

POLITICĂ DE RETURNARE

SPITALUL SAMARITEAN

Document actualizat la data: 10.07.2025

1. Scopul politicii

Această politică reglementează condițiile și procedura de returnare a sumelor achitate de pacienți pentru serviciile medicale oferite de **Spitalul Samaritean**, în conformitate cu legislația în vigoare privind drepturile consumatorilor și cu respectarea specificului serviciilor medicale.

2. Principii generale

- Serviciile medicale reprezintă activități personalizate, prestate în baza unor evaluări individuale și sunt exceptate de la unele prevederi ale dreptului de retragere conform OUG 34/2014.
 - Cu toate acestea, Spitalul Samaritean asigură un **cadru echitabil** pentru returnarea sumelor achitate în cazul în care serviciile nu au fost prestate, au fost anulate în termeni rezonabili sau există erori administrative justificate.
-

3. Situații eligibile pentru returnare

Returnarea parțială sau totală a sumelor achitate este posibilă în termen de maxim 30 de zile lucrătoare în următoarele situații:

3.1. Servicii neefectuate

- Pacientul a achitat în avans pentru un serviciu, dar **nu s-a prezentat**, și a notificat cu **minimum 24 de ore înainte**.
- Serviciul nu a putut fi prestat din motive imputabile Spitalului (ex: indisponibilitate personal, echipamente defecte).

- Serviciul nu a putut fi prestat datorită decesului sau externării prin transfer la un alt spital de altă specialitate decât specialitatea pentru care s-a internat.
- Serviciul a fost anulat de către spital fără posibilitatea reprogramării într-un termen rezonabil.

3.2. Pachete de servicii / abonamente

- În cazul pachetelor de tratament, returnarea este posibilă **doar pentru ședințele neefectuate**, cu aplicarea unei taxe administrative dacă pacientul renunță din proprie inițiativă.

3.3. Erori de facturare / plăți duble

- În cazul în care se constată o **plată dublă** sau o **eroare de procesare a plății**, suma achitată în plus va fi returnată integral în termen de 14 zile lucrătoare.
-

4. Situații neeligibile pentru returnare

- Serviciile care au fost **prestate integral sau parțial**, indiferent de rezultatul perceput de pacient.
 - Neprezentarea pacientului fără notificare prealabilă.
 - Refuzul pacientului de a continua tratamentul din motive personale fără recomandare medicală.
 - Solicități de returnare depuse **după 30 de zile calendaristice** de la data achitării/serviciului.
-

5. Procedura de returnare

Pentru a solicita returnarea banilor, pacientul trebuie să:

1. Transmite o **cerere scrisă** (formular tip sau e-mail) către recepția Spitalului sau către adresa: **info@spitalulsamaritean.ro**
2. Anexeze dovada plății (bon fiscal, factură, extras bancar)
3. Precizeze contul bancar pentru returnare, dacă plata a fost făcută în numerar sau POS

Termenul de soluționare: **14 zile lucrătoare** de la primirea solicitării complete.

Modalitatea de returnare: **transfer bancar** sau **numerar**, în funcție de metoda inițială de plată.

6. Contact pentru returnări

Departament Financiar – Spitalul Samaritean

Email: **info@spitalsamaritean.ro**

Telefon: +40 775 112 112

Program: Luni–Vineri, 08:00 – 16:00

7. Clauze finale

- Spitalul își rezervă dreptul de a analiza fiecare solicitare în mod individual și de a solicita informații sau documente suplimentare.
- Politica poate fi modificată fără notificare prealabilă, dar va fi afișată la recepție și pe website-ul oficial.