

przekazywane dla wewnętrznych celów administracyjnych podmiotom należącym do grupy kapitałowej Optegra, w tym Optegra UK Limited z siedzibą w Wielkiej Brytanii.

15. Dane osobowe Pacjenta mogą być przekazywane do państwa trzeciego (tj. państwa nienależącego do Europejskiego Obszaru Gospodarczego) – Zjednoczone Królestwo Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej. Podstawą prawną przekazania danych do tego państwa jest decyzja Komisji Europejskiej stwierdzająca odpowiedni poziom ochrony danych osobowych w tym państwie. Aby otrzymać szczegółowe informacje na temat stosowanych zabezpieczeń, należy skontaktować się wysyłając zapytanie na adres e-mail: [iod@optegra.com.pl](mailto:iod@optegra.com.pl).

16. Dane osobowe Pacjenta będą przechowywane:

- w związku z obsługą reklamacji dotyczących świadczeń zdrowotnych: przez okres przechowywania dokumentacji medycznej zgodnie z właściwymi przepisami prawa tj. przez okres 20 lat licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu w dokumentacji medycznej, z zastrzeżeniem ustawowych wyjątków.
- w związku z realizacją innych celów przetwarzania (w tym obsługi reklamacji dotyczących innych spraw niż udzielanie świadczeń zdrowotnych): przez okres świadczenia usług. Następnie dane będą archiwizowane przez okres, w którym właściwe przepisy prawa nakazują przechowywanie danych lub przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń.

Po upływie wskazanych wyżej okresów dane osobowe będą usuwane lub anonimizowane zgodnie z obowiązującymi przepisami.

17. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Pacjentowi przysługują następujące prawa:

- a) prawo dostępu do treści danych, prawo do sprostowania danych, prawo do usunięcia danych, prawo do ograniczenia przetwarzania danych, prawo do przenoszenia danych,
- b) prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
- c) prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych) w przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO).

18. Wszystkie wskazane wyżej prawa mają zastosowanie w zakresie wynikającym z przepisów Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych RODO). Prawa te Pacjent może realizować poprzez

wysłanie wniosku na dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych (zgodnie z pkt. 12 powyżej) lub dane kontaktowe Optegra (zgodnie z pkt. 11 powyżej).

19. Podanie danych osobowych w celu zgłoszenia reklamacji jest dobrowolne, jednak ich niepodanie może uniemożliwić przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji. W przypadku reklamacji dotyczącej udzielonego świadczenia zdrowotnego podanie danych identyfikacyjnych może być niezbędne do odniesienia zgłoszenia do dokumentacji medycznej prowadzonej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.