



LOTUSZ MEDICAL CENTER
<https://lotuszmedical.com>

Tel.: +36 30 365 8000
paciens@lotuszmedical.com

ÉRTÉKELÉSI ÉS MODERÁLÁSI SZABÁLYZAT

A FOGYASZTÓI VÉLEMÉNYEK ÉS ÉRTÉKELÉSEK KÖZREADÁSÁRA VONATKOZÓ SZABÁLYOKRÓL ÉS AZOK KEZELÉSÉNEK MENETÉRŐL

Érvényes 2025. szeptember 15-től



TARTALOM

PREAMBULUM	2
I. FOGYASZTÓI VÉLEMÉNYEK ÉS ÉRTÉKELÉSEK MEGADÁSA, GYŰJTÉSE, MEGJELENÍTÉSE.....	3
II. ÉRTÉKELÉST ADÓK KÖRE, AZ ÉRTÉKELÉSRE VALÓ FELÍVÁS MENETE.....	4
III. VÉLEMÉNYNYILVÁNÍTÁSRA VONATKOZÓ IRÁNYELVEK	5
IV. AZ ÉRTÉKELÉSEK MÓDSZERTANA, MODERÁLÁS.....	5
V. VEGYES RENDELKEZÉSEK	6



PREAMBULUM

A LOTUSZ MEDICAL CENTER egészségügyi intézménycsoportot működtető LOTUSZ Medical Egészségügyi Szolgáltató és Tanácsadó Kft., mint Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) az irányadó jogszabályi elvárásoknak történő megfelelés biztosítása érdekében a jelen Fogyasztói értékelési-és moderálási szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) útján nyújt tájékoztatást a fogyasztói vélemények és értékelések gyűjtésére, kezelésére és közreadására vonatkozó szabályokról és azok kezelésének menetéről.

A fogyasztó fogalmát a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: „Fgytv.”) határozza meg. A Fgytv. alapján fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet 2. cikk 31. pontja szerint „vevőnek” minősülő vállalkozás is (a továbbiakban az e bekezdésben foglaltak együttesen: Fogyasztó).



I. FOGYASZTÓI VÉLEMÉNYEK ÉS ÉRTÉKELÉSEK MEGADÁSA, GYŰJTÉSE, MEGJELENÍTÉSE

A Szolgáltató folyamatosan törekszik arra, hogy javítsa az ellátás minőségét, ezért nagyon értékesnek tartja a fogyasztói véleményeket.

Amennyiben a Fogyasztó igénybe veszi a Szolgáltató egészségügyi szolgáltatását és szeretne a Lotusz Medical Center által nyújtott ellátással, kiszolgálással, rendelkezésre állással és egyéb a Fogyasztó irányába kifejtett teljesítménnyel kapcsolatosan értékelést, véleményt megfogalmazni, úgy azt megteheti a Lotusz Medical Center Google értékelő rendszerén keresztül, amely a következő link alatt található:

Link

A Fogyasztó a következő módokon (és/vagy azokat együttesen használva) értékelheti a Szolgáltatót:

- szöveges vélemény (írásos szöveggel a tapasztaltakról)
- képpel (amennyiben készített fotót a Szolgáltató engedélyével)
- 1-5-ig csillaggal történő osztályozással (osztályozás esetén a 1 csillag a legrosszabb az 5 csillag a legjobb értékelést jelenti)

A Szolgáltatóról leadott értékeléseket a Google rendszere gyűjti össze, ezért azokat a Szolgáltató nem gyűjti a saját weboldalán és egyéb kapcsolódó saját felületein, hanem a Szolgáltató csupán megjelenít a lotuszmedical.com weboldalán. A fogyasztói értékelések megadásához a Fogyasztónak szükséges bejelentkeznie a saját Google fiókjába, ahonnan az értékelést, véleményt könnyedén meg tudja tenni. A Google szolgáltatási rendszerén keresztül beküldött értékelésekre, bejegyzésekre vonatkozó tartalmi szabályok a következő link alatt érhetők el:

Link

A Google rendszerében leadott vélemények megjelenítéséhez a Trustindex professzionális értékeléskezelő rendszert használja és integrálja a lotuszmedical.com weboldalra a Szolgáltató. A Trustindex egy olyan online értékeléskezelő eszköz, ami segíti a Szolgáltatót abban, hogy több platformról gyűjtse, beágyazza és összesítse a fogyasztói értékeléseket.



Amennyiben szívesen megtekintené, hogy a fogyasztók milyen értékeléseket adtak a Google rendszerében a Szolgáltatóról, az összes, a Szolgáltatóra leadott véleményt a következő linkre kattintva elérheti és megtekintheti:

Link

II. ÉRTÉKELÉST ADÓK KÖRE, AZ ÉRTÉKELÉSRE VALÓ FELÍVÁS MENETE

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásról bárki adhat értékelést úgy, hogy a Szolgáltató Google véleménykérő adatlapján keresztül értékeli a Szolgáltatót, legyen az a Szolgáltató szolgáltatását igénybe vevő, vagy a lotuszmedical.com weboldalon tájékozódó vagy akár olyan fogyasztó, aki nem vette igénybe a Szolgáltató szolgáltatásait. A Szolgáltató ezért felhívja a tisztelt Fogyasztók figyelmét és egyben tájékoztatást nyújt arra vonatkozóan, hogy az értékelésekre nincs ráhatása és azok valós voltát ellenőrizni nem tudja.

A szolgáltatás értékelése több módon adható le:

- Google rendszerén keresztül (webes kereső segítségével)
- Google rendszerén keresztül (a Szolgáltató szolgáltatási helyén kihelyezett tábla segítségével)
- a szolgáltatás igénybevételét követően a Szolgáltató által küldött e-mailben található link segítségével.

Amennyiben a Fogyasztó időpontot foglalt a Szolgáltató időpontfoglaló rendszerén keresztül és / vagy igénybe is vette az egészségügyi szolgáltatást, a regisztráció során megadott e-mail címre a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét követően egy véleménykérésre felhívó e-mailt küld, amiben megtalálható az az értékelő link, amelyre, ha rákattint a Fogyasztó, megoszthatja véleményét. Amennyiben a Fogyasztó megosztja véleményét és profilja nyilvános, úgy a Fogyasztó Google profiljában tárolt neve, fényképe, esetlegesen a Fogyasztó profiljára mutató link jelenik meg nyilvánosan a Szolgáltatóról.

III. VÉLEMÉNYNYILVÁNÍTÁSRA VONATKOZÓ IRÁNYELVEK

A Fogyasztó által leadott értékelésekre a következő irányelvek vonatkoznak:

- a Fogyasztó által közölt véleménynek meg kell felelnie a jelen Szabályzatban és a magyar jogszabályokban foglaltaknak;
- a Fogyasztó által közölt véleménynek meg kell felelnie a Google irányelveinek;
- a Fogyasztó által tett vélemény több Google alkalmazásban is megjelenhet (Google Térkép, Google Kereső, YouTube stb.), ezen túl a Google szolgáltatásokat használó webhelyeken és alkalmazásokban is felhasználhatók;
- a Fogyasztó által közölt véleményt a Fogyasztó bármikor törölheti;
- a Fogyasztó által közölt véleményt mindennemű ellenérték (pl. vásárlási kedvezmény, kupon) felajánlása nélkül adja meg a Fogyasztó;
- a fogyasztói értékeléseknek valós információkat kell tartalmazniuk annak érdekében, hogy a fogyasztó által közöltek valóban és hitelesen segítség azon fogyasztókat a tájékozódásban, akik még esetlegesen nem vették igénybe a Szolgáltató szolgáltatását;
- tilos a valótlan fogyasztói értékelés és szigorúan tilos ezzel harmadik személyeket megbízni;
- a Szolgáltató nagyra értékeli és köszöni, ha a Fogyasztó megtisztelti bizalmával és észrevételével, hiszen fogyasztók visszajelzése nagyon értékes a Szolgáltató számára, mely egyben lehetőséget ad arra is, hogy emelje a Szolgáltató szolgáltatása színvonalát, és fény derüljön a szolgáltatásban rejlő esetleges hibákra, hiányosságokra.

IV. AZ ÉRTÉKELÉSEK MÓDSZERTANA, MODERÁLÁS

A Szolgáltató szolgáltatásával kapcsolatban érkező értékelések jellemzően a szolgáltatások valamelyikét igénybe vevő Fogyasztóktól érkeznek. Nem zárható ki azonban, hogy a Google rendszerén keresztül bárki véleményt adjon a Szolgáltatóról. A Szolgáltató azonban nem tesz különbséget az értékelések között, nem szűri meg azokat és az összes leadott véleményt megjelenít. Abban a nem várt esetben, amikor olyan fogyasztói értékelésre kerül sor, amely az általánosan elfogadott és jogszabályban meghatározott irányelvekbe ütközik, a Google rendszer moderálhatja vagy akár törölheti



a fogyasztói értékeléseket. Erre akkor kerülhet sor, ha a fogyasztói értékelés az alábbi tilalmak bármelyikébe beleütközik:

- az értékelés politikai vagy vallási irányultságra vonatkozik vagy azt sértő megnyilvánulást fogalmaz meg;
- az értékelés harmadik személy szellemi tulajdonára vonatkozó információkat (pl.: márkanévet, kereskedelmi nevet, cégnevet stb.) jelenít meg;
- az értékelésben harmadik személy terméke vagy szolgáltatása jelenik meg reklámtevékenység céljából;
- az értékelés gyűlöletkeltő, félelemkeltő, agresszív, fenyegető, személyiségi jogokat vagy faji, nemi és politikai hovatartozást sért;
- az értékelésben az értékelő személyes adatokat jelenít meg.

V. VEGYES RENDELKEZÉSEK

A Szolgáltató minden tőle telhetőt megtesz azért, hogy valós fogyasztók hiteles értékeléseit, tapasztalatait jelenítse meg. A Fogyasztó által közölt értékelést a Szolgáltató és a Google rendszer teljes valójában jeleníti meg, azt nem rövidíti vagy írja át, hanem teljes terjedelmében publikálja. A Google rendszerében megtekinthető a nem szöveges vélemény is. A Fogyasztók által közölt véleményeket a Szolgáltató azok megtételének időpontja szerinti, időrendi sorrendben adja közre, így a tájékozódni kívánó lefelé görgetve olvashatja a korábbi fogyasztói véleményeket.

Jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok és a magyar egészségügyi szakmai protokollok az irányadók.

Köszönjük, hogy elolvasta Szabályzatunkat!

Forduljon Hozzánk bizalommal!

Jó egészséget kívánunk tisztelettel:

LOTUSZ Medical Egészségügyi Szolgáltató és Tanácsadó Kft.
és a Lotusz Medical Center Csapata