Procedura reklamacji usług zamawianych elektronicznie w SALUS Sp. z o.o.

1. Jak zgłosić reklamację

Reklamację można złożyć e-mailem na koordynator@salus.com.pl, telefonicznie pod 59 721 700 021, 887 878 766, pisemnie na adres „SALUS" sp. z o.o., ul. Zielona 8, 76-200 Słupsk albo osobiście pod tym adresem. Reklamację może zgłosić klient lub pacjent, a w sprawach osoby małoletniej także uprawniony przedstawiciel ustawowy.

W zgłoszeniu warto podać nazwę usługi, datę zakupu lub wizyty, opis problemu, oczekiwany sposób rozwiązania i dane do odpowiedzi. Brak któregoś z tych elementów nie blokuje przyjęcia reklamacji. Informacji o stanie zdrowia nie należy przesyłać zwykłym e-mailem, jeżeli do wyjaśnienia sprawy nie są niezbędne; SALUS wskaże bezpieczny sposób przekazania potrzebnych dokumentów.

2. Co dzieje się po zgłoszeniu

SALUS potwierdza otrzymanie reklamacji, analizuje dokumenty zamówienia i przebieg świadczenia, a gdy to konieczne – prosi o uzupełnienie informacji. Odpowiedź jest udzielana co do zasady w ciągu 14 dni od otrzymania zgłoszenia, w wybrany przez zgłaszającego sposób, z uwzględnieniem przepisów właściwych dla rodzaju roszczenia. Odpowiedź zawiera rozstrzygnięcie i jego uzasadnienie oraz informację o sposobie i terminie wykonania przyjętego rozwiązania.

Możliwe rozwiązania obejmują dokończenie lub uzupełnienie świadczenia, nowy termin, korektę ceny lub salda vouchera oraz zwrot kwoty odpowiadającej niewykonanej części. Rozliczenie uwzględnia faktyczny zakres wykonania, uzgodnione ceny elementów pakietu i przyczynę problemu. Odwołanie wizyty w ostatnich 24 godzinach nie oznacza automatycznie wykonania usługi ani zatrzymania pełnej opłaty.

3. Zasady właściwe dla poszczególnych usług

- **Wideo kwalifikacje do zabiegów**: reklamować można m.in. brak linku, przerwane spotkanie, opóźnienie, błąd opłaty lub brak konsultacji. SALUS proponuje dokończenie, nowy termin lub odpowiedni zwrot. Sama negatywna decyzja kwalifikacyjna nie przesądza o wadliwym wykonaniu porady; sposób jej udzielenia można kwestionować.
- **Wideo konsultacje internistyczne, psychologiczne i dietetyczne**: zgłoszenie może dotyczyć niedostarczenia zaproszenia, niezrealizowanej lub niepełnej konsultacji oraz błędnego rozliczenia. SALUS uzupełnia usługę, ustala nowy termin albo zwraca odpowiednią kwotę.
- **E-voucher**: reklamować można brak dostarczenia, błędne saldo lub przypisanie osoby, cenę i odmowę wykorzystania. SALUS weryfikuje historię i koryguje saldo, umożliwia użycie albo rozlicza wpłatę. Reklamacja usługi opłaconej voucherem jest rozpatrywana według zasad tej usługi.
- **Program redukcji masy ciała**: reklamacja może dotyczyć brakującej konsultacji, harmonogramu, formy wizyty albo rabatu. SALUS uzupełnia element, proponuje równoważny termin lub zwraca wartość niewykonanej części. Brak oczekiwanego efektu leczenia sam w sobie nie przesądza o nienależytym wykonaniu programu.
- **Bilans Zdrowia Nastolatka**: zgłosić można brak badania, niekompletny raport, błędną cenę lub opóźnienie. SALUS organizuje brakujący element bez dopłaty albo zwraca jego wartość. Medycznie uzasadniona zmiana zakresu wymaga wyjaśnienia i indywidualnego rozliczenia z przedstawicielem ustawowym.

SALUS Sp. z o.o., ul. Zielona 8, 76-200 Słupsk, tel. (59) 722 22 22, e-mail: sekretariat@salus.com.pl
NIP: 839-27-53-401, REGON: 771478724, KRS: 0000152747

- **Indywidualny Bilans Zdrowia z pobytem w Szpitalu SALUS**: reklamacja może dotyczyć organizacji, pominiętego badania, zmiany harmonogramu, warunków pobytu lub dokumentacji. SALUS wyjaśnia zakres wykonania, koryguje rozliczenie, organizuje brakujący element albo zwraca jego wartość. Przy rezygnacji rozlicza rzeczywiście wykonane czynności organizacyjne i zwraca niewykorzystaną część opłaty.

4. Inne uprawnienia

Złożenie reklamacji nie ogranicza prawa pacjenta do dokumentacji medycznej, zgłoszenia skargi kierownictwu SALUS lub Rzecznikowi Praw Pacjenta ani dochodzenia roszczeń przed sądem. W sprawach danych osobowych można skontaktować się z inspektorem ochrony danych pod iod@salus.com.pl lub złożyć skargę do Prezesa UODO. Konsument może korzystać z pomocy rzecznika konsumentów i właściwych pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, jeżeli znajdują zastosowanie.

Podmiot odpowiedzialny: „SALUS” sp. z o.o., ul. Zielona 8, 76-200 Słupsk, KRS 0000152747, NIP 839-27-53-401. Procedura stanowi skrót zasad zawartych w Regulaminie sprzedaży i korzystania z usług SALUS zamawianych elektronicznie; w razie rozbieżności stosuje się regulamin i przepisy prawa.