

## Zgłaszania i rozpatrywania reklamacji w Medicover Optyk

Niniejszy regulamin określa zasady dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji w Salonach Medicover Optyk prowadzonych przez spółkę Medicover Sp. z o.o. z siedzibą przy Al. Jerozolimskich 96, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000021314, NIP 525-15-77-627, dalej „Medicover Optyk”,

### § 1 Zakres obowiązywania

Regulamin obowiązuje w salonach optycznych Medicover Optyk na terenie całej Polski.

### § 2 Zasady ogólne

1. Wszelkie reklamacje mogą być składane przez klientów którzy nabyli produkty w salonach Medicover Optyk lub korzystali z usług świadczonych w salonach Medicover Optyk.
2. Reklamacje mogą być składane w przypadku zaistnienia wady nabytego produktu lub niewłaściwego wykonania usługi.

### § 3 Zgłaszanie roszczeń reklamacyjnych

1. Reklamacje powinny być zgłaszane niezwłocznie po stwierdzeniu wady produktu lub niewłaściwego wykonania usługi. Dodatkowo reklamacje dotyczące badania wzroku / jakości widzenia w okularach wykonanych w salonie Medicover Optyk powinny zostać zgłoszone w nieprzekraczalnym terminie do 3 miesięcy od daty wykonania badania / odbioru okularów .
2. Reklamacje dotyczące błędnie wykonanego badania zostaje uznana za zasadną , jeśli w ponownym badaniu w dowolnym salonie Medicover Optyk, przeprowadzonym w czasie nie przekraczającym 3 miesiące ( 90 dni) od daty ostatniego badania różnica wartości mocy jest równa bądź wyższa 0,50 dioptrii
3. Reklamacje dotyczące produktów należy składać w formie pisemnej w dowolnym salonie Medicover Optyk lub za pośrednictwem poczty na adres salonu Medicover Optyk. Reklamacje dotyczącej jakości usług można dodatkowo składać poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie:  
<https://www.medicover.pl/uslugi-medicover/kontakt-i-pomoc/>
4. Pismo reklamacyjne powinno zawierać:
  - a) imię i nazwisko i adres korespondencyjny zgłaszającego reklamację
  - b) okoliczności uzasadniające reklamację
  - c) podstawę zgłoszonego żądania (rękojmia / gwarancja )

- d) żądanie reklamującego
  - e) numer konta bankowego do wpłaty świadczenia pieniężnego (jeżeli żądanie reklamacyjne dotyczy zwrotu kwoty ceny lub jej części)
  - f) informację o formie w jakiej klientowi ma być przekazana decyzja o sposobie rozpatrzenia reklamacji: (i)listownie, (ii) w drodze korespondencji elektronicznej - w tym celu kupujący podaje adres e-mail, (iii) w salonie Medicover Optyk - w tym celu kupujący podaje numer telefonu by otrzymać wiadomość sms informującą o sposobie rozpatrzenia reklamacji oraz możliwości odbioru decyzji)
  - g) podpis reklamującego.
5. Do reklamacji należy dołączyć reklamowany produkt ( wraz z okularami należy dostarczyć oryginalne opakowania z soczewek okularowych ) oraz dowód zakupu.

### **§ 3 Rozpatrywanie reklamacji**

1. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji przez Medicover Optyk.
2. Decyzje rozstrzygające reklamacje są ostateczne. O decyzji w sprawie zgłoszonej reklamacji klient zostanie powiadomiony w sposób wskazany w piśmie reklamacyjnym.
3. W przypadku, gdy w wyniku złożonej reklamacji spór nie zostanie rozwiązany, klientowi będącemu konsumentem przysługuje prawo do wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez podmiot uprawniony - Inspekcję Handlową tj. przed Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej lub stałym sądem polubownym działającym przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w trybie określonym ustawą o Inspekcji Handlowej.

### **§ 4 Postanowienia końcowe**

1. Medicover Optyk zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie informując o tym fakcie z 14 dniowym wyprzedzeniem na stronie internetowej Medicover [www.medicover.pl](http://www.medicover.pl)
2. Zmiany wprowadzone w regulaminie pozostają bez wpływu na toczące się postępowania reklamacyjne.