

# Politica de tratare a reclamațiilor

EWICARE S. R. L.



## Conținut

1. Scopul politicii de reclamație.....	3
2. Definierea noțiunilor .....	3
3. Modalități de adresare a reclamației.....	3
3.1. În cazul reclamației orale.....	4
3.2. În cazul reclamației scrise.....	4
4. Examinarea reclamației .....	4
4.1. Reclamație orală.....	4
4.2. Reclamație scrisă.....	5
5. Regulile gestionării datelor în privința reclamației adresate .....	5
6. Obligația de informare în privința tratării reclamației.....	6
7. Registrul reclamației.....	7



În baza justiției maghiare, în scopul respectării prevederilor legii sănătății nr. CLIV/1997 și legii privind protecția consumatorilor nr. CLV/1997, Ewicare S. R. L. reglementează prin următoarele procedura de gestionare a reclamațiilor adresate de clienți.

## 1. Scopul politicii de reclamație

Scopul politicii de gestionare a reclamațiilor este de a consemna procedura gestionării reclamațiilor adresate de clienți societății EWICARE S. R. L. (în continuare: ewiCare medical center), care reglementează sarcinile, persoanele responsabile și termenele limită aferente. În scopul ca deservirea la nivel înalt a Clienților să fie asigurată și dezvoltată în mod continuu.

## 2. Definirea noțiunilor

Este calificată ca reclamație fiecare exprimare a nemulțumirii de către clienții EWICARE S. R. L., depusă în orice formă și modalitate identificabilă, în privința serviciului furnizat de EWICARE S. R. L., activității desfășurate de EWICARE S. R. L. și comportamentului societății, nemulțumire care poate necesita luarea unor măsuri în privința explorării cauzei, respectiv eliminării și soluționării problemei, și va fi depusă conform celor prezentate în punctul 3.

Nu este calificată ca reclamație de client solicitarea unor informații generale, unei păreri sau luării unei poziții, adresată Centrului Medical ewiCare, respectiv observațiile formulate pe chestionarele și fișele de evaluare completate în mod voluntar privind îmbunătățirea și dezvoltarea calității serviciilor, regularizate de centrul medical Ewicare.

Client: persoana care utilizează serviciile furnizate de EWICARE S. R. L.

Consumator: persoana fizică care acționează în interesul unor scopuri în afara ocupației și activității sale economice independente.

## 3. Modalități de adresare a reclamației

Clienții EWICARE S. R. L. au dreptul de a adresa reclamație în privința serviciului furnizat de EWICARE S. R. L. folosind următoarele date de contact:

### 3.1. În cazul reclamației orale:

- personal:

În centrele medicale ale EWICARE S. R. L. de luni până vineri între orele 8—20, cu excepția zilelor legale nelucrătoare. (programul de lucru se poate găsi pe pagina de internet a Ewicare S. R. L. <http://www.ewicare.com/>)



- prin telefon -

Prin Call Center-ul Centrului Medical ewiCare (linie de telefonie fixă): +40 (31) 229 8448, de luni până vineri între orele 8—20, cu excepția zilelor legale nelucrătoare.

### 3.2. În cazul reclamației scrise:

- personal sau printr-o persoană care este în posesia unei împuterniciri scrise valide. În cazul în care clientul procedează prin intermediul unei persoane împuternicite, împuternicirea va fi inclusă într-un registru public sau într-un înscris privat cu forță probatorie deplină.
- prin poștă la adresa (adresă la care se află totodată și sediul societății): EWICARE S. R. L.), str. Hidász nr. 1. Budapesta 1026
- prin telefax:  
La numărul de fax +36 1 998 8296.
- prin scrisoare electronică:  
La adresa de e-mail [contact@ewicare.com](mailto:contact@ewicare.com).

## 4. Examinarea reclamației

Examinarea reclamației este gratuită, EWICARE S. R. L. nu va percepe taxă pentru procedură. Examinarea reclamației se va desfășura cu luarea în considerare a fiecărei circumstanțe aferente.

EWICARE S. R. L. poate ignora examinarea reclamației de consumator depusă de o persoană neidentificabilă, respectiv examinarea reclamației, care, având conținut identic cu conținutul unei reclamații anterior soluționate, a fost depusă de același consumator.

### 4.1. Reclamație orală

Reclamația adresată oral prin telefon și personal va fi examinată de îndată, respectiv va fi soluționată. În cazul în care Clientul nu este de acord cu gestionarea reclamației, sau nu este posibilă examinarea de îndată a reclamației, va fi întocmit de îndată un proces-verbal care exprimă poziția societății EWICARE S. R. L. În cazul reclamației adresate oral, exemplarul de copie al procesului-verbal va fi înmănat Clientului la fața locului. În cazul reclamației adresate prin

4/7



telefon, exemplarul de copie al procesului-verbal va fi expediat cel târziu concomitent cu răspunsul întocmit.

În cazul reclamației adresate prin telefon Clientul va fi informat în privința înregistrării conversației. Înregistrării audio va fi atașat un număr unic de identificare, înregistrarea fiind păstrată pentru o perioadă de cinci ani. La solicitarea Clientului EWICARE S. R. L. va asigura redarea înregistrării audio și expedierea procesului-verbal certificat, întocmit în baza conversației telefonice. Solicitarea Clientului în privința expedierii, redării și cunoașterii conținutului înregistrării audio va fi îndeplinită în termen de 25 de zile.

În cazul în care legislația prevede întocmirea unui proces-verbal, procesul-verbal va conține cel puțin următoarele:

- numărul unic de identificare al reclamației adresate;
- numele clientului
- adresa de domiciliu, sediul social, respectiv, dacă este necesară, adresa poștală a Clientului;
- locația, data, modalitatea adresării reclamației;
- descrierea detaliată a reclamației Clientului;
- lista actelor, documentelor și altor dovezi prezentate de Client;
- semnătura clientului și a persoanei care înregistrează reclamația, cu excepția cazului de reclamație adresată prin telefon;
- în cazul în care examinarea de îndată a reclamației este posibilă, declarația care conține punctul de vedere al EWICARE S. R. L. în privința reclamației clientului;
- locația și data înregistrării procesului-verbal și
- numele și adresa furnizorului (EWICARE S. R.L.) afectat de reclamație.

#### 4.2. Reclamația scrisă:

EWICARE S. R. L. va trimite la adresa poștală sau (la cererea clientului) la adresa electronică furnizată de client punctul său de vedere cu justificare în privința reclamației scrise în termen de 30 de zile calendaristice.

## 5. Regulile gestionării datelor în privința reclamației adresate

Pe parcursul gestionării reclamației, EWICARE S. R. L. poate solicita, clientului în special următoarele:

- numele,
- (număr contract), număr client,
- adresa, sediul social, adresa poștală,
- număr de telefon,



- modul informării,
- serviciul afectat de reclamație,
- descrierea, cauza reclamației,
- solicitarea clientului,
- exemplare de copie ale documentelor necesare în scopul susținerii reclamației, aflate în posesia clientului, documente de care EWICARE S. R. L. nu dispune,
- împuternicire validă în cazul în care clientul procedează prin împuternicit,
- alte date necesare în privința examinării reclamației și formulării răspunsului.

În baza legislației maghiare, EWICARE S. R. L. este îndreptățit să gestioneze datele clientului care adresează reclamație conform prevederilor legii CXII din 2011 privind autodeterminarea informațională și libertatea de informare, legii XLVII din 1997 privind gestionarea și protecția sănătății și a datelor cu caracter personal aferente, respectiv legii CLIV din 1997 privind sănătatea.

## 6. Obligația de informare în privința gestionării reclamației

Clientul, în calitate de consumator, poate consulta, în scopul examinării reclamației, o persoană care asigură reprezentarea legală a pacientului. Datele de contact ale reprezentantului drepturilor pacientului sunt afișate în centrele medicale EWICARE S. R. L., respectiv pe pagina de internet a Serviciului Integrat de Protecție Juridică: [http://www.ijsz.hu/..](http://www.ijsz.hu/)

Clientul, în calitate de consumator, poate consulta un organ de conciliere și în funcție de domiciliu sau reședință. Datele de contact ale organelor de conciliere sunt afișate în centrele medicale EWICARE S. R. L., respectiv pe următoarea pagină de internet: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>.

În cazul în care reclamația clientului în calitate de consumator este respinsă, clientul va fi informat în răspunsul întocmit cu privire la datele de contact ale reprezentantului drepturilor pacientului, în scopul consultării (cu indicarea numelui, numărului de telefon și adresei de e-mail), în continuare, va fi informat în privința posibilității de a consulta un organ de conciliere (cu indicarea următoarelor date ale organului competent: numele, sediul, numărul de telefon, adresa de internet, adresa poștală), în continuare, clientul va fi informat dacă societatea va iniția procedura organului de conciliere. Clientul va fi informat și în privința posibilității de a apela la instanță de judecată, în continuare, va fi informat de faptul că, în privința drepturilor sale de consumator, poate apela la unitatea organizatorică competentă în funcție de reședință care îndeplinește sarcini de autoritate pentru protecția consumatorilor (cu indicarea următoarelor date: numele, sediul, numărul de telefon, adresa de internet, adresa poștală).

## 7. Registrul reclamației



EWICARE S. R. L. are obligația de a păstra reclamația (procesul-verbal, înregistrările audio (și copiile acestora), și răspunsul întocmit (cu copia acestuia), respectiv documentele aferente examinării reclamației pentru o perioadă de cinci ani de la încheierea procedurii de reclamație, respectiv cel mult pe durata posibilității executării pe cale legală a solicitării formulate în reclamație.

