

FORMULARZ REKLAMACYJNY

Ambasada Urody Sp. z o.o. (dalej: „Ambasada Urody”)
ul. Wilcza 9A, 00-538 Warszawa,
KRS 0000175171, NIP 5262789474, REGON 015763025
e-mail: wilcza@ambasadaurody.pl, wilanow@ambasadaurody.pl

Nr sprawy:

Informacja dla Pacjenta

1. Pacjent ma prawo złożyć reklamację dotyczącą sposobu udzielenia świadczeń zdrowotnych przez Ambasadę Urody. Można to zrobić pisemnie w miejscu udzielania świadczeń zdrowotnych, e-mailem na adres wilcza@ambasadaurody.pl lub wilanow@ambasadaurody.pl albo na niniejszym formularzu. Użycie formularza jest dobrowolne.
2. Skargę, wniosek lub reklamację rozpatruje Kierownik Podmiotu leczniczego lub osoba przez niego upoważniona w terminie 14 dni od dnia wpływu. W przypadku reklamacji konsumenta brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji (art. 7a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta).
3. Odpowiedź jest udzielana w formie, w jakiej złożono skargę lub wniosek, chyba że w pkt E wskażesz inny sposób. Odpowiedź na reklamację konsumenta przekazujemy na papierze lub innym trwałym nośniku (np. e-mailem).
4. Brak dowodu zakupu lub zapłaty nie wyłącza prawa do reklamacji – fakt zakupu lub wykonania usługi można wykazać także w inny sposób (np. potwierdzeniem płatności, dokumentacją prowadzoną przez Ambasadę Urody).
5. Formularz nie ogranicza uprawnień pacjenta ani konsumenta wynikających z przepisów prawa, w tym prawa zwrócenia się do Rzecznika Praw Pacjenta.

I. Dane składającego

Imię i nazwisko:

Adres korespondencyjny:

Telefon:

Adres e-mail:

Składający jest:

☐

pacjentem

☐

przedstawicielem
ustawowym pacjenta

☐

osobą upoważnioną przez pacjenta
(upoważnienie w załączeniu)

Dane pacjenta

(jeżeli składa inna osoba):

Pacjent jest:

☐

konsumentem

☐

przedsiębiorcą / innym podmiotem

II. Przedmiot sprawy

Rodzaj sprawy:

☐

reklamacja usługi / świadczenia zdrowotnego (zabiegu)

Nazwa towaru / rodzaj świadczenia (zabiegu):

Data i miejsce zakupu / udzielenia świadczenia:

Osoba udzielająca świadczenia (nieobowiązkowo):

Cena (zł) i sposób zapłaty:

Dowód zakupu / zapłaty:

☐

paragon

☐

faktura

☐

potwierdzenie płatności (karta / przelew)

☐

brak (nie wyklucza reklamacji)

☐

inny:

Data stwierdzenia niezgodności / nieprawidłowości:

[illegible]

FORMULARZ REKLAMACYJNY

V. Sposób udzielenia odpowiedzi

☐ w formie, w jakiej złożono reklamację

albo w inny wskazany sposób:

☐ e-mail (adres z pkt A)

☐ papier – odbiór osobisty

VI. Oświadczenie i podpis

Oświadczam, że informacje podane w formularzu są zgodne ze stanem faktycznym. Zapoznałem/am się z klauzulą informacyjną o przetwarzaniu danych osobowych zamieszczoną w pkt I.

Miejscowość, data:

.....
Data i podpis osoby rozpatrującej:

VII. Wypełnia Ambasada Urody

Data i godzina wpływu (od tej chwili biegnie termin 14 dni):

Sposób złożenia i placówka:

☐ pisemnie w placówce

☐ e-mail

☐ formularz reklamacyjny

Imię i nazwisko osoby przyjmującej:

Osoba rozpatrująca (Kierownik Podmiotu leczniczego / osoba upoważniona):

Termin udzielenia odpowiedzi (14 dni od wpływu):

Sposób rozpatrzenia:

☐ uwzględniona w całości

☐ uwzględniona częściowo

☐ nieuwzględniona

Uzasadnienie stanowiska; sposób i termin realizacji żądania:

Data i forma przekazania odpowiedzi: ☐ w formie złożenia

☐ e-mail

☐ papier – odbiór osobisty

Data:

Uwagi / informacje dodatkowe:

.....
Data i podpis osoby rozpatrującej:

Klauzula informacyjna (art. 13 RODO)

- Administratorem danych osobowych jest Ambasada Urody Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Wilcza 9A, 00-538 Warszawa, KRS 0000175171, NIP 5262789474. Kontakt w sprawach danych osobowych: wilcza@ambasadaurody.pl, wilanow@ambasadaurody.pl.
- Dane przetwarzamy w celu przyjęcia i rozpatrzenia skargi, wniosku lub reklamacji oraz wykonania uzgodnionego sposobu ich załatwienia (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), wypełnienia obowiązków prawnych, w tym udzielenia odpowiedzi w terminie (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), a także ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń oraz zgłoszenia szkody ubezpieczycielowi (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Dane dotyczące zdrowia zawarte w opisie sprawy lub załącznikach przetwarzamy w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń (art. 9 ust. 2 lit. f RODO).
- Dane mogą być udostępniane podmiotom obsługującym Ambasadę Urody (m.in. dostawcom usług IT i księgowych, doradcom prawnym), ubezpieczycielowi w zakresie zgłoszenia szkody oraz organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.
- Dane przechowujemy przez czas rozpatrzenia sprawy, a następnie do upływu okresu przedawnienia roszczeń związanych z udzieleniem świadczenia lub sprzedażą towaru, a w zakresie dokumentów księgowych – przez okres wymagany przepisami podatkowymi i rachunkowymi.
- Przystępuje Ci prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz – w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania jest nasz prawnie uzasadniony interes – prawo sprzeciwu. Masz także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do rozpatrzenia sprawy i udzielenia odpowiedzi. Dane nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.