



## سياسة الاسترجاع والمبالغ المستردة للخدمات

- للاستفادة من خدمات الاسترجاع والاستبدال يشترط احضار أصل الفاتورة.
- يحق للمراجع استرجاع كامل المبلغ المدفوع للخدمة في حال عدم الاستفادة منها خلال 7 أيام من تاريخ الشراء ولا يحق الاسترجاع في حال تجاوز مده 7 ايام للطلب او اصدار الفاتورة مع إبقاء الحق للعميل بالاستفادة بالمبلغ.
- لا يتم النظر في طلب استرجاع خدمة فاتورة أو اتفاقيه أو بكج في حال تم الاستفادة الكاملة من الخدمة.
- يتم عرض الحلول على العميل بتحويل المبلغ الى خدمة أخرى أو عميل آخر وفي حال عدم قبوله الحلول يتم استرداد المبلغ عند حضوره شخصيا إلى الفرع المعالج فيه وإكمال الإجراءات اللازمة لاستلام المبلغ نقدي.
- في حال كان طلب الاسترجاع بكج وتم الاستفادة من بعض الخدمات التابعة للبكج فإنه سيتم خصم قيمه السعر الأساسي للخدمات المستفاد منها وليس سعر العرض من اجمالي المبلغ المدفوع ويتم استرجاع المبلغ المتبقي بعد الخصم.
- إذا لم يحضر العميل لموعده ولم يتصل مسبقا لإلغائه أو تبديله لا يحق له الاسترداد لأنه هو المتسبب بإلغائه.
- يتم ارجاع المبلغ عن طريق التحويل البنكي إلى العميل، ويخصم منه رسوم المدفوعات الإلكترونية التي تم خصمها من قبل الشركات وهي كالآتي:  
- (تابي: 1 ريال + 2%) - (تمارا: 1 ريال + 2%)
- في حال غياب الممارس الصحي المعالج أو استقالته يتم تحويل العميل لممارس صحي آخر من نفس الاختصاص في الفرع نفسه أو فرع آخر، وفي حال رفض العميل لأي من الخيارات المعروضة سابقا، يكون الاسترداد بعد موافقة اللجنة المسنولة بعد خصم 5% من قيمة الفاتورة كتكاليف إدارية.

### في حال الاسترجاع خاص بالعمليات الجراحية:

- يتم استرجاع المبلغ كامل في حالة ان السبب كان عذر طبي تمت الموافقة عليه من قبل الادارة الطبية الخاصة بالعيادات
- يتم خصم 10 % من اجمالي المبلغ المدفوع إذا تم الغاء العملية قبلها ب 10 ايام
- يتم خصم 50 % من اجمالي المبلغ المدفوع إذا تم الغاء العملية قبلها ب 24 ساعة فقط ان لم يكن يوجد عذر قهري للمراجع او أحد اقاربه من الدرجة الاولى.
- يتم عرض الحلول على العميل بتحويل المبلغ الى عملية أخرى او الى عميل آخر

