

Príloha č. 1:

## Reklamačný poriadok

1. Týmto reklamačným poriadkom sa riadia všetky právne vzťahy v súvislosti s podávaním a riešením prípadných sťažností a reklamácií užívateľa na kvalitu služieb poskytovaných spoločnosťou MEDANTE Clinic, s.r.o., najmä spôsob ich predkladania, náležitosti reklamácie alebo sťažnosti, lehoty na ich vybavenie, spôsob vybavenia.
2. Ak sa domnievate, že Spoločnosť MEDANTE Clinic, s.r.o. nedodrжала akúkoľvek svoju povinnosť (či už vyplývajúcu z právnych predpisov, Dohody o nadštandardných službách alebo týchto VOP), alebo ak nesúhlasíte s konkrétnym postupom Spoločnosti MEDANTE Clinic, s.r.o., prípadne s vystupovaním a konaním jej zamestnancov, môžete uplatniť reklamáciu. Reklamáciu môžete Spoločnosti MEDANTE Clinic, s.r.o. doručiť buď elektronicky na kontaktnú emailovú adresu: [recepacia@medante.sk](mailto:recepacia@medante.sk) alebo písomne na adresu: MEDANTE Clinic, s.r.o., GBC V, Galvaniho 19, 821 04 Bratislava
3. Vadu služieb ste povinný reklamovať bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa kedy došlo k reklamovanej skutočnosti. V reklamacii ste povinný uviesť nasledujúce údaje: (i) meno, priezvisko, tel. číslo, e-mail; (ii) opis udalosti alebo veci, ktorej sa reklamácia týka, prípadne súvisiace podklady, (iii) dátum kedy k reklamovanej skutočnosti došlo, (iv) návrh spôsobu riešenia reklamácie.
4. Spoločnosť MEDANTE Clinic, s.r.o. potvrdí prijatie reklamácie užívateľovi e-mailom. Na reklamáciu Spoločnosť MEDANTE Clinic, s.r.o. odpovie ihneď, najneskôr do troch dní. Reklamácia bude vybavená v zložitejších prípadoch najneskôr v lehote 30 dní odo dňa prijatia reklamácie.
5. Počas spracovania reklamácie Vás môže Spoločnosť MEDANTE Clinic, s.r.o. požiadať o doplnenie alebo spresnenie potrebných informácií. Doba, pokým užívateľ doplní údaje a potrebné informácie, sa do 30-dňovej lehoty určenej na vybavenie reklamácie nezapočítava. Výsledok reklamácie Vám oznámi Spoločnosť MEDANTE Clinic, s.r.o. e-mailom.