

Reborn Island Általános Működési Szabályzat

Reborn Island Általános Működési Szabályzat

tartalomjegyzék

Reborn Island Általános Működési Szabályzat tartalomjegyzék.....	2
1. Bevezetés és alapelvek.....	5
1.1 A szabályzat célja és hatálya.....	5
1.2 A Reborn Island márka küldetése.....	5
1.3 A partnerség és együttműködés alapelvei.....	6
1.4 Jogszabályi megfelelés és kiterjesztett érvényesség.....	6
2. Licencalapú működés keretei.....	7
2.1 A rendszerhasználat jogi és operatív alapja.....	7
2.2 Licenc terjedelme.....	7
2.3 Területi jogosultság.....	8
2.4 Márkaképviselő és működési feltételek.....	8
2.5 Alvállalkozói és alkalmazotti struktúra.....	8
3. Szolgáltatási protokoll és vendégélmény-szabvány.....	9
3.1 A Reborn Island szolgáltatási filozófiája.....	9
3.2 Kezelési protokollok alkalmazása.....	9
3.3 A vendégút szabványosítása.....	10
1. Foglалás és kapcsolatfelvétel.....	10
2. Érkezés és fogadtatás.....	10
3. Kezelés.....	10
4. Kezelés utáni szakasz.....	10
5. Utánkövetés.....	10
3.4 Kapacitás- és teljesítménymutatók.....	11
3.5 Panaszkezelés és vendégjogok.....	11
3.6 Márkához illő viselkedés és kommunikáció.....	11
4. Márkahasználati és arculati szabályok.....	12
4.1 A márkavédelem szerepe.....	12
4.2 Márkavizuál és arculati elemek.....	12
Alap arculati elemek:.....	12
Kiegészítő elemek:.....	12
Digitális arculat:.....	13
4.3 Szalonbelső és vendégkörnyezet.....	13
4.4 Kommunikációs egységesség.....	13
4.5 Promóciók és akciók szabályozása.....	14
4.6 Tiltott márkahasználati gyakorlatok.....	14
5. Árképzési és kedvezmény szabályozási keretrendszer.....	15
5.1 Árképzés szerepe a márkapozícióban.....	15
5.2 Ajánlott árstruktúra és ársávok.....	15

5.3 Minimum árképzési elv.....	16
5.4 Központi akciók és kampányok.....	16
5.5 Egyedi kedvezmények szabályozása.....	16
5.6 Ártranszparencia és vendégtájékoztatás.....	17
5.7 Szankciók árszabályozási előírások megsértése esetén.....	17
6. Üzemeltetési és adminisztratív elvárások.....	18
6.1 Áttekintés.....	18
6.2 Foglalási és ügyfélkezelő rendszer használata.....	18
Elvárások:.....	18
6.3 Riportálási és teljesítményvisszajelzési kötelezettség.....	19
Kötelező riportálás havi rendszerességgel:.....	19
6.4 Dokumentáció és adminisztráció.....	19
Kötelező dokumentumok:.....	19
6.5 Termék- és eszközhasználati adminisztráció.....	20
6.6 Humán adminisztráció – kezelőszemélyzet.....	20
6.7 Panaszkezelési és vendégkommunikációs eljárásrend.....	20
Kötelező lépések panasz esetén:.....	20
6.8 Audit és ellenőrzés.....	21
7. Képzési és fejlesztési struktúra.....	21
7.1 A képzési rendszer célja.....	21
7.2 Képzési szintek és formátumok.....	22
1. Alapképzés – kötelező.....	22
2. Frissítő képzés – évente legalább 1 alkalom.....	22
3. Tematikus szakmai modulok – opcionális, de ajánlott.....	23
4. Üzleti és vállalkozásfejlesztési képzések.....	23
7.3 Vizsgáztatás és minősítés.....	23
7.4 Mentorálás és pályakövetés.....	24
7.5 Tudásmegosztás és szakmai közösség.....	24
7.6 Képzési adminisztráció és követhetőség.....	24
8. Minőségbiztosítás és audit.....	25
8.1 A minőségbiztosítás célja.....	25
8.2 Minőségellenőrzési területek.....	25
8.3 Audit típusai.....	26
1. Alap audit (évente 1x).....	26
2. Tematikus audit.....	26
3. Mystery Guest audit.....	26
4. Digitális audit.....	26
8.4 Auditfolyamat lépései.....	27
8.5 Értékelési rendszer és minősítési szintek.....	27
8.6 Panaszkezelés és vendégelégedettség mérése.....	27
Kötelező eszközök:.....	27

8.7 Minőségfejlesztési támogatás.....	28
8.8 Szankciórendszer és jogkövetkezmények.....	28
9. Teljesítményelvárások és fejlesztési célok.....	29
9.1 A teljesítménymenedzsment szerepe a rendszerben.....	29
9.2 Alapvető teljesítménymutatók.....	29
9.3 Fejlesztési célok és partneri növekedési pályák.....	29
Lehetséges növekedési irányok:.....	29
9.4 Fejlesztési eszközök és támogatási formák.....	30
9.5 Reagálás a teljesítmény elmaradására.....	30
10. Digitális és szoftveres környezet.....	31
10.1 A digitális háttérrendszer szerepe.....	31
10.2 Adatbiztonság és GDPR-megfelelés.....	31
10.3 Integrációk és külső rendszerek.....	31
11. fejezet – Az Üzletfejlesztő szerepköre.....	32
11.1. Az Üzletfejlesztő jogállása.....	32
11.2. Az Üzletfejlesztő csatlakozásának feltételei.....	32
11.3. Az Üzletfejlesztő feladatai.....	32
11.4. Teljesítménymérési és ellenőrzési rendszer.....	33
11.5. Jutalmazási és korrekciós rendszer.....	33
12. Jogkövetkezmények és szankciók.....	34
12.1 A szabályszegések rendszere.....	34
Szabályszegés típusai:.....	34
12.2 Szankciók rendszere és fokozatai.....	34
Szankciófokozatok:.....	34
12.3 Javító Intézkedések és rehabilitáció.....	35
12.4 Automatikus szerződésszegések (azonnali felmondással járó esetek).....	35
12.5 Jogviták és jogérvényesítés.....	35
12.6 Záró megjegyzés.....	36
13. Záró rendelkezések.....	36
13.1 A szabályzat jogi jellege és alkalmazhatósága.....	36
13.2 Hatálybalépés és hatályosság.....	36
13.3 A szabályzat módosítása.....	36
13.4 Kapcsolattartás, kommunikáció.....	37
13.5 Értelmezési elsőbbség.....	37
13.6 Nyelvi és nemzetközi érvényesség.....	38
13.7 Záró nyilatkozat.....	38

1. Bevezetés és alapelvek

1.1 A szabályzat célja és hatálya

Jelen **Általános Működési Szabályzat (továbbiakban: ÁMSZ)** a **Reborn Island** rendszer hivatalos működési keretrendszerét rögzíti, amely minden, a Reborn Island márkanevet használó, licencszerződéssel rendelkező partnerre, szalontulajdonosra, kezelőszakemberre és üzemeltetőre nézve kötelező érvényű.

Az ÁMSZ célja, hogy:

- biztosítsa a márka egységes megjelenését és vendégélményét,
- szabályozza a partnerek szolgáltatási, adminisztratív és üzleti működését,
- támogassa az operatív hatékonyságot, a fenntartható növekedést és a szakmai minőséget,
- védje a Reborn Island szellemi tulajdonát, üzleti know-how-ját és értékeit,
- átlátható, következetes, kontrollált rendszert teremtsen minden partner számára.

Az ÁMSZ alkalmazása kiterjed:

- a szolgáltatási protokollokra,
- az arculati és kommunikációs előírásokra,
- a szoftveres működésre és adminisztrációra,
- a partnerek közötti viszonyokra és jelentési kötelezettségekre,
- a szankciókra és minőségbiztosítási folyamatokra.

1.2 A Reborn Island márka küldetése

A Reborn Island egy nemzetközi prémium beauty & spa koncepció, amely az **öt érzékszervre ható, személyre szabott vendégélményekre, a természetes és technológiai eszközökkel támogatott kezelésekre, valamint az üzletileg is értékesíthető, emberközpontú működésre** épül.

Célunk, hogy:

- vendégeink számára testi-lelki újjászületést biztosítsunk,

- szakembereink számára biztonságos, értelmes és hosszú távon megtérülő karrierutat nyújtunk,
- partnereink számára alacsony kockázatú, átlátható és jövedelmező üzleti modellt adjunk a kezükbe.

1.3 A partnerség és együttműködés alapelvei

A Reborn Island rendszerében való részvétel nem csupán licencszerződés, hanem **partnerség**, amely közös értékeken, célokon és bizalmon alapul. Az együttműködés minden szereplőjére az alábbi alapelvek irányadóak:

- **Átláthatóság:** minden partner köteles működését, árképzését, teljesítményét és kommunikációját a Reborn Island rendszer elvárásainak megfelelően, transzparens módon végezni.
- **Minőség:** a kezelések, a környezet, az eszközök, a személyzet és a kommunikáció minősége kiemelt fontosságú – minden partner felelős annak fenntartásáért.
- **Egységesség:** a márka egységes megjelenése és szolgáltatási színvonala minden régióban azonos elvek mentén működik, különösen vendégélmény és protokoll szempontból.
- **Fejlődés:** a Reborn Island rendszerének része a folyamatos tanulás, frissítés, piaci és szakmai innováció – ennek elfogadása és alkalmazása minden partner részéről elvárás.
- **Etikus működés:** a versenyetikai normák, a vendégjogok, a munkavállalói jogok, valamint a hálózati együttműködés etikus, hosszú távú, emberközpontú elvek mentén történik.

1.4 Jogszabályi megfelelés és kiterjesztett érvényesség

Jelen szabályzat rendelkezései:

- kiegészítik és részletezik a felek között létrejött **Licencmegállapodás** tartalmát,
- összhangban állnak a hatályos magyar és európai uniós jogszabályokkal, különös tekintettel az adatvédelemre (GDPR), a fogyasztóvédelemre és a szolgáltatói felelősségre.

A szabályzatot a **Licencadó** jogosult frissíteni és módosítani, a Licencvevő pedig köteles az érvényes verziót beépíteni saját működésébe a meghatározott határidőn belül.

2. Licenccalapú működés keretei

2.1 A rendszerhasználat jogi és operatív alapja

A Reborn Island rendszeréhez való csatlakozás és annak működtetése **licenccalapú megállapodáson** alapul, amelyet a Licenccadó és a Licenccvevő írásban köt meg, egyedi azonosítószámmal (Reborn ID).

A licencc nem kizárólagos, de területileg szabályozott és kontrollált, és jogot biztosít a Reborn Island márka, protokollok, arculati elemek, eszközök, marketinganyagok és szellemi termékek használatára a meghatározott földrajzi zónán belül.

Ez a felhasználási jog:

- **nem ruházható át,**
- **nem továbbengedélyezhető** harmadik fél számára,
- és csak a Licenccadó által írásban jóváhagyott működési formában gyakorolható.

2.2 Licencc terjedelme

A licencc az alábbiak alkalmazására és használatára terjed ki:

- a **Reborn Island márkanév** és védjegyek (szó- és ábravédjegyek),
- a teljes **arculati rendszer** (logók, színkódok, betűtípusok, szalonkép és digitális kommunikációs elemek),
- a **szolgáltatási protokollok** és vendégútvonalak,
- a **technológiai háttér** és természetes termékhasználat
- a **képzési és oktatási anyagok,**
- a **dedikált szoftveres rendszerek**

A rendszerhasználat célja, hogy a Licenccvevő szolgáltatási egysége a vendégek számára minden tekintetben egységesen elvárt prémium minőséget képviseljen, a Reborn Island márkafilozófiának megfelelően.

2.3 Területi jogosultság

A Licencadó egyedileg határozza meg, hogy a Licencvevő mely **földrajzi területre** (pl. város, régió vagy ország) kap működési jogot. E területi jogosultság:

- biztosítja a partnerek közötti érdek- és versenyütközések elkerülését,
- lehetőséget teremt arra, hogy egy adott térségen belül a Reborn Island márka megfelelő piaci lefedettséget és jelenlétet építsen.

A földrajzi jogosultság nem jelent kizárólagosságot, de a Licencadó figyelembe veszi a meglévő partnerek kapacitását, teljesítményét és fejlesztési terveit az új partnerek engedélyezésekor.

2.4 Márkaképviselő és működési feltételek

A Licencvevő köteles a Reborn Island márkát az alábbi működési keretek között képviselni:

- kizárólag a Reborn Island által meghatározott kezeléseket, protokollokat és eszközöket, termékeket alkalmazhat a Reborn Island kezelőhelységben;
- más hasonló arculatú, konkurens beauty & spa rendszerrel való egyidejű működés a Reborn Island kezelőhelységben kizárva;
- a márkához tartozó promóciókat, akciókat, marketing anyagokat csak a Licencadó által engedélyezett módon használhatja;
- a szalonbelső, kommunikáció, vendégélmény minden eleme feleljen meg az aktuális **Márka és arculati kézikönyv** előírásainak.

2.5 Alvállalkozói és alkalmazotti struktúra

A Licencvevő jogosult saját munkavállalói, illetve alvállalkozói struktúrát alkalmazni, amennyiben:

- az érintettek elvégzik az előírt Reborn Island képzéseket és megfelelnek a márka szakmai sztenderdjeinek;
- a teljes szolgáltatási és ügyfélkezelési gyakorlat a licencfeltételeknek megfelelően történik;
- a Licencvevő, és az általa megbízott munkavállalói, illetve alvállalkozói kötelesek betartani a Licencadó által előírt beszállítók etikai és üzleti szabályzatát.
- a partner (Licencvevő) vállalja a felelősséget minden, az ő szalonjában végzett tevékenységért, függetlenül attól, hogy az alvállalkozó vagy alkalmazott végzi.

Az alvállalkozók nem önálló licencjogosultak, a rendszerhez való kapcsolódásuk a Licencvevőn keresztül történik.

3. Szolgáltatási protokoll és vendégélmény-szabvány

3.1 A Reborn Island szolgáltatási filozófiája

A Reborn Island vendégélmény a **test, lélek és érzékek harmóniáját** szolgálja. Minden kezelés és szolgáltatás célja, hogy a vendég az érzékszervein keresztül megtapasztalja az újjászületés élményét. A kezelések során a vendég:

- fizikai megújuláson megy keresztül (bőrápolás, regenerálás),
- pszichés és mentális ellazulást tapasztal meg (aromaterápia, hanghatások),
- és az élmény által mélyebb érzelmi kötődést alakít ki a szalonnal, a márkával és az őt kezelő szakemberrel.

A szolgáltatás minden elemének ezt a filozófiát kell képviselnie – kezdve a foglalástól egészen az utókövetésig.

3.2 Kezelési protokollok alkalmazása

A Reborn Island kezelések a központi protokollrendszer alapján zajlanak. A kezelések három fő kategóriába sorolhatók:

- **Alapkezelések:** minden partner számára kötelezően biztosítandó kezelések
- **Kiegészítő protokollok:** célzott kezelések
- **Tematikus kezelési programok:** évszakhoz, kampányhoz vagy vendégcélcsoporthoz, bérletekhez igazított protokollok

A protokollok alkalmazása során kötelező:

- az **előírt termékek** és **technológiai eszközök** használata,
- az aktuális protokollkézikönyv betartása (frissítések követése),
- minden kezelés dokumentálása a foglalási/ügyfélrendszerben.

Eltérés csak a Licencadó írásos engedélyével lehetséges.

3.3 A vendégút szabványosítása

A vendégélmény egységességének kulcsa az úgynevezett „**vendégút**vonal” (**customer journey**) pontos leírása és alkalmazása. Ez a következő elemekből áll:

1. Foglalás és kapcsolatfelvétel

- Időpontfoglalás: online rendszeren keresztül, telefonon, személyesen.
- Foglalás visszaigazolása: automatikus az időpont foglalási rendszer általi megerősítés.
- Előkészítő információk: mit hozzon, mire számítsen, mik a protokollok.

2. Érkezés és fogadtatás

- Vendég fogadása: személyes megszólítás, vizuális harmónia, illat, zene.
- Adatfelvétel vagy adatfrissítés (beleegyező nyilatkozat, egészségi állapot).
- Kezelés előtti lépések: fogadó ital, érzélem kártya, mi történik, mire hat, mit tapasztal majd.

3. Kezelés

- Protokoll szerinti munkavégzés, szakaszokra bontva.
- Technikai és érzékszervi komponensek összehangolása.
- Kommunikációs szabályok: mikor beszélhet, mikor nem a vendéghez a szakember.

4. Kezelés utáni szakasz

- Visszatérés: víz, tea, beszélgetés.
- Kérdések kezelése, esetleges termékajánlás (nem tolakodó módon).
- Következő lépések ajánlása: új időpont, kezelés ajánlás, programcsomag.

5. Utánkövetés

- Visszajelzés bekérése: automatikusan e-mailben a rendszer által, és személyesen.

- Bérletajánlatok, törzsvendég programok, új protokollok bemutatása.

3.4 Kapacitás- és teljesítménymutatók

Minden szalonnak 9. hónaptól minimálisan elvárt teljesítményszintet kell biztosítania:

Mutató	Minimum elvárás
Havi kezelésszám	60 kezelés/szalón
Napi kezelésszám	3 kezelés/nap
Kihasználtság	kb. 60–70%/nyitvatartási nap

A teljesítménymutatókat a Licencadó elemzi, és ennek alapján támogatási, fejlesztési vagy auditjellegű lépéseket kezdeményezhet.

3.5 Panaszkezelés és vendégjogok

A vendégek számára biztosítani kell:

- panaszbejelentés lehetőségét (központi online felület),
- GDPR-megfelelő adatkezelést és dokumentált ügyfélkezelést,
- vendégélményalapú konfliktuskezelési szabályokat.

Minden panaszt 72 órán belül rögzíteni és kivizsgálni kell, 7 napon belül megválaszolni az érintett szalon és kezelő által.

3.6 Márkához illő viselkedés és kommunikáció

A kezelőszemélyzet:

- legyen **kiegyensúlyozott, nyitott, empátikus**,

- tartsa a vendég személyes határait tiszteletben,
- kommunikáljon a márka stílusában, szakmai hitelességgel és pozitív kisugárzással.

A vendéggel való interakció **nem értékesítési nyomásgyakorlásra**, hanem **kapcsolatépítésre és élményteremtésre** épül.

4. Márkahasználati és arculati szabályok

4.1 A márkavédelem szerepe

A Reborn Island márka a rendszer egyik legfontosabb értéke, amely nemcsak vizuális megjelenést, hanem **szolgáltatási minőséget, életérzést és vendégbizalmat is képvisel**. Ezért a márkahasználat kizárólag a Licencadó által szabályozott módon és formában történhet. A márkát védeni kell:

- a piaci torzulásokkal szemben (pl. olcsó utánzatok, megtévesztő szolgáltatások),
- a partnerek közötti versenytorzító magatartással szemben,
- a vendégek jogainak és elvárásainak védelme érdekében.

A márkaelemek engedély nélküli módosítása, újraértelmezése vagy hibás alkalmazása **súlyos szerződésszegésnek minősül**.

4.2 Márkavizuál és arculati elemek

A Reborn Island egységes arculati rendszerét a **Márka és arculati kézikönyv** tartalmazza, amely a következő elemeket szabályozza:

Alap arculati elemek:

- Reborn Island logó (fekete, fehér, arany verziók)
- Arculati színpaletta (pl. pasztell rózsakvarc, krémfehér, púder, bazaltszürke)
- Hivatalos betűtípusok (pl. címsorokhoz, testhez, hangsúlyokhoz)

Kiegészítő elemek:

- Illatvilág (illóolajkombinációk használata a szalonban)

- Zene és hangzás (pl. hangtér standardizálása – hangtál, ambient zenék)
- Textúrák, dekorációs elemek, bútorhasználati ajánlások

Digitális arculat:

- Weboldal-sablonok és struktúrák
- Social media posztsablonok és kampányelemek
- Nyomtatható anyagok (árlista, bérlet, kezelési tájékoztató, roll-up)

A Licencvevő köteles minden online és offline anyagát egyeztetni vagy sablon alapján elkészíteni, kivéve, ha egyedi design a Licencadó előzetes írásos jóváhagyásával készül.

4.3 Szalonbelső és vendégkörnyezet

A Reborn Island szalonok fizikai kialakításának célja, hogy az érzékszervi élmény a belépés pillanatától érvényesüljön. Ezért elvárás:

- a **letisztult, harmonikus térszervezés** (térkonceptió javaslatok alapján),
- a természetes, prémium anyaghasználat (pl. fa, vászon, természetes textíliák),
- az előírt illatvilág biztosítása (szaglózónák kialakítása),
- a kezelőhelyiségek intimitásának garantálása (zajszűrés, fényhasználat, szellőztetés),
- a recepció, váró, pihenő zóna rendezett, vendégélmény-alapú kialakítása.

A szalon vizuális kialakításának iránymutatásait a **Márka és arculati kézikönyv** tartalmazza, felmerülő kérdések esetén a márkaközpont segítséget nyújt ezen kérdések megválaszolásával. A szalon vizuális kialakításának állapota rendszeres audit tárgya lehet, és az ÁMSZ részeként minősítési kritériumok vonatkoznak rá.

4.4 Kommunikációs egységesség

A Licencvevő köteles a kommunikáció minden formájában (szöveg, hang, kép, vizuál) a Reborn Island márkahangot használni. A stílus jellemzői:

- **Emberközpontú, barátságos, inspiráló** hangnem
- Szakmailag hiteles, mégis közérthető szóhasználat
- Kerülni kell a túlzott kereskedelmi, akciós nyomásgyakorlást
- Használni kell a márkára jellemző kulcsszavakat: pl.: *újjaszületés, érzékek harmóniája, természetes szépség, belső béke, holisztikus élmény*

A szöveges kommunikációra külön **Márkahang-iránytű** kerül kiadásra, amely a licencpartnerek részére kötelező érvényű.

4.5 Promóciók és akciók szabályozása

A Reborn Island központja jogosult országos vagy regionális promóciók, időszakos kampányok indítására. Ezekhez a licencpartnerek az alábbi módon csatlakozhatnak:

- **Ajánlott csatlakozás:** ha a kampány az adott partner célcsoportját is érinti.
- **Választható csatlakozás:** amennyiben az akció nem összeegyeztethető a helyi árstratégiával, a szalon dönthet a kimaradás mellett, erről 48 órán belül jeleznie kell.
- **Egyéni akciók:** csak a Licencadó előzetes jóváhagyásával indíthatók, hogy ne rombolják a márka prémium pozícióját.

A promóciók során is tilos a minimális ár alá menni (ld. 5. fejezet: Árképzési szabályzat).

4.6 Tiltott márkahasználati gyakorlatok

A következő gyakorlatok **tilosak és azonnali szankcióval járhatnak**:

- a logó vagy arculati elemek átszínezése, torzítása, átértelmezése,
- a Reborn Island márka elnevezésének részleges használata más kontextusban (pl. "Reborn Studio", "Island Touch" stb.),
- olyan tartalom közzététele, amely sérti a márka hitelességét vagy a vendég bizalmát (pl. előtte/utána fotók, túlzó állítások, etikátlan esztétikai nyomásgyakorlás),
- Reborn Island márka alatt végzett kezelések keverése külső szolgáltatással, nem egyeztethető össze a Reborn koncepcióval.

Ez a fejezet garantálja, hogy a vendég bármely Reborn Island szalonba lép be, **ugyanazt a magas minőségű márkaélményt** tapasztalja meg – ez a bizalom, az ismételt látogatás és a hosszú távú piaci értékteremtés alapja.

5. Árképzési és kedvezmény szabályozási keretrendszer

5.1 Árképzés szerepe a márkapozícióban

A Reborn Island prémium márka, amely:

- magas színvonalú kezeléseket,
- exkluzív élményalapú szolgáltatást,
- és minőségi termékhasználatot képvisel.

Ezért az árképzésnek **összhangban kell lennie a márka értékrendjével**, és **meg kell védenie a brandet a leértékelődéstől**. Az árverseny vagy akciózás torzíthatja a vendégélményt és alááshatja a partnerek jövedelmezőségét.

5.2 Ajánlott árstruktúra és ársávok

A Reborn Island központ által **rendszeresen felülvizsgált árképzési irányelvek** alapján minden szolgáltatási típushoz ajánlott ársáv tartozik.

Kezeléstípus	Előírt minimum ár (bruttó)
Reborn Express (50 perc)	15.200 Ft
Reborn Perfect (75 perc)	24.200 Ft
Reborn Body (110 perc)	32.300 Ft
Reborn Complex (100 perc)	33.200 Ft
Reborn All-in-One (150 perc)	53.000 Ft

A partnerek **szabadon dönthetnek a végső árról**, figyelembe véve:

- helyi fizetőképességet,
- versenytárs-környezetet,
- saját üzleti céljaikat.

- üzleti költségeiket.

Ársáv alá történő árazás tilos, kivéve:

- ha az központi promóció keretében történik,
- vagy ha a Licencadó erre írásos engedélyt ad.

5.3 Minimum árképzési elv

A márkavédelem érdekében minden szolgáltatásra érvényes **„minimum ár” elv**, amely a legnagyobb adható kedvezmény figyelembevételével kerül meghatározásra. Ezt a központ időnként aktualizálja.

Ezen ár alá menni tilos, ez alól kivételt képez a bérlet konstrukció vagy bármely egyedileg központilag engedélyezett konstrukció. A minimum ár megszegése **súlyos szerződésszegésnek minősül**.

5.4 Központi akciók és kampányok

A Reborn Island központ **időszakos marketing kampányokat** hirdethet (pl. szezonális ajánlatok, tematikus hónapok, bevezető csomagok), melyekhez a partnerek az alábbi szabályok szerint csatlakozhatnak:

- **Csatlakozás választható**, nem kötelező, de az árazási feltételeket központilag kell követni.
- **A csatlakozási szándékot 48 órán belül jelezni kell** a dedikált rendszerben.
- A kampányidőszak alatt a központi promóció ára alatt **tilos egyedi akciót indítani** ugyanazon szolgáltatásra.
- A kampányban szereplő ár **kizárólag a Reborn Island marketingcsatornáin** jelenhet meg – egyedi kuponkód, hivatkozás, partnerweboldal vagy szóróanyag csak engedélyezett sablon alapján használható.

5.5 Egyedi kedvezmények szabályozása

A partnerek jogosultak **helyi akciók vagy törzsvendég kedvezmények** biztosítására, azonban ezek is a következő szabályok alá esnek:

- Egyedi kedvezménnyel csökkentett ár nem mehet az 5.2. pontban szereplő minimumár alá.
 - A kedvezmény típusokat előre meg kell határozni (pl. születésnap ajándék, 3+1 bérlet, első alkalom kedvezmény).
 - **Minden akcióról 72 órával indulás előtt előzetes értesítést kell küldeni a központi rendszerbe.**
 - A kedvezmények transzparens kommunikációja kötelező: pontos feltételek, időtartam, korlátok feltüntetése.
-

5.6 Ártranszparencia és vendégtájékoztatás

A vendégnek minden esetben **világosan és előre kell tudnia**, hogy milyen árakat, kedvezményeket és csomagajánlatokat vehet igénybe.

- A szalonok kötelesek **aktuális árakat tartalmazó szolgáltatási listát** kihelyezni nyomtatva vagy digitális formában a fogadóhelységben, valamint megjeleníteni weboldalukon.
 - Akciós kezelések esetén a vendéget **előzetesen, írásban vagy szóban tájékoztatni kell** az eredeti és kedvezményes árról, valamint az érvényességi feltételekről.
-

5.7 Szankciók árszabályozási előírások megsértése esetén

A szabályozott árképzés megsértése – különösen a minimum ár alatti értékesítés – esetén az alábbi szankciók alkalmazhatók:

1. **Első alkalom:** figyelmeztetés, kötelező korrekció és központi audit.
 2. **Második alkalom:** ideiglenes kizárás központi promóciókból és marketingtámogatásból.
 3. **Harmadik alkalom:** szerződésszegés megállapítása, szerződés felmondása.
-

Ez a fejezet garantálja, hogy a Reborn Island szolgáltatások **piacilag értékes, prémium kategóriás ajánlatként** jelenjenek meg minden régióban, minden partnernél – ez a márka reputációjának és pénzügyi fenntarthatóságának egyik legfontosabb pillére.

6. Üzemeltetési és adminisztratív elvárások

6.1 Áttekintés

A Reborn Island márkájához tartozó szalonok működtetésének alapja a strukturált, következetes és transzparens üzemeltetési modell. Az operatív fegyelem és a szabályozott adminisztráció kulcsfontosságú:

- vendégélmény folyamatosságához,
- szolgáltatási minőség fenntartásához,
- márkavédelemhez,
- és a teljes hálózat skálázhatóságához.

6.2 Foglalási és ügyfélkezelő rendszer használata

Minden Licencvevő köteles a Reborn Island által biztosított vagy jóváhagyott **időpontfoglaló és ügyfélkezelő rendszer** 6. számú melléklet: Előírt és javasolt beszállítók listája szakszerű használatára.

Elvárások:

- A kezeléseket **időpontfoglaló és ügyfélkezelő rendszerben minden esetben nyilvántartani kell.**
- Vendégadatokat kizárólag a GDPR-előírások betartásával lehet rögzíteni.
- A Licencadó számára biztosítani kell **folyamatos betekintést** az időpontfoglalásokba, vendégforgalomba és kezelésszámokba a folyamatos fejlesztések és transzparencia miatt.

6.3 Riportálási és teljesítményvisszajelzési kötelezettség

A Reborn Island rendszerében történő részvétel **aktív adatszolgáltatással jár** a teljesítmény, minőség és üzleti eredmények követése érdekében.

Kötelező riportálás havi rendszerességgel:

- élménykezelések száma,
- kihasználtsági arány (%),
- visszatérő vendégek aránya,
- panaszok száma és jellege,
- új vendégek és ajánlásból érkező vendégek aránya.
- központi promóció által érkező élménykezelések száma

Riportálás formátuma: központi rendszerben rögzített sablon alapján, automatikus vagy kézi feltöltéssel.

6.4 Dokumentáció és adminisztráció

A Licencvevő felelős a szalon működéséhez kapcsolódó alapvető dokumentációk naprakészen tartásáért.

Kötelező dokumentumok:

- vendégbeleegyező nyilatkozatok digitálisan formában,
- panasz- és visszajelzési napló,
- belső auditok eredményei. (Audit részleteit lásd a 6.8. pontban)

A dokumentációkat minimum 12 hónapig meg kell őrizni, és azokat kérésre a Licencadó ellenőrizheti.

6.5 Termék- és eszközhasználati adminisztráció

Minden partner aktuális jogszabályoknak megfelelően köteles nyilvántartani a Reborn Island protokollhoz előírt:

- **termékek** (jóváhagyott márkák)
- **technológiai eszközök** aktuális készletét, rendelését, lejáratí idejét, használati állapotát.

A nem megfelelő vagy lejárt termékek alkalmazása hatósági szankcióval járhat.

6.6 Humán adminisztráció – kezelőszemélyzet

A Licencvevő köteles minden Reborn Island kezelést végző személy esetében:

- biztosítani a kötelező alapképzés elvégzését és dokumentálását,
- minden kezelő számára biztosítani kell az előírt induló termék- és eszköz listán szereplő tételeket,
- vezetni a munkatárs(ak) képzési státuszát, részvételi igazolásait,
- gondoskodni a protokoll frissítéseken való részvételről.

A Reborn Island partnerei csak olyan kezelőszemélyt alkalmazhatnak, aki szerepel az aktuális **Képzett Kezelői Listán**, melyet a Licencadó vezet.

6.7 Panaszkezelési és vendégkommunikációs eljárásrend

A szalonok működéséhez elengedhetetlen az átlátható, vendégbarát és követhető panaszkezelési rendszer.

Kötelező lépések panasz esetén:

1. **Panasz beérkezésének rögzítése írásban.**
2. **Kivizsgálás** maximum 72 órán belül.
3. **Válaszadás a vendég felé** legkésőbb 7 napon belül.
4. **Esetek nyilvántartása** (dátum, panasz jellege, megoldás).

A panaszok gyakorisága és típusa **a minőségellenőrzési rendszer részét képezi.**

6.8 Audit és ellenőrzés

A Licencadó jogosult előzetesen egyeztetett vagy indokolt esetben előzetes értesítés nélküli auditot tartani a következő területeken:

- szolgáltatási protokollok betartása,
- arculati megfelelés,
- vendégélmény színvonala,
- adminisztráció és riportálás,
- árképzés és promóciók szabályszerűsége.

Audit típusai:

- **Helyszíni audit** (bejelentett vagy szűrőpróbaszerű)
- **Online audit** (videós ellenőrzés, digitális anyagbekérés)
- **Vendégút audit** (mystery guest típusú ellenőrzés)

Az audit eredménye alapján a Licencadó:

- kiemelkedő audit eredmény esetén a Licencadó külön elismerést adhat,
- ajánlásokat adhat fejlesztésre,
- kötelező korrekciós intézkedést rendelhet el,
- súlyos hiányosság esetén szankciót alkalmazhat (lásd 11. pont).

Ez a pont biztosítja, hogy a Reborn Island partnerek működése **transzparens, kontrollálható és skálázható** legyen, támogatva az egységes márkaképet és a hosszú távú üzleti fenntarthatóságot.

7. Képzési és fejlesztési struktúra

7.1 A képzési rendszer célja

A Reborn Island szolgáltatási és üzleti modellje egyedi, prémium szaktudást és egységes vendégélményt kíván meg. Ezért a képzési és fejlesztési rendszer célja, hogy:

- biztosítsa a kezelőszemélyzet és partnerek **szakmai felkészültségét**,
- egységesítse a vendégkezelési, technológiai és értékesítési folyamatokat,
- támogassa a **karrierépítést és vállalkozásfejlesztést**,
- erősítse a hálózaton belüli **minőségi gondolkodást és közösségi fejlődést**.

A képzési rendszer **kötelező és választható elemeket** is tartalmaz, a partner státuszától és fejlettségi szintjétől függően.

7.2 Képzési szintek és formátumok

A Reborn Island képzési struktúrája négy szintre tagolódik:

1. Alapképzés – kötelező

- Időtartam: 1–2 napos tréning (online és/vagy személyes)
- Tartalom:
 - márkafilozófia és vendégútvonal,
 - protokollok és kezelési standardok,
 - termék- és eszközhasználat,
 - kommunikáció és vendégkapcsolatok,
 - alapvető árképzési és promóciós elvek.
 - az alapvető működési szabályok elsajátítása
- Elvégzése kötelező minden új kezelő számára, a működés megkezdése előtt.

2. Frissítő képzés – évente legalább 1 alkalom

- Új protokollok bevezetése, módosítások frissítése
- Új termékek, illatok, kampányok bemutatása
- Gyakorlati példák, közös megosztás, vendégpanaszok kezelése

3. Tematikus szakmai modulok – opcionális, de ajánlott

- Pl.: legjobb gyakorlati tapasztalatok megosztása
- Haladó értékesítési technikák, ügyfélkapcsolat-mélyítés
- Workshop vagy online kurzus formában

4. Üzleti és vállalkozásfejlesztési képzések

- Kifejezetten szalontulajdonosoknak, menedzsereknek
- Tartalom:
 - üzleti tervezés,
 - árpolitika és stratégiai döntések,
 - csapatépítés, bérstruktúra, belső működés
 - üzleti terjeszkedési és másolható modell kialakítása

7.3 Vizsgáztatás és minősítés

Az alapképzés és bizonyos haladó modulok elvégzése **minősítő vizsgához kötött**. A vizsga célja nemcsak az ismeretellenőrzés, hanem a gyakorlati alkalmazhatóság biztosítása.

- Vizsga formátuma: online teszt + gyakorlati bemutató, esetenként videós beadandót kérhetünk
- Sikeres vizsga esetén: **tanúsítvány**, és bekerülés a „*Reborn Minősített Kezelők Listájába*”
- Sikertelen teljesítés esetén: 30 napon belüli ismétlés

A kezelések kizárólag akkor végezhetők, ha a kezelő neve szerepel a központi nyilvántartásban.

7.4 Mentorálás és pályakövetés

A Reborn Island nem csupán oktat, hanem **karrierutat is biztosít**. Ennek részeként:

- Új partnerek és kezelők számára a Reborn Island csapata 3 hónapos időtartamra kiemelt indulási támogatást biztosít.
- Segítjük a beilleszkedést, vendégkommunikációt, rendszerhasználatot.
- Az indulási időszak alatt teljesítményértékelés és visszajelzés is történik.

Ennek célja, hogy:

- csökkenjen a betanulási idő,
- gyorsuljon a kezelő produktivitása,
- erősödjön a márkaidentitás.

7.5 Tudásmegosztás és szakmai közösség

A Reborn Island hálózatának ereje a közösségben is rejlik. Ezért a Licencadó rendszeresen biztosít lehetőségeket az informális fejlődésre:

- **online tudásbázis:** videós anyagok, protokoll leírások, gyakori kérdések,
- **belső fórum:** kérdés–válasz, tapasztalatcsere kezelők és tulajdonosok között,
- **szakmai napok és konferenciák:** évente legalább egy közös szakmai rendezvény személyesen, térségi workshopok,
- **elismerési rendszer:** Reborn Pro cím, Reborn Mentor státusz, Reborn Nagyköveti rang, melyek a szakmai és üzleti eredmények alapján ítélhetők oda.

7.6 Képzési adminisztráció és követhetőség

A képzések nyilvántartását a Licencadó központilag kezeli:

- minden partner és kezelő egyedi Reborn ID-vel rendelkezik,
- a képzési előzmények, vizsgaeredmények, jogosultságok online elérhetők,

- a Licencvevő köteles frissíteni és bejelenteni a rendszerbe minden új alkalmazottat vagy együttműködőt.

A képzési megfeleléség évente audit tárgya, és hiányosság esetén korrekciós intézkedést vonhat maga után.

Ez a fejezet biztosítja, hogy a Reborn Island rendszer minden résztvevője **folyamatosan fejlődjön, egységesen képviselje a márkát**, és a vendégek bármelyik partnernél ugyanolyan magasan képzett, elkötelezett szakemberekkel találkozzanak.

8. Minősegbiztosítás és audit

8.1 A minősegbiztosítás célja

A Reborn Island prémium márkaeépítésének és fenntartható hálózati működésének kulcsa a **szolgáltatási és működési minőség** folyamatos biztosítása és ellenőrzése. A minősegbiztosítás célja:

- az egységes vendégélmény garantálása,
- a márkáérték és szakmai hitelesség védelme,
- a működési folyamatok átláthatósága és következetessége,
- a partneri fejlődés támogatása valós adatok és visszacsatolások alapján.

8.2 Minőségellenőrzési területek

A Reborn Island partnerek működésének minősége az alábbi kulcsterületeken kerül ellenőrzésre:

1. **Szolgáltatási protokollok** betartása
2. **Vendégútvonat** és élményminőség
3. **Technológiai és termékhasználat** megfelelésége
4. **Arculati és márkakommunikációs egységesség**
5. **Adminisztrációs és riportálási gyakorlat**

6. **Képzési státusz és szakmai felkészültség**
 7. **Panaszkezelési és ügyfélkommunikációs rendszer működése**
 8. **Üzleti és etikai szabályok betartása**
-

8.3 Audit típusai

A Reborn Island központ (Licencadó) jogosult **többféle auditálási formát** alkalmazni az aktuális partneri státusz, teljesítmény és kockázati szint alapján.

1. Alap audit (évente 1x)

- Előre ütemezett, strukturált ellenőrzés
- Helyszíni vagy online formában
- Tartalmaz check listát, értékelési sablont, záró riportot

2. Tematikus audit

- Egy konkrét területre fókuszál (pl. árképzés, kezelői megfelelés)
- Indokolt esetben (panasz, hibás kommunikáció, gyanú)

3. Mystery Guest audit

- Előzetes bejelentés nélküli vendégteszt
- A teljes vendégélmény objektív értékelése
- A jelentés anonimizált, de részletes visszacsatolást tartalmaz

4. Digitális audit

- Weboldal, közösségi média, foglalási rendszer, árlisták ellenőrzése
 - Automatizált vagy manuális formában
-

8.4 Auditfolyamat lépései

1. **Értesítés és előkészítés** (alap audit esetén)
2. **Audit lebonyolítása** – központi auditor vagy megbízott által
3. **Előzetes értékelés** – azonnali visszajelzés kiemelt pontokról
4. **Írásos auditjelentés** – 7 napon belül a partner rendelkezésére bocsátva
5. **Fejlesztési javaslatok és korrekciós terv**
6. **Ellenőrző audit / follow-up** – ha szükséges

8.5 Értékelési rendszer és minősítési szintek

Minden audit pontozásos értékeléssel zárul, amely alapján a partner aktuális **Minősítési Szintje** megállapításra kerül:

Minősítési szint	Pontszám	Jelentés
Platina	90–100%	Kiemelkedő teljesítmény, példamutató működés
Arany	80–89%	Megfelelő működés, kisebb fejlesztési javaslatok
Ezüst	65–79%	Közepes teljesítmény, kötelező korrekciók szükségesek
Figyelmeztetett	<65%	Kritikus szint, határidős intézkedési terv, utóellenőrzés szükséges

A szint a partner hivatalos státuszát befolyásolhatja (pl. promóciókhoz való hozzáférés, mentor szerepkör, nyilvános ajánlás). **Ezzel az a célunk, hogy az aktuális reális helyzetből kiindulva lássuk, hogy milyen területen szükséges és milyen területen tudunk a Licencvevő segítségére lenni.**

8.6 Panaszkezelés és vendégelégedettség mérése

A vendégek visszajelzései kiemelten fontos adatforrások a minőségbiztosításnak.

Kötelező eszközök:

- **Kezelés utáni értékelés (NPS)** – digitálisan, automatikus kérdőívben

- **Nyitott panaszbejelentési lehetőség** – weben, helyben írásban
- **Negyedéves összesítés** – panaszok típusa, aránya, kezelése

A panaszarány rendszeres túllépése (>5%) automatikus tematikus auditot vonhat maga után.

8.7 Minőségfejlesztési támogatás

A Licencadó nem csupán ellenőrző, hanem **támogató szerepet is betölt**. Az alábbi lehetőségeket biztosítja:

- Audit utáni **egyéni konzultáció és tanácsadás**
- **Szakmai fejlesztési terv** összeállítása (pl. képzési javaslat, marketing korrekció)
- **Sablon- és eszköztár** biztosítása (pl. vendégút sablon, kommunikációs sablonok)
- **Mentor-partner program**: problémásabb működésű szalonok párba állítása tapasztaltabb egységekkel

8.8 Szankciórendszer és jogkövetkezmények

A súlyos, ismétlődő vagy szándékos minőségi szabályszegések szankciókat vonhatnak maguk után:

Szint	Szankció
Figyelmeztetés	Írásos felszólítás, a Licencadó által meghatározott munkanapon belüli korrekciós kötelezettség
2-es szintű figyelmeztetés	Írásos felszólítás, a Licencadó által meghatározott munkanapon belüli korrekciós kötelezettség, Promóciókból való ideiglenes kizárás, utóellenőrzés kötelező
Szerződésszegés	Licencszerződés egyoldalú felmondása, márkahasználat visszavonása

Ez a fejezet biztosítja, hogy a Reborn Island partnerek működése **folyamatosan nyomon követhető, fejleszthető és mérhető** legyen – ezáltal a márka hosszú távú minősége és vendégbizalma garantált.

9. Teljesítményelvárások és fejlesztési célok

9.1 A teljesítménymenedzsment szerepe a rendszerben

A Reborn Island márkastruktúra akkor tud prémium szinten működni, ha minden partner:

- követi az elvárt szolgáltatási szintet,
- gazdaságilag fenntarthatóan és kiszámíthatóan működik,
- és hozzájárul a márka piaci lefedettségéhez és növekedéséhez.

A teljesítményelvárások egyaránt vonatkoznak az **üzemeltetési hatékonyságra**, a **vendégforgalom volumenére**, és a **hálózaton belüli fejlesztési részvételre**.

9.2 Alapvető teljesítménymutatók

Minden Reborn Island szalonnak az alábbi **minimum szintű mutatókat** kell elérnie és fenntartania, havi szinten.

Mutató	Elvárt szint / cél
Élménykezelés szám	min. 60 élménykezelés / hó / ágy
Panaszarány (negatív feedback)	kevesebb mint 5%

A teljesítménymutató betartását a központ havonta, negyedévente és évente ellenőrzi a rendszeres riportálás alapján (lásd: 6. pont).

9.3 Fejlesztési célok és partneri növekedési pályák

A Reborn Island rendszer **nemcsak elvárásokat állít**, hanem lehetőségeket kínál a folyamatos fejlődéshez is. A partnerek az alábbi célterületeken fejlődhetnek, amit a központ értékkel és támogat.

Lehetséges növekedési irányok:

- **Forgalmi növekedés:** magasabb vendégszám, bővülő szolgáltatások

- **Minőségi emelkedés:** auditpontszám javulása, Platina szint elérése
 - **Munkatársi képzések:** Reborn Protokoll Trainer státusz megszerzése
 - **Üzletbővítés:** új kezelő bevezetése, új kezelőszoba, további Reborn Island nyitása, akár nemzetközi szinten
 - **Üzleti szerepvállalás:** térségi programszervezés, pilot helyszín, üzletfejlesztési partner
-

9.4 Fejlesztési eszközök és támogatási formák

A célok eléréséhez a Reborn Island központ **fejlesztési csomagokat, mentorálást és szakmai eszköztárat** biztosít:

- **Üzleti konzultációs alkalmak** (online vagy személyesen)
- **Fejlődési térkép és akcióterv sablon**
- **Tartalom- és kampánytámogatás** a forgalomm növekedéshez

A fejlesztési eszközök igénybevételéhez a partnernek vállalnia kell az aktív részvételt és a teljesítményméréshez szükséges adatszolgáltatást.

9.5 Reagálás a teljesítmény elmaradására

- Amennyiben a partner nem éri el a minimálisan elvárt teljesítménymutatókat két egymást követő negyedévben:
 - **Első szint: figyelmeztetés és közös fejlesztési terv**
 - **Második szint: központi audit és korrekciós terv előírása**
 - **Harmadik szint: szerződéses felülvizsgálat vagy megszüntetés lehetősége**

A cél nem a büntetés, hanem a **korai felismerés és támogatott korrekció**.

10. Digitális és szoftveres környezet

10.1 A digitális háttérrendszer szerepe

A Reborn Island működésének egyik alapköve a stabil és egységes **digitális infrastruktúra**, amely:

- támogatja a vendégfoglalást, adminisztrációt és kommunikációt,
- lehetővé teszi a szolgáltatások nyomon követését és riportálását,
- biztosítja a GDPR-megfelelő adatkezelést,
- és lehetőséget ad a hálózati szintű kontrollra, fejlesztésre és optimalizálásra.

A rendszerhasználat kötelező minden Licencvevő és kezelő számára, kivéve, ha ettől a Licencadó írásos engedéllyel eltér.

10.2 Adatbiztonság és GDPR-megfelelés

A digitális rendszerek használata során minden partner köteles:

- a vendégadatokat **bizalmasan, célhoz kötötten** kezelni,
- törölni a nem aktív vendégek adatait a hatályos GDPR előírások alapján,
- vendégek részére adatkezelési tájékoztatót biztosítani, amelyet a rendszerben digitálisan is elfogadtathatóvá kell tenni.

A Licencadó fenntartja a jogot adatvédelmi audit vagy külső GDPR megfelelőségi vizsgálat lefolytatására.

10.3 Integrációk és külső rendszerek

Külső rendszer használata csak akkor engedélyezett, ha:

- az nem sérti a vendégadatok védelmét,
- megfelel az ÁMSZ-ben rögzített márkakommunikációs szabályoknak,

- és erről a Licencvevő előzetesen jelzést tesz a Licencadó felé.
-

11. fejezet – Az Üzletfejlesztő szerepköre

11.1. Az Üzletfejlesztő jogállása

11.1.1. Az Üzletfejlesztő a Reborn Island rendszerének olyan szerződéses partnere, akinek elsődleges feladata a hálózat szakmai és üzleti bővítése, valamint a csatlakozott partnerek fejlődésének támogatása.

11.1.2. Az Üzletfejlesztő tevékenysége a Reborn Island márka etikai és üzleti normáinak teljes körű betartásával végezhető.

11.1.3. Az Üzletfejlesztő bevételeit a hivatalos beszállítók központi cégei fizetik ki közvetlenül, a mindenkor hatályos jutalékrendszerük alapján, az Üzletfejlesztő által a Reborn Island rendszerhez kapcsolt fogyasztók és üzletépítők forgalma után.

11.1.4. Az Üzletfejlesztő a Reborn Islandhez történő csatlakozási szerződés aláírásával kijelenti, hogy mind a hivatalos beszállítókkal történő közvetlen szerződéskötésének nincs jogi akadálya vagy ellehetetlenítő tényezője.

11.1.5. Az Üzletfejlesztő köteles a Reborn Island, valamint a hivatalos beszállító cégek mindenkor hatályos működési szabályzatát és etikai kódexét maradéktalanul betartani.

11.2. Az Üzletfejlesztő csatlakozásának feltételei

11.2.1. Az Üzletfejlesztő csatlakozási feltételei megegyeznek a Licencátvevő csatlakozási feltételeivel, azzal az eltéréssel, hogy az Üzletfejlesztő számára nem kerül meghatározásra havi elvart kezelésszám.

11. 2.2. Az Üzletfejlesztő számára negyedéves szinten elvart az új partnerek számának növelése, valamint a meglévő partnerekkel történő aktív szakmai és üzleti kapcsolattartás.

11. 2.3. Az Üzletfejlesztő köteles a Reborn Island felé nyilatkozni arról, hogy a hivatalos beszállító cégek működési szabályait megismerte és betartja.

11.3. Az Üzletfejlesztő feladatai

11.3.1. Az Üzletfejlesztő elsődleges feladata a Reborn Island hálózatának minőségi bővítése, vagyis új kezelési pontok és új Licencátvevők csatlakoztatása a rendszerhez.

11.3.2. Az Üzletfejlesztő köteles a saját struktúrájába tartozó Licencátvevők szakmai és üzleti fejlődését aktívan támogatni, a hálózat hatékonyságát növelni, valamint biztosítani, hogy a Reborn Island szolgáltatásai egységes szakmai színvonalon működjenek.

11.3.3. Az Üzletfejlesztő köteles negyedévente legalább egy alkalommal személyes vagy online formában üzleti és szakmai konzultációt tartani minden általa gondozott Licencátvevő részére.

11.3.4. Az Üzletfejlesztő tevékenysége során a szakmai és etikai normákhoz igazodó kommunikációt, támogató hozzáállást és hiteles márkaképviselőt köteles biztosítani.

11.4. Teljesítménymérési és ellenőrzési rendszer

11.4.1. Az Üzletfejlesztő munkáját negyedéves ciklusokban szükséges értékelni. Az értékelés két fő szempont alapján történik:

- **Hálózat bővítése:** legalább két új kezelési pont vagy Licencátvevő csatlakoztatása a Reborn Island rendszeréhez negyedévenként.
- **Meglévő hálózat fejlesztése:** a struktúrához tartozó Licencátvevők teljesítményének legalább 10%-os átlagos növekedése (forgalom, vendégszám vagy kezelésszám), vagy a Licencátvevőinél elvárt teljesítmény szinten tartása az állományának 80%-ban.
 - 4.2. Az Üzletfejlesztőnek a két szempont közül legalább az egyik elvárt teljesítménycél teljesítése kötelező negyedévente.
 - 4.3. Az értékelést a Reborn Island központja végzi, a Licencátvevőktől és az Üzletfejlesztőtől beérkező adatok, valamint a központi nyilvántartások alapján.

11.5. Jutalmazási és korrekciós rendszer

11.5.1. Amennyiben az Üzletfejlesztő az adott negyedévben mindkét teljesítménycélt eléri, a Reborn Island kiemelt partnerként ismeri el, és jogosulttá válhat központi kommunikációs felületeken való bemutatásra, valamint speciális szakmai és üzleti képzéseken való részvételre.

11.5.2. Amennyiben az Üzletfejlesztő az adott negyedévben csak az egyik teljesítménycélt teljesíti, tevékenységét elfogadhatónak kell tekinteni, és a további együttműködés változatlan formában folytatódhat.

11.5.3. Amennyiben az Üzletfejlesztő két egymást követő negyedévben egyik teljesítménycélt sem teljesíti, a Reborn Island jogosult figyelmeztetést kiadni, valamint korrekciós intézkedéseket előírni, amelyek a következő negyedéves értékelésig kötelezően teljesítendőek.

11. 5.4. Három egymást követő negyedéves teljesítményelmaradás esetén a Reborn Island jogosult az Üzletfejlesztő szerződésének felülvizsgálatára vagy megszüntetésére.

12. Jogkövetkezmények és szankciók

12.1 A szabályszegések rendszere

A Reborn Island működésének sikeréhez elengedhetetlen az Üzletfejlesztők, Licencvevők és kezelők **egységes szabálykövetése**. A szabályszegések következményeit **átlátható, háromszintű szankciórendszer** szabályozza, amely figyelembe veszi a szabálytalanság súlyosságát, gyakoriságát és hatását a márkára.

Szabályszegés típusai:

Kategória	Jellemző	Példa
Enyhe	figyelmetlenség, első alkalom	pl.: adminisztrációs hiányosság, késedelmes riportálás
Súlyos	ismételt vagy üzleti kockázatot hordozó szabályszegés	pl.: minimumár megsértése, protokoll módosítása engedély nélkül
Kritikus	a márka hírnevére, jogi státuszára vagy vendégjogokra súlyosan káros	pl.: engedély nélküli márkaváltoztatás, vendégadat-kezelési jogsértés, engedély nélküli allicencelés

12.2 Szankciók rendszere és fokozatai

A szankciókat a szabályszegés súlyossága, ismétlődése és az adott partner együttműködési hajlandósága alapján a Licencadó alkalmazza.

Szankciófokozatok:

Fokozat	Intézkedés	Alkalmazási feltételek
I. szint – figyelmeztetés	Írásos felszólítás, a Licencadó által meghatározott munkanap alatti határidő a javításra	első alkalommal, nem súlyos szabályszegés
II. szint – ideiglenes korlátozás	Írásos felszólítás, a Licencadó által meghatározott munkanap alatti határidő a javításra, Promóciókból, képzésekből, támogatási programokból való kizárás 30–90 napra	ha a javítás nem történt meg, vagy súlyos szabályszegés történt
III. szint – szerződésszegés megállapítása	Licencszerződés rendkívüli felmondása, márkavisszavonás	ismételt vagy kritikus szabálysértés esetén, vagy együttműködés hiányában

12.3 Javító Intézkedések és rehabilitáció

A Licencadó minden esetben előnyben részesíti a **korrekcióra irányuló együttműködést**. Ezért a partner kérheti:

- **Új auditot vagy ellenőrzést** a szankciós időszak után
- **Konzultációt a korrekciós intézkedések végrehajtásához**
- **Fejlesztési tanácsadást** a hibák megelőzésére

Sikeres korrekció és együttműködés esetén a partner **visszakerülhet az eredeti státuszba**.

12.4 Automatikus szerződésszegések (azonnali felmondással járó esetek)

A következő szabályszegések esetén a Licencadó jogosult a **szerződést azonnali hatállyal felmondani**, jogi lépések mellett:

1. A Reborn Island márkanév, logó vagy arculati elemek engedély nélküli módosítása vagy más célra történő felhasználása
 2. A Reborn Island név alatt **nem engedélyezett szolgáltatás vagy termék** nyújtása
 3. Vendégadatok szándékos, nem engedélyezett kezelése vagy továbbadása
 4. Központi protokoll súlyos vagy ismételt megszegése
 5. Minimum ár vagy árképzési szabályzat szándékos megsértése
 6. A márka hírnevének szándékos rontása (pl. lejárató kommunikáció, etikátlan nyilvános viselkedés)
-

12.5 Jogviták és jogérvényesítés

A jogi természetű vitákat a felek elsődlegesen **egyeztetéssel, mediációval** igyekeznek rendezni. Amennyiben ez nem vezet eredményre:

- A jogvita rendezésére a Licencadó székhelye szerinti bíróság illetékes.
- A felek a jogviszonyra **magyar jog alkalmazását** kötik ki.

- A szerződésszegésből eredő kárért a vétkes fél **teljes körű kártérítési felelősséggel** tartozik.
-

12.6 Záró megjegyzés

A szankciórendszer célja **nem a büntetés, hanem a közös értékrend, minőség és márkakép védelme**. A felelős partneri hozzáállás és a közös célok iránti elkötelezettség hosszú távon minden résztvevő számára előnyt jelent.

13. Záró rendelkezések

13.1 A szabályzat jogi jellege és alkalmazhatósága

Jelen **Általános Működési Szabályzat (ÁMSZ)** a *Reborn Island Licencszerződés* elválaszthatatlan mellékleteként szolgál, és annak keretei között kötelező érvényű minden Licencvevő és az általa bevont kezelőszakember, alkalmazott, alvállalkozó számára.

A szabályzatban foglalt előírások a licencjogviszony fennállásának teljes időtartama alatt irányadók. A Licencvevő köteles a szabályzat tartalmát:

- megismerni, alkalmazni és alkalmaztatni,
 - elérhetővé tenni minden, a márkát képviselő munkatársa számára,
 - a szabályzatban meghatározott frissítési kötelezettségeknek eleget tenni.
-

13.2 Hatálybalépés és hatályosság

Ez az ÁMSZ annak közzétételének napján lép hatályba, és **visszavonásig vagy módosításig érvényes**. A szabályzat a Licencszerződés megkötésének napjától kötelező érvényű minden új partnerre, valamint 15 napon belül bevezetendő a már aktív partnerek számára.

Az ÁMSZ minden korábbi, hasonló tárgyú belső dokumentumot hatályon kívül helyez.

13.3 A szabályzat módosítása

A Reborn Island központ (Licencadó) fenntartja a jogot, hogy az ÁMSZ-t:

- a piaci környezet, jogszabályi változások, vagy üzleti stratégia indokoltsága esetén,
- a partnerek előzetes értesítése mellett,
- **írásos módosítással, hivatalos kommunikációs csatornán keresztül frissítse.**

A módosított szabályzat közzétételétől számított 15 napon belül minden partner köteles:

- a módosítást átvezetni működésében,
- új alkalmazottainak azt átadni,
- szükség szerint részt venni frissítő tájékoztatáson, képzésen vagy konzultáción.

13.4 Kapcsolattartás, kommunikáció

A szabályzat hatálya alatt a felek között az alábbi hivatalos kommunikációs csatornákon keresztül történik a kapcsolattartás:

- **Reborn Partner Web (Source)** belső rendszer (elsődleges forma),
- hivatalos Reborn Island e-mail címek (pl.: admin@reborn-island.com),
- különleges esetben: írásos, postai küldemény (csak jogi vagy szerződéses ügyekben).

A szóban vagy informális úton elhangzott nyilatkozatok, egyeztetések, üzenetek nem minősülnek hivatalos közlésnek, kivéve, ha azokat írásban is megerősítik.

13.5 Értelmezési elsőbbség

Amennyiben jelen szabályzat és a Licencszerződés vagy egyéb Reborn dokumentum között értelmezési eltérés áll fenn, úgy a dokumentumok sorrendje az alábbi:

1. A **Reborn Island Licencszerződés** szövege
2. Az **Általános Működési Szabályzat**
3. Az egyéb szakmai irányelvek, protokollleírások, sablonok, ajánlások

Az értelmezési viták rendezésére elsőként egyeztetési eljárást kell alkalmazni (lásd: 11. fejezet), ennek sikertelensége esetén a Licencadó székhelye szerinti illetékes bíróság az eljárásra jogosult.

13.6 Nyelvi és nemzetközi érvényesség

Jelen szabályzat hivatalos nyelve a **magyar**, ugyanakkor a nemzetközi terjeszkedés keretében angol nyelvű fordítása is kiadásra kerülhet. **A magyar szöveg tekintendő jogilag irányadónak.**

A Reborn Island külföldi partnerei számára az adott ország jogszabályainak megfelelően, kiegészítő módosításokkal kerülhetnek rögzítésre a helyi sajátosságok.

13.7 Záró nyilatkozat

A szabályzat elfogadásával a partner (Licencvevő):

- kijelenti, hogy annak tartalmát megismerte, megértette és magára nézve kötelezőnek ismeri el,
 - vállalja annak folyamatos betartását és betartatását,
 - a szabályzat bármely megszegését az üzleti együttműködés súlyos veszélyeztetésének tekinti, és ennek megfelelően jár el.
-

Záró megjegyzés

Ez a szabályzat egy olyan szakmai keretrendszer, amely nemcsak működési normákat ír elő, hanem lehetőséget is teremt a partnerek számára a hosszú távú, minőségen alapuló, jövedelmező fejlődéshez a Reborn Island rendszer részeként.