

SanBer Medical Kft. panaszkezelési eljárása

I. Panasz bejelentésének módja

1. Ügyfélpanasz benyújtható szóban és írásban.

Szóban: személyesen a SanBer Medical rendelőben az ügyvezető igazgatónál.

Írásban: info@sanber.hu mail címen.

2. Panasz szóban kizárólag személyesen a SanBer Medical helyszínén IX. Budapest, Kinizsi utca 33. fsz. 5. szám alatt, melyhez előzetes telefonos bejelentkezés szükséges a 06-30-3714370 telefonszámon.

3. A szóban előadott panasz jegyzőkönyvben rögzítésre kerül 2 példányban. Amennyiben a panasz azonnal orvosolható, úgy a SanBer Medical Kft. álláspontját rá kell vezetni a jegyzőkönyvre. Amennyiben az ügyintézéshez hosszabb idő szükséges, úgy a továbbiakban a jegyzőkönyvben felvett panasz kivizsgálásának eljárásrendje megegyezik az írásbeli panasz eljárásrendjével. Az ügyfél által is aláírt első – eredeti - példány a Társaságé, a másolati példány az ügyfélé. Az ügyfél a Társaság példányán aláírja, hogy a jegyzőkönyv másolatát átvette.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a panaszt benyújtó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- panasz részletes leírása, bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a panaszt benyújtó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

4. A panasz írásban benyújtható elektronikus módon az info@sanber.hu e-mail címen.

5. Az ügyfél meghatalmazott útján is eljárhat. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A panasz kivizsgálása

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

2. Amennyiben az ügyfél a szóbeli panasz (jegyzőkönyvben rögzített) azonnali kezelésével nem ért egyet vagy annak kezelése nem lehetséges azonnal, akkor a panasz ügyintézője a SanBer Medical ügyvezetője, ill. Orvos igazgatója az ügyfél álláspontjával kiegészíti a jegyzőkönyvet, és a továbbiakban az ügyintézés megegyezik az írásbeli panasz eljárási rendjével.

3. Az írásbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. A SanBer Medical Kft. a panaszkezelés során az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:
 - neve,
 - szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
 - lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - telefonszáma,
 - értesítési módja,
 - panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - panasz leírása, oka,
 - ügyfél igénye,
 - a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
 - meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
 - a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. Törvény, valamint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 2016/679 sz. EK rendelet rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez szükséges tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálásra előírt 30 napos törvényes válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:
 - a) Lakóhelye, illetve tartózkodási helye, ezek hiányában a Társaság székhelye szerinti Békéltető testület, melyek listája a www.fogyasztovedelem.kormany.hu honlapon érhető el.
 - b) Bíróság

V. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

 - a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
 - a panasz benyújtásának időpontját,
 - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
 - az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
 - a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.
2. A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni és az illetékes hatóság kérésére be kell mutatni, illetve át kell adni.