

Políticas de Cancelamento, Reagendamento e Atraso na Plataforma da Hausey para Categoria Particular e Assinantes dos Programas de Saúde Hausey

Política de cancelamento

Caso a Hausey precise cancelar o agendamento de telessaúde, o Usuário receberá reembolso de 100% do valor em até 07 dias úteis, após o cancelamento. A data do estorno dependerá da operadora do cartão, ou poderá realizar o reagendamento.

Caso o paciente “Usuário” cancelar com 48 horas de antecedência do horário da teleconsulta, receberá reembolso de 100% do valor. O cancelamento deve ser solicitado pelo e-mail: atendimento@hausey.com.br ou por meio do telefone +55 43 99603-0042 (whatsapp), o reembolso acontecerá em até 7 dias úteis após o cancelamento.

Se o paciente “Usuário” desejar fazer o cancelamento da teleconsulta com menos de 48 horas de antecedência, não terá direito ao reembolso, visto a reserva da agenda.

Já o cancelamento do Programa de Saúde Hausey, pode ser feito de forma imediata, sem multas ou ônus, só com aviso prévio de 30 dias. E deve ser solicitado pelo e-mail: atendimento@hausey.com.br ou por meio do telefone +55 43 99603-0042 (whatsapp).

Reagendamento

O reagendamento deve ser feito com no máximo 48 horas de antecedência a data pré-agendada do atendimento e o pagamento será válido para a teleconsulta reagendada. O reagendamento deve ser solicitado pelo e-mail: atendimento@hausey.com.br ou por meio do telefone +55 43 99603-0042 (whatsapp).

Se o prestador Hausey precisar reagendar a teleconsulta, o paciente “Usuário” poderá solicitar o reembolso ou aceitar que o profissional mantenha o pagamento para a teleconsulta reagendada. A Central de Agendamento entrará em contato como o paciente “Usuário” nesse caso.

Atrasos

Se o prestador Hausey estiver atrasado:

Se for menos de 30(trinta) minutos, o paciente “Usuário” precisará **esperar** (se o paciente “Usuário” decidir não esperar, ele não terá direito a reembolso);

Se for mais de 30(trinta) minutos, o paciente “Usuário” poderá ser reembolsado em 100% ou poderá reagendar. A Central de Agendamento entrará em contato como o paciente “Usuário” nesse caso.

Se o paciente “Usuário” estiver atrasado:

O prestador Hausey esperará por 5 (cinco) minutos, caso o paciente “Usuário” não compareça, ao agendamento de telessaúde, será considerada como realizada e o paciente “Usuário” não terá direito ao reembolso ou reagendamento.

Em situações de problemas técnicos de conexão, o paciente “Usuário” precisará entrar em contato com a Central de Agendamento, através do telefone +55 (43) 99603-0042 (whatsapp) para não haver o cancelamento automático.

Não Comparecimento

Se o prestador Hausey não comparecer ou o paciente “Usuário” não comparecer **(ou algo der errado e a teleconsulta on-line não ocorrer):**

Se a responsabilidade for da Hausey, o paciente “Usuário” será reembolsado em 100% sem necessidade de solicitação ou poderá deixar o valor investido para uma próxima teleconsulta ou reagendamento.

Se o paciente “Usuário” não comparecer, não haverá reembolso obrigatório nem automático por parte da Hausey.

Esta política segue conforme determinado em previsão legal. Lembrando que estamos por aqui se quiser tirar qualquer dúvida, através dos Canais de atendimento da plataforma Hausey por meio:

☎ +55 43 99603-0042

✉ atendimento@hausey.com.br

✉ suporte@hausey.net

*Copyright© 2023. Hausey. Todos os direitos reservados.
Última atualização 15.03.2023*