

Miejscowość

Data

 , 

## POUCZENIE O PRAWACH KONSUMENTA

### I. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem Zleceniobiorcy

- Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny.
- Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.
- Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować spółkę Elsat Sp. z o. o. o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia złożonego spółce.
- Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
- Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
- W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie.

### II. Prawo złożenia reklamacji

- W związku z realizacją Umowy mają Państwo prawo złożenia reklamacji dotyczącej płatności za usługi, lub innej niedotyczącej spraw medycznych. Rozpatrzenie reklamacji następuje w formie pisemnej i zostaje doręczone pocztą zwykłą lub pocztą e-mail na adresy wskazane przez Państwo. Zgłaszać reklamacje należy na adres: bok@elsat.pl lub pisemnie na adres: „Elsat” Sp. z o. o. 41-710 Ruda Śląska ul. Dąbrowskiego 35, Reklamacje, z dopiskiem „Pakiet medyczny LUX MED dla Klientów Elsat sp. z o. o. oraz Sileman sp. z o. o.”.
- Udzielenie odpowiedzi na Państwa reklamację nastąpi nie później niż w terminie 14 dni od dnia wpłynięcia reklamacji. Jeżeli Państwa reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni, uważa się, że została uwzględniona.
- W przypadku reklamacji dotyczącej spraw medycznych, związanej z działalnością LUX MED podmiotem rozpatrującym je jest LUX MED. Dane teleadresowe LUX MED.: tel. (22) 33 22 888 oraz adres korespondencyjny Dział Zarządzania Reklamacjami – Departament Obsługi Klienta, LUX MED Sp. z o.o. ul. Postępu 21 C, 02-676 Warszawa.

### III. Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów

- W przypadku ewentualnego zaistnienia problemów związanych z wykonywaniem umowy czy też negatywnym rozpatrzeniem Państwa reklamacji mogą się Państwo zgłosić o pomoc do instytucji udzielających pomocy konsumentom takich jak: Rzecznicy Konsumentów, Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Stały Polubowny Sąd Konsumentki (SPSK) działający przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej.