

Reklamacje

Jeżeli masz zastrzeżenia do usługi, rezerwacji, rozliczenia lub vouchera, skontaktuj się z Marta's Wellness. Zgłoszenia rozpatruje Marta Chmiel, prowadząca gabinet.

Jak zgłosić reklamację

- E-mail: martas.wellness@gmail.com.
- Telefon: +31 6 26656411.
- Listownie lub osobiście: Wandelboslaan 30, 5042 PD Tilburg, Holandia.

Treść zgłoszenia może zostać utrwalona. Dla sprawnego wyjaśnienia podaj dane kontaktowe, rodzaj i datę usługi lub zakupu, opis zastrzeżeń i oczekiwane rozwiązanie. Jeśli masz numer rezerwacji lub potwierdzenie zakupu, możesz je dołączyć. Ich brak nie wyklucza rozpatrzenia sprawy, jeżeli możemy ustalić, czego dotyczy.

Zgłoś problem możliwie szybko, aby ułatwić jego wyjaśnienie. Nie ustanawiamy krótkiego terminu, po którym automatycznie tracisz prawo do reklamacji.

Nie przesyłaj pełnej dokumentacji medycznej ani zbędnych informacji o zdrowiu. Jeżeli określone dane będą potrzebne do wyjaśnienia sprawy, uzgodnimy ich zakres i odpowiedni sposób przekazania.

Kiedy otrzymasz odpowiedź

Potwierdzimy otrzymanie reklamacji w ciągu 3 dni roboczych. Odpowiedzi udzielamy co do zasady w ciągu 14 dni kalendarzowych. Jeśli potrzebne będą dodatkowe wyjaśnienia, przed upływem tego terminu podamy przyczynę opóźnienia i przewidywaną datę odpowiedzi, zachowując obowiązujące terminy ustawowe.

Możliwe rozwiązania

Rozwiązanie zależy od okoliczności i przysługujących Ci praw. Może obejmować poprawę lub ponowne wykonanie usługi, obniżenie ceny albo zwrot. Ponowne wykonanie usługi wymagającej kontaktu z ciałem nastąpi wyłącznie za Twoją zgodą.

Sam brak oczekiwanego subiektywnego rezultatu nie przesądza o nieprawidłowym wykonaniu usługi. Możesz jednak zgłaszać zastrzeżenia do jej staranności, bezpieczeństwa, zgodności z umową lub informacji o ofercie.

Procedura gabinetu nie ogranicza prawa do sądu, zawiadomienia właściwego organu ani dostępnych sposobów pozasądowego rozwiązywania sporów. Nie ogranicza także szczególnych obowiązków gabinetu dotyczących skarg, jeśli mają zastosowanie.

Prosty wzór wiadomości

„Zgłaszam reklamację dotyczącą [usługa / voucher / rezerwacja] z dnia [...]. Moje zastrzeżenia: [...]. Oczekiwane rozwiązanie: [...]. Proszę o odpowiedź na [...]. Imię i nazwisko: [...].”

Użycie wzoru jest dobrowolne. Szczegóły: § 14 Regulaminu.