



PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

1. A tájékoztató célja

Jelen panaszkezelési tájékoztató célja, hogy a vendégek számára átláthatóan bemutassa a szolgáltatással kapcsolatos panaszok benyújtásának és kivizsgálásának rendjét.

2. Szolgáltató adatai

Győzelem Egészségközpont Alapítvány – Pulse & Glow Studio by Életforrás

Székhely: **1072 Budapest, Rákóczi út 24. 2/3.**

Telephely: **1067 Budapest, Oktogon tér 3. Fsz. 6.**

Adószám: **18975450**

Panaszbejelentés e-mail: **pulseglowstudio@gmail.hu**

3. Mi minősül panasznak?

Panasznak minősül minden olyan vendégi jelzés, amely a szolgáltatás minőségére, lebonyolítására, tájékoztatásra, munkatársi magatartásra, elszámolásra/fizetésre, időpontkezelésre, vagy bármely kapcsolódó körülményre vonatkozik.

4. Panasz benyújtásának módjai

A vendég panaszát az alábbi módokon nyújthatja be:

- **E-mailben:** pulseglowstudio@gmail.hu
- **A telephelyen megjelölt kijelölt panaszkezelő részére**

Kérjük, hogy a gyors ügyintézés érdekében a panasz tartalmazza:

- vendég neve és elérhetősége
- a szolgáltatás dátuma, típusa (EndoTight / Monosculp / TruFlex stb.)
- a panasz részletes leírása
- esetleges bizonyítékok (pl. fotó, időpont-visszaigazolás), ha releváns

5. A panasz kivizsgálásának folyamata

A szolgáltató a panaszt:

- rögzíti és szükség esetén további információt kér a vendégtől;
- kivizsgálja a vonatkozó belső nyilvántartások, kezelési adatok, időpont- és kommunikációs információk alapján,
- indokolt esetben egyeztetést kezdeményez a vendéggel.

6. Válaszadás

A szolgáltató törekszik arra, hogy a panaszokra **ésszerű időn belül**, de legkésőbb a panasz benyújtását követő 30 napig írásban válaszoljon és a megoldási javaslatot (pl. magyarázat, korrekció, egyeztetés, esetleges jóvátételi ajánlat) a körülmények figyelembevételével közölje.

7. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a vendég a szolgáltató válaszát nem fogadja el, jogosult:

- **Békéltető testülethez** fordulni, vagy
- **bírósági eljárást** kezdeményezni.

8. Adatkezelés panaszkezelés során

A panaszkezelés során megadott személyes adatokat a szolgáltató kizárólag a panasz kivizsgálása és megválaszolása céljából kezeli, az Adatvédelmi tájékoztatóban foglaltak szerint.

Szolgáltató adatai

Üzemeltető: **Győzelem Egészségközpont Alapítvány**

Szolgáltató: **Pulse & Glow Studio by Életforrás**

Székhely: **1072 Budapest, Rákóczi út 24. 2/3.**

Telephely: **1067 Budapest, Oktogon tér 3. Fsz. 6.**

Adószám: **18975450**

A Tájékoztató 2025.12.01-től visszavonásig érvényes.