

سياسة الاسترجاع للعيادات

- للاستفادة من خدمات الاسترجاع والاستبدال يشترط احضار أصل الفاتورة.
- يحق للمراجع استرجاع المبلغ المدفوع للخدمة في حال عدم استخدام الخدمة خلال 7 أيام من تاريخ الدفع، ولا يحق الاسترجاع في حال تجاوز مدة 7 أيام لطلب، مع ابقاء الحق للعميل بالاستفادة بالمبلغ لخدمات أخرى خلال 60 يوم من تاريخ الدفع.
- لا يتم النظر في طلب استرجاع أو استبدال خدمة أو فاتورة أو بجه في حال تم الاستفادة الكاملة من الخدمة.
- إذا لم يحضر العميل لموعده ولم يتواصل مسبقاً للإلغاء أو تبديل الموعد، لا يحق له الاسترداد لأنه هو المتسبب بالغائه.
- يتم عرض الحلول على العميل بتحويل المبلغ إلى خدمة أخرى وفي حال عدم قبوله الحلول يتم استرداد المبلغ عند حضوره شخصياً إلى الفرع المعالج فيه وإكمال الإجراءات الازمة لاستلام المبلغ نقدياً عند توفر جميع الشروط والسياسات للاسترجاع.
- في حال كان طلب الاسترجاع «بجه» وتم الاستفادة من بعض الخدمات التابعة «للهجه» فإنه سيتم خصم قيمة السعر الأساسي للخدمات المستفاد منها وليس سعر العرض من إجمالي المبلغ و يتم استرجاع المبلغ المتبقى بعد الخصم، عند توفر جميع الشروط والسياسات للاسترجاع.
- في حال تم الدفع عبر شركات التقسيط يتم ارجاع المبلغ عن طريق التحويل البنكي إلى العميل، ويخصم من المبلغ رسوم المدفوعات الإلكترونية 7%.
- 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 سابقاً يكون الاسترداد بعد موافقة الإدارة المسؤولة.
- يكون «الرتوش» خلال مدة أقصاها 14 يوم من تاريخ الجلسة فقط، ولا يحق المطالبة بالرتوش بعد تلك المدة، والمخلول الوحيد بتحديد أحقيه «الرتوش» من عدمها هو الطبيب المعالج فقط.
- يتم الاستفادة من الخدمة المدفوعة خلال 60 يوم من تاريخ الدفع، ولا يحق للمراجع المطالبة بالخدمة أو قيمتها بعد تلك المدة.
- يتم الاستفادة من خدمات «اللهجه» (3 جلسات أو أكثر) خلال 180 يوم فقط من تاريخ الدفع، ولا يحق للمراجع المطالبة بالخدمة كاملة أو جزء منها أو قيمتها بعد تلك المدة.
- تعبئة نموذج استرجاع المبلغ مع ذكر السبب ليعني انه سيتم استرداد المبلغ، وإنما يخضع هذا النموذج للمراجعة من قبل الإدارة المسؤولة.

سياسة الاسترجاع للعمليات الجراحية

- يتم استرجاع المبلغ أو العربون كاملاً فقط في حالة أن السبب كان عذر طبي تمت الموافقة عليه من قبل الإدارة الطبية الخاصة بالمستشفى.
- يتم خصم 20% من إجمالي سعر العملية كرسوم حجز لغرف العمليات والتنويم إذا تم إلغاء العملية قبل موعدها بـ 10 أيام أو أقل.
- يتم خصم 50% من إجمالي سعر العملية كرسوم حجز لغرف العمليات والتنويم إذا تم إلغاء العملية قبل موعدها بـ 72 ساعة أو أقل.
- لا يتم استرجاع رسوم الحجز «العربون» إلا إذا كان السبب عذر طبي تمت الموافقة عليه من قبل الإدارة الطبية الخاصة بالمستشفى فقط.
- يمكن أن يتم استبدال المبلغ كاملاً لخدمة أخرى أو لشخص آخر بعد موافقة الإدارة المسؤولة.
- يتم إجراء العملية خلال 90 يوم فقط من تاريخ الدفع، ولا يحق للمراجع المطالبة بها أو بالمبلغ بعد ذلك إلا بتقرير وعذر طبي تمت الموافقة عليه من قبل الإدارة الطبية الخاصة بالمستشفى.
- في حالة العروض الموسمية يتم دفع كامل المبلغ في الوقت المحدد لها، ويتم إجراء العملية خلال 60 يوم بعد الدفع، ولا يحق للمراجع المطالبة بها أو بالمبلغ بعد ذلك إلا بتقرير وعذر طبي تمت الموافقة عليه من قبل الإدارة الطبية الخاصة بالمستشفى.
- يتم استرجاع المبالغ خلال 14 يوم عمل بعد الموافقة على طلب الاسترجاع.
- تعبئة نموذج استرجاع المبلغ مع ذكر السبب ليعني انه سيتم استرداد المبلغ، وإنما يخضع هذا النموذج للمراجعة من قبل الإدارة المسؤولة.
- في حالة دفع قيمة العملية عبر شركات التقسيط، سيتم تطبيق سياسة الاسترجاع الخاصة بشركة التقسيط