

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

egészségügyi szolgáltatások nyújtására

## 1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

- 1.1. Jelen dokumentum (továbbiakban: **ÁSZF**) a **MeDoc Egészségközpont Zrt.** (1134 Budapest, Lőportár u. 20. A. ép. fsz. 6.; adószám: 27818185-2-41; cégjegyzékszám: 01-10-141825; bankszámlaszám: 11784009-22232582-00000000; ÁNTSZ-engedélyszám: 6434/2008/1/13; továbbiakban: **Szolgáltató**), valamint ügyfele (továbbiakban: **Ügyfél**; a Szolgáltató és Ügyfél együttesen: **Felek**) között létrejövő, a Szolgáltató által nyújtott egészségügyi szolgáltatásra vonatkozó megbízási jogviszonyt szabályozza (továbbiakban: **Szerződés**).
- 1.2. Felek közös akaratukból fakadóan szolgáltatások igénybevételére vonatkozó egyéni feltételrendszert külön szerződésbe foglalhatnak, amely esetben azonban a Felek közötti megállapodás jelen dokumentumot kiegészíti. A jelen ÁSZF rendelkezéseivel ellentétes feltételek) kikötése esetén a Felek közötti külön szerződés rendelkezései az irányadók.
- 1.3. Jelen ÁSZF vonatkozásában Ügyfélnek tekinthető az a magánszemély, valamint kedvezményezettje, továbbá külön szerződésben nem szabályozott feltételek tekintetében az a jogi személy (cég) vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Szolgáltató által nyújtandó Szolgáltatást a későbbiekben részletezett feltételek szerint maga vagy általa meghatározott kedvezményezettek részére megrendelte.
  - 1.3.1. Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevételéhez kedvezményezette(ke)t jelöl meg, úgy jogosult és köteles őket az igénybe vehető Szolgáltatások köréről és az igénybevétel feltételeiről tájékoztatni. A tájékoztatás elősegítéséhez a Szolgáltató segítséget nyújt.
- 1.4. Jelen ÁSZF a Felek között létrejövő Szerződést az Ügyfél időpontfoglalásától kezdődően szabályozza. Felek között a Szerződés létrejötté az Ügyfél ilyen módú ráutaló magatartásán alapszik.

## 2. A SZOLGÁLTATÁS

- 2.1. Szolgáltató külön szerződés, valamint jelen ÁSZF feltételei mellett, továbbá a vonatkozó jogszabályok és szakmai protokollok betartásával vállalja egészségügyi és egyéb kapcsolódó szolgáltatások (továbbiakban: Szolgáltatás) nyújtását Ügyfél részére. Szolgáltató a fenti tevékenységét alkalmazottai és személyes közreműködői, megbízottjai igénybevételével látja el.
- 2.2. Szolgáltató kijelenti, hogy a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges tárgyi és személyi feltételekkel, egészségügyi tevékenységére vonatkozóan általános szakmai felelősségbiztosítással, továbbá a megfelelő hatósági engedélyekkel rendelkezik.

**2.3.** Az Ügyfél a Szerződés hatályba lépésének napjától megrendeli a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás(oka)t és kötelezettséget vállal arra, hogy azokat jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek mellett veszi igénybe, továbbá szerződéses kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti. Szolgáltató a megbízást elvállalja.

**2.4.** Jelen ÁSZF vonatkozásában a nyújtott Szolgáltatás tárgykörébe tartozik

**2.4.1.** a Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló orvos és más, erre szakképesítéssel és engedéllyel rendelkező szakember általi egészségügyi vizsgálat, tanácsadás, kezelés a vonatkozó egészségügyi jogszabályok figyelembevételével;

**2.4.2.** a Szolgáltató egészségügyi személyzete által ellátásszervezési kérdésekben adott kiegészítő felvilágosítás;

**2.4.3.** a Szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó dokumentáció kezelése (orvosi, labor- és képi leletek kiadása, utólagos elküldése, elszámolás, számla készítése), beleértve a jogszabályoknak megfelelő adatvédelem nyújtását is;

**2.4.4.** a Szolgáltatás biztonságos nyújtása, valamint a jogszabályoknak és engedélyek feltételeinek megfelelő infrastruktúra (vizsgálók, műszerek, higiénés feltételek, friss ivóvíz) biztosítása;

**2.4.5.** a Szolgáltatás igénybevételét célzó szervezési feladatok (telefonos call-center szolgáltatás, e-mailes ügyfélszolgálat) végzése;

**2.4.6.** Szolgáltatáscsomagok (menedzserszűrések) szervezése és nyújtása, ahol a Szolgáltató a szervezéshez partnercég szolgáltatásait veszi igénybe.

**2.5.** Jelen ÁSZF vonatkozásában a nyújtott Szolgáltatás tárgykörébe nem tartozik

**2.5.1.** orvos-beteg találkozási időpontjainak rendelkezésre bocsátása az Ügyfél által egyoldalúan meghatározott határidőn belül;

**2.5.2.** az Ügyfél kifejezett egészségi állapotával összefüggő egészségügyi tanácsadás nyújtása telefonon;

**2.5.3.** az Ügyfél számára fenntartott vizsgálati időn kívüli szolgáltatás, tanácsadás nyújtása;

**2.5.4.** a Szolgáltató közvetlen mobilszámain keresztül intézett időpont-foglalások és az ilyen módon kapott egészségügyi tájékoztatás;

**2.5.5.** az alvállalkozó partner által a Szolgáltató részére üzemeltetett telefonos call-center szolgáltatás igénybevétele során kapott egészségügyi tájékoztatás;

**2.5.6.** egyes kényelmi szolgáltatások (ülőhely a várókban, zeneszolgáltatás, légkondicionáló, parkolás, stb.).

**2.5.7.** A Szolgáltató kijelenti, hogy egészségügyi szolgáltatásainak nyújtása során nem végez sürgősségi és ügyeleti betegellátást. Amennyiben az Ügyfél ilyen szolgáltatásokat igényel, de ezeket a Szolgáltató jelen szerződés alapján nem biztosítja, úgy az ebből eredő károkért Szolgáltató felelősséget nem vállal.

**2.6.** Szolgáltató a Szolgáltatást saját telephelyein, - vagy külön megállapodásban rögzített feltételekkel - külső helyszínen nyújtja:

**2.6.1.** 1132 Budapest, Visegrádi u. 74.

**2.6.2.** 1133 Budapest, Lehel u. 8.

**2.6.3.** Nyitva tartás: H-Cs: 08:00-20:00

- 2.7.** A Szolgáltatás igénybevétele során Felek együttműködésre kötelesek. Ezen kötelezettség alapján az Ügyfél tájékoztatja a Szolgáltatót, illetőleg kezelőorvosát vagy az egészségügyi szolgáltatást nyújtó szakembert mindazon körülményről, tényről (így különösen minden korábbi betegségről, gyógykezeléséről, gyógyszer vagy gyógyhatású készítmény szedéséről, egészségkárosító kockázati tényezőiről), amely a helyes diagnózis megállapításához, a megfelelő kezelési terv felállításához és az esetleges beavatkozások elvégzéséhez szükséges. Az Ügyfél tájékoztatási kötelezettsége kiterjed saját betegségével összefüggésben mindazon tényre, körülményre (így különösen fertőző betegségekről, foglalkozás végzését kizáró megbetegedéséről, állapotról), amely mások életét vagy testi épségét veszélyeztetheti.
- 2.8.** Amennyiben az Ügyfél a fenti tájékoztatási kötelezettségének nem, vagy csak részben tesz eleget, úgy az ennek elmaradásából eredő következményekért és károkért Szolgáltatót sem szakmai, sem anyagi felelősség nem terheli.
- 2.9.** Szolgáltató felelőssége kizárható továbbá, ha az Ügyfél nem tartotta be az orvos utasításait, illetve figyelmen kívül hagyta az orvosi leletben leírtakat.
- 2.10.** Az Ügyfél kijelenti, hogy a Szolgáltató által nyújtott egészségügyi szolgáltatást szabad önrendelkezési jogának biztosítása mellett veszi igénybe.
- 2.11.** Szakorvosi vizsgálatok esetében a szolgáltatás teljesítettségét - annak tartalmától függetlenül - a kiállított orvosi lelet igazolja. A vizsgálat teljesítettségére a vizsgálat során feltárt kórkép és a diagnózis nincs befolyással.
- 2.12.** A Szolgáltató szakmai felelőssége kizárólag saját működési körében értelmezhető. Közreműködői, alvállalkozói teljesítéséért kizárólag a szolgáltatási felelősségig terjedően áll helyt.

### **3. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI**

- 3.1.** A Szolgáltatás igénybevételéhez előzetes bejelentkezés szükséges. Ettől a Szolgáltató kivételes esetekben eltekint. Az Ügyfél az időpont-egyeztetést alábbi módon kezdeményezheti:
- Személyesen, nyitva tartási időben;
  - Telefonos ügyfélszolgálaton keresztül (call-center: +36-1-783-6004);
  - E-mailben: [info@medocklinika.hu](mailto:info@medocklinika.hu), [idopontfoglalas@medocklinika.hu](mailto:idopontfoglalas@medocklinika.hu)
  - Időpontigénylő űrlap kitöltésével (a [www.medocklinika.hu](http://www.medocklinika.hu) weboldalon)

Szolgáltató az egyéb módon kezdeményezett időpontfoglalásokból fakadó problémákért felelősséget nem vállal.

- 3.2.** Szolgáltató a gördülékenyebb időpontfoglalás érdekében - alvállalkozó bevonásával - telefonos call-center szolgáltatást működtet. A call-center szolgáltatás igénybevétele során a beszélgetésről hangfelvétel készül, az erről szóló figyelmeztetés a beszélgetés előtt elhangzik. Vitarendezés esetén a hangfelvételt az

adatvédelmi szabályoknak megfelelően adjuk ki. A call-center egészségügyi információk kiadására, telefonos orvosi-egészségügyi tanácsadásra nincs feljogosítva. Szolgáltató a call-center szolgáltatás Ügyfél általi igénybevétele során esetlegesen kapott orvosi-egészségügyi információk helyességéért felelősséget nem vállal, az ebből eredő károkért felelősséget nem vállal.

- 3.3.** Ügyfél tudomásul veszi, hogy az e-mailben kezdeményezett időpont-egyeztetés időigénye (átfutása) miatt a Szolgáltató által a részére felajánlott vizsgálati időpont(ok)tól eleshet.
- 3.4.** Az Ügyfél köteles az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor az arra alkalmas fizikai, higiénias és tudatmódosító szerektől mentes mentális állapotban személyesen megjelenni, ezek hiányában a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtását megtagadni.
- 3.5.** Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató egészségügyi szolgáltatásai tekintetében ellátási kötelezettsége nincs, ezért jogosult az Ügyféltől a Szolgáltatás nyújtását indokolás nélkül megtagadni, különösen olyan esetekben, amikor előre látható, hogy a Szolgáltatás nyújtása jogszabályba, szakmai protokollba ütközne, meghaladná a Szolgáltató orvosszakmai progresszivitási szintjét, az Ügyfél egészségi állapotán rontana vagy nem változtatna, továbbá ha a Szolgáltatás nyújtásával bármely félnek - beleértve a közreműködő orvost vagy szakembert - kára keletkezne.
- 3.6.** Az Ügyfél az előre egyeztetett vizsgálati időpont előtt legalább 5 perccel, illetve a foglalási e-mail értesítőben megjelölt idővel korábban (érkezési időpont) a kijelölt telephely (rendelő) recepcióján jelzi, hogy megérkezett a Szolgáltatás igénybevétele céljából. Az Ügyfél az előjegyzett vizsgálati időponthoz képest 5 percen túli késése esetén a Szolgáltató jogosult az Ügyfelet a vizsgálati sorban hátrébb sorolni.
- 3.7.** Az Ügyfél köteles az időpont-egyeztetés során kapott, valamint az előjegyzést visszaigazoló e-mailben megfogalmazott instrukcióknak – többek között a Covid-19 járványt érintő intézkedéseknek maradéktalanul – eleget tenni, ellenkező esetben a vizsgálat/kezelés meghiúsulhat vagy visszautasítható.
- 3.8.** Ügyfél köteles a korábbi leleteit a vizsgálatra/kezelésre magával hozni, annak érdekében, hogy a diagnózis felállítható, minél pontosabban meghatározható, illetve a megfelelő kezelés előírható legyen. Hiányos vagy az Ügyfél által nem hitelt érdemlően igazolt – pl. gyógyszer szedésére, korábbi betegségekre vonatkozó - információk esetén az orvos-páciens találkozó célja szakmai okokból meghiúsulhat.
- 3.9.** A Szolgáltatás igénybevételenek további feltétele a pontos adategyeztetés. A személyes adatok kezelését a Szolgáltató által közzétett Adatvédelmi Tájékoztató szabályozza. Szolgáltató az Ügyfél általi hibás vagy félreérthető adatközlésből származó károkért felelősséget nem vállal.
- 3.10.** Az Ügyfél - amennyiben korábban már járt a Szolgáltatónál és Szolgáltatást igénybe vett - későbbi személyes megjelenései alkalmával köteles adatainak esetleges változásáról a Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársát tájékoztatni.

**3.11.** Szolgáltató minden tőle telhetőt megtesz, hogy az előre egyeztetett vizsgálati időpontra érkező Ügyfél ellátása késedelmet ne szenvedjen. Szolgáltató az esetlegesen késedelmesen megkezdett vizsgálatokból/kezelésekből származó károkért felelősséget nem vállal, azonban különös méltánylást érdemlő esetekben a kár enyhítésében vagy elhárításában *saját belátása szerint* közreműködik. Jelentős szolgáltatói késedelem miatt meghiúsuló vizsgálat vagy kezelés esetén Szolgáltató pótidőpontot ad, de ennek adására nem kötelezhető.

**3.12.** Amennyiben a páciens valamely okból nem hasznos (számára gyógyulást nem elősegítő) szolgáltatást vesz igénybe, vagy ez a tény már csak a vizsgálat/kezelés során derül ki, Szolgáltató csak abban az esetben vonható felelősségre, ha a Szolgáltatás kiválasztásában - megfelelő tájékoztatás mellett - munkatársaink tévesen nyújtottak segítséget, és ez bizonyosságot nyer. Szolgáltató kéri, hogy az Ügyfél minden esetben kérje háziiorvosa vagy más szakember segítségét a megfelelő Szolgáltatás kiválasztásához. Nem megfelelő szolgáltatás kiválasztása esetén a Szolgáltató mindenkorai árlistája alapján („Szakorvosi tanácsadás”) szaktanácsadási díjat számol fel, és törekszik arra, hogy segítséget nyújtson a megfelelő szolgáltatás kiválasztásához.

**3.13.** A Szolgáltató a Szolgáltatást és az azzal kapcsolatos ügyintézését magyar nyelven nyújtja. Egyes esetekben, ha azt a Szolgáltató az árlistájában feltünteti, külön díj megfizetése ellenében angol nyelvű lelet kiadására is van lehetőség. A Szolgáltató minden tőle telhetőt megtesz, hogy az ügyfelek kiszolgálása angol nyelven is szakszerűen és hibamentesen történjen, azonban az ezzel kapcsolatos esetleges hibákért felelősséget nem áll módjában vállalni.

### **3.14. UTALVÁNY ÁLTALI IGÉNYBEVÉTEL**

**3.14.1.** A Szolgáltató lehetőséget nyújt egyes szolgáltatások előre fizetéssel történő igénybevételére. Ebben az esetben az Ügyfél dönthet egy konkrét összegű vagy egy szolgáltatást, illetve szolgáltatáscsomag igénybevételére jogosító utalvány megvásárlásáról. Erről a Szolgáltató a beváltást segítő utalványkártyát (ajándékkártyát) állít ki, amelynek felhasználási ideje egy év. Az Ügyfél az utalvány megvásárlásakor harmadik felet, mint kedvezményezettet jelölhet meg.

**3.14.2.** Az utalvány beváltását kérő kedvezményezett kérheti a nevére szóló utalvány másik személy javára történő felhasználását.

**3.14.3.** Az utalvány a megvásárlást követően pénzre nem váltható.

**3.14.4.** Az Ügyfél az esetleges maradványösszeg visszatérítésének igényével nem élhet.

**3.14.5.** Az Ügyfél vagy a kedvezményezett harmadik fél az utalvány vásárlási értékét pénzben csak olyan esetben igényelheti vissza, ha az utalvány beváltása a Szolgáltató hibájából hiúsul meg.

**3.14.6.** Szolgáltató kizárja az Ügyfél vagy a kedvezményezett harmadik fél arra történő hivatkozását, hogy az utalványt ellopták vagy egyéb bűncselekménnyel kapcsolatba hozták. Szolgáltató az utalvány beváltásakor a beváltást kérő személyazonosságát hitelt érdemlően nem vizsgálja.

### **3.15. SZŰRŐCSOMAGOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI**

**3.15.1.** Szolgáltató előre a weboldalán, valamint értékesítői útján előre kidolgozott és bizonyos mértékben személyre szabható szűrőcsomagokat kínál. Ezek igénybevételére előzetes ajánlatadást követően van lehetőség. Az ajánlat a weboldalon publikált áron kívül tartalmazza az Ügyféllel egyeztetve, illetve a Szolgáltató pillanatnyi foglaltságától függően kialakított programszerű vizsgálati időpontokat, amelyek fenntartása az abban feltüntetett időpontig lehetséges. Az ajánlat megadott határidőig történő el nem fogadása esetén minden abban megadott vizsgálati időpontajánlat semmisnek tekintendő.

**3.15.2.** Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy elfogadott ajánlat esetén díjkötelezettség nélküli lemondásra legkevesebb az első egyeztetett időpont előtti 72 órával van lehetősége. A lemondás kizárólag írásos formában (e-mail a kapcsolattartó számára) érvényes, kivéve, ha az Ügyfél részére a kapcsolattartója a telefonon keresztüli lemondást írásban visszaigazolta.

**3.15.3.** Amennyiben az Ügyfél a már korábban elfogadott ajánlatban szereplő első egyeztetett időpontban lemondás vagy bármely egyéb előzetes jelzés nélkül személyesen nem jelenik meg, a Szolgáltató minden, a szűrőcsomagban foglalt további vizsgálati időpontot haladéktalanul töröl.

## **4. A SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

**4.1.** A Szolgáltató köteles a nyújtott Szolgáltatást jelen ÁSZF rendelkezéseivel összhangban szakszerű Szolgáltatást nyújtani.

**4.2.** A Szolgáltató jogosult saját nyitva tartásának módosítására, továbbá arra, hogy nyitva tartását az előre egyeztetett vizsgálati/kezelési időpontokra korlátozza.

**4.3.** A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy Ügyfeleivel kapcsolatot tartson (az Ügyfelek ugyanezen jogát az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 11.§-a biztosítja). A kapcsolattartás célja a jelen Szerződés teljesítése, továbbá - Ügyfél általi hozzájárulás esetén - a Szolgáltató marketing ajánlatainak ismertetése.

### **4.4. SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI, FIZETÉSI FELTÉTELEK**

**4.4.1.** A Szolgáltató az előre egyeztetett időpontra nézve rendelkezésre állási díjra, megvalósult vizsgálati, ill. kezelés esetén pedig vizsgálati/kezelési díj felszámítására jogosult. Az Ügyfél fizetési kötelezettsége vitás esetekben is fennáll - a felszámított költségektől eltérni kizárólag a 7. fejezet szerinti panaszkezelés keretén belül van lehetőség.

- 4.4.2.** A Szolgáltató fenntartja a jogot szolgáltatásai díjainak meghatározására, díjszabásának tetszőleges módosítására. Szolgáltató köteles a díjszabás változásáról az érintett (egyeztetett vizsgálati/kezelési időponttal rendelkező) Ügyfeleit előzetesen tájékoztatni, ellenkező esetben a díjszabás kizárólag az új időpontot kérő Ügyfelekre vonatkozhat.
- 4.4.3.** A Szolgáltató mindenkor érvényes díjszabása a [www.medocklinika.hu](http://www.medocklinika.hu) címen érhető el, továbbá tájékoztatás kérhető a Szolgáltató központi call-center telefonszámán, személyesen, nyitva tartási időben a Szolgáltató telephelyein, valamint e-mailben az [info@medocklinika.hu](mailto:info@medocklinika.hu) címen.
- 4.4.4.** A Szolgáltatót egyedi díjszabás alkalmazására az esetleges hibás tájékoztatás nem kötelezi.
- 4.4.5.** Az Ügyfél vállalja, hogy amennyiben az előre egyeztetett Szolgáltatás(ok)on kívül kezelőorvosa további szolgáltatások igénybevételét javasolja, és azt az Ügyfél igénybe veszi, köteles ezen további Szolgáltatás(ok) ellenértékét is megfizetni. A vizsgálat/kezelés alkalmával javasolt további szolgáltatások díjairól az Ügyfél azok elvégzését megelőzően tájékoztatást kérhet kezelőorvosától, az ügyfélszolgálat munkatársaitól, valamint a Szolgáltató elérhetőségein, illetve tájékozódhat a Szolgáltató weboldalán.
- 4.4.6.** Amennyiben az Ügyfél az előzőekben kapott egyedi vizsgálati/kezelési időpontját annak esedékessége előtt kevesebb mint 24 órával mondja le vagy az egyeztetett időpontban lemondás nélkül személyesen nem jelenik meg, továbbá amennyiben az érintett Ügyfélre jelen ÁSZF és nem egyedi szerződés vonatkozik, a Szolgáltató jogosult vizsgálati/kezelési időpontként 15.000 forint rendelkezésre állási díjat felszámítani az Ügyfél részére. A Szolgáltató a rendelkezésre állási díj felszámításától egyes esetekben eltekint.
- 4.4.7.** Amennyiben az Ügyfél a már korábban elfogadott ajánlatban szereplő szűrőcsomag-foglalását a vizsgálati időpontok esedékessége előtt kevesebb mint 72 órával mondja le vagy az első egyeztetett időpontban lemondás nélkül személyesen nem jelenik meg, a Szolgáltató jogosult az elfogadott árajánlat szerinti csomagár 30 százalékát rendelkezésre állási díjként felszámítani, vagy a befizetett előleg összegét ugyanezen okból a maga számára jóváírni. A Szolgáltató a rendelkezésre állási díj felszámításától egyes esetekben eltekint. Jelen feltétel a csoportos árajánlatadások esetére nem alkalmazható.
- 4.4.8.** Az Ügyfél az alábbi módokon fizetheti meg a szolgáltatás ellenértékét:
- készpénz
  - bankkártya
  - egészségpénztári kártya
  - SZÉP-kártya
  - banki átutalás (amennyiben az Ügyfél előre fizeti, vagy erről a Felek között külön szerződés rendelkezik)
  - A Szolgáltató utalványának beváltásával

4.4.8.1. Szolgáltatáscsomag ellenértéke SZÉP-kártyával nem rendezhető.

**4.4.9.** Több megjelenést igénylő (pl. két nap alatt vagy eltérő telephelyeken együttesen megvalósuló) szolgáltatáscsomagok esetén a teljes díj megfizetése az első megjelenés végéig (az első napon) esedékes.

**4.4.10.** A szolgáltató minden tőle telhetően megtesz az elektronikus fizetési módok biztosítása érdekében, azonban az ebből eredő károkért és kellemetlenségekért (pl. üzemzavar) felelősséget nem vállal.

#### **4.5. A KEDVEZMÉNYADÁS FELTÉTELEI**

**4.5.1.** A Szolgáltató jogosult díjkedvezmények adására, kedvezményrendszer kialakítására és ennek egyoldalú módosítására. A Szolgáltató egyedi esetekben saját kedvezményrendszerétől egyoldalúan eltérhet.

**4.5.2.** A Szolgáltató egyéni elbírálás alapján jogosult partnerkedvezmény nyújtására, amelyet ügyfeleinél nyilván tart.

**4.5.3.** A Szolgáltató által meghirdetett akciók keretében kibocsátott elektronikus vagy papír alapú kedvezménykártyák, kuponok maximális érvényességi ideje - egyéb tájékoztatás hiányában - egy év. A Szolgáltató ezeket kivételes esetben jogosult lejáratási idejük előtt visszavonni és erről honlapján az Ügyfél részére tájékoztatást adni.

**4.5.4.** Szolgáltató az igénybe nem vett kedvezmények esetében az utólagos pénzvisszafizetés lehetőségét kizárja.

#### **4.6. FENYEGETŐ VAGY KÁROKOZÓ ÜGYFELEK KEZELÉSE**

**4.6.1.** A 3.5. pontban leírtakra tekintettel a Szolgáltató - a megfelelő adatkezelési szabályok betartása mellett - jogosult mindazon ügyfelekről nyilvántartást vezetni, akik:

4.6.1.1. az előjegyzett időpontban egynél több alkalommal nem jelennek meg, és magukat jelen ÁSZF feltételei szerint előzetesen nem mentik ki (időpontlemondás),

4.6.1.2. az előjegyzett időpontról egynél több alkalommal 10 percet meghaladóan elkésnek,

4.6.1.3. viselkedésükkel, megjelenésükkel más Ügyfelek emberi méltóságát sértik, az ellátásban történő részvételüket indokolatlanul zavarják, a Szolgáltató munkatársait nyilvánosan becsmérlik, illetve általánosságban olyan magatartást tanúsítanak, amellyel a Szolgáltató munkarendjét aránytalan mértékben megzavarják,

4.6.1.4. (saját egyoldalú indoklásuktól vagy annak hiányától függetlenül) fizetés nélkül távoznak, és tartozásukat utólagos felszólítás ellenére sem rendezik,

4.6.1.5. az ellátási díj jogosságát egyoldalúan, a szakma szabályainak ellentmondva és/vagy a jelen ÁSZF-et figyelmen kívül hagyva vitatják (pl. kiegészítő vizsgálatok elvégzése esetén),

4.6.1.6. díjvisszatérítés reményében rendszeresen panasszal élnek,



- 4.6.1.7. a panaszkezelési folyamatban (lásd . fejezet) részt vettek, de annak során a Szolgáltatóval kielégítőnek tekinthető megoldásra/kompromisszumra nem jutottak, és/vagy a Szolgáltató szakmai indoklásait, jelen ÁSZF-re vonatkozó hivatkozását teljes mértékben figyelmen kívül hagyják,
  - 4.6.1.8. a Szolgáltatót mindennemű előzetes egyeztetés, panaszkezelés igénybe vétele nélkül, a Szolgáltatóra nézve joghátrányt remélve Szolgáltatót hatóságnál feljelentik, feljelentéssel fenyegetnek,
  - 4.6.1.9. olyan kártérítési igénnyel lépnek fel, amelynek egyeztetése során a Szolgáltató szakmai indoklásait, jelen ÁSZF-re vonatkozó hivatkozását teljes mértékben figyelmen kívül hagyják, illetve érdemi egyeztetés nélkül perrel és/vagy hatósági feljelentéssel fenyegetnek,
  - 4.6.1.10. a jelen ÁSZF rendelkezéseinek nem megfelelően járnak el, együttműködési szándékuk látszólagos vagy teljes mértékben hiányzik.
- 4.6.2.** A nyilvántartásba való felvételtől a Szolgáltató nem köteles az Ügyfélnek tájékoztatást adni, ezt jogos érdekei védelmének tárgykörébe eső ügynek tekinti.
- 4.6.3.** Szolgáltató jogosult belső szabályzata szerint eljárni a tekintetben, hogy a nyilvántartásában szereplő személyekre nézve ezt követően milyen szabályokat alkalmaz (pl. időpontadás megtagadása, szolgáltatásból történő kizárás már létrejött időpontfoglalás esetén, stb.).
- 4.6.4.** Ügyfélnek a Szolgáltató egyedi elbírálás alapján lehetőséget biztosít a jelen fejezetben megnevezett nyilvántartásból történő törlésére, amelynek minden esetben feltétele az esetleges díjtarozás és/vagy károkozásból származó összeg megfizetése.

## 5. AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

- 5.1.** Az Ügyfél köteles a jelen Megállapodásban rögzített díj Szolgáltató részére, határidőre történő megfizetésére.
- 5.2.** Az Ügyfél köteles a Szolgáltatót személyes, illetve cégadataiban bekövetkezett változásokról haladéktalanul, de legkésőbb soron következő vizsgálat/kezelés megkezdéséig írásban tájékoztatni.
- 5.3.** Amennyiben az Ügyfél az előre egyeztetett vizsgálati/kezelési időpontban nem tud személyesen megjelenni, saját akadályoztatását köteles a lehető legrövidebb időn belül a Szolgáltató felé jelezni.
- 5.4.** Az Ügyfél jogosult a Szolgáltató által nyújtott szakszerű Szolgáltatás igénybevételére, amennyiben annak díját jelen ÁSZF díjfizetésre vonatkozó előírásainak megfelelően megfizeti.
- 5.5.** Az Ügyfél köteles a jelen ÁSZF rendelkezéseit a Szolgáltatás igénybevétele előtt megismerni, és az igénybe vett Szolgáltatás Szolgáltató általi teljesítése során annak megfelelően eljárni.
- 5.6.** Az Ügyfelet az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 2. Címében (fejezetében) rögzített jogok illetik meg. A MeDoc Egészségközpont ezen jogokról általános tájékoztatást tesz közzé a [www.medocklinika.hu](http://www.medocklinika.hu) weboldalon **Betegjogi Tájékoztató** címmel.

## 6. TITOKTARTÁS, ADATVÉDELEM ÉS ADATKEZELÉS

- 6.1.** Felek a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó együttműködés során tudomásukra jutott adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. rendelkezéseinek, valamint az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvényben foglaltaknak megfelelően kötelesek kezelni.
- 6.2.** A Szolgáltató az általa igényelt adatok körét az Adatvédelmi törvény szerinti szükségesség elve alapján határozza meg, továbbá az Ügyfél egyéni mérlegelése mellett marketing célból lehetőséget biztosít egyéb személyes adat közlésére is.
- 6.3.** Felek a Szerződés teljesítése során tudomásukra jutott adatokat, információkat, dokumentumokat bizalmasan kezelik, ezek biztonságát minden eszközzel védik és biztosítják harmadik féllel szemben.
- 6.4.** Szolgáltató a személyes és egészségügyi adatok kezeléséről **Adatvédelmi Tájékoztatót** tesz közzé, amely jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezi és a [www.medocklinika.hu](http://www.medocklinika.hu) weboldalon elérhető.
- 6.5.** Felek a tudomásukra jutott adatokat, információkat csak a Szerződés teljesítése céljából használhatják fel, ezeket csak a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulásával hozhatják nyilvánosságra, kivéve, ha a közlésre jogszabály kötelezi őket.
- 6.6.** Felek tudomásul veszik és vállalják, hogy a Szolgáltatás jelen ÁSZF szerinti teljesítése során egymás részére átadott valamennyi adat, információ üzleti titoknak minősül, mint ilyen: bizalmasan kezelendő, harmadik személyek tudomására hozni, valamint a Szerződésben meghatározott céltól eltérően felhasználni tilos.
- 6.7.** A fenti titoktartási kötelezettség a jelen ÁSZF érvényességi ideje alatt és annak bármely okból történő megszűnését követően is korlátlan ideig hatályban marad.
- 6.8.** Felek felelősséggel tartoznak minden olyan kárért, amely ezen adatkezelési és titoktartási kötelezettségük megszegéséből származik.

## 7. PANASZKEZELÉS

- 7.1.** Az Ügyfélnek joga van panasszal élni, ha véleménye szerint egészségügyi érdekeit sérelem éri, gyógyulásának folyamatát veszélyeztetve érzi.
- 7.2.** Az Ügyfél panaszát írásban, a [panaszkezeles@medocklinika.hu](mailto:panaszkezeles@medocklinika.hu) e-mail címre vagy postai levélben a Szolgáltató levelezési címére küldheti el a kifogásolt eset és/vagy körülmény pontos leírásával, az ügyben érintettek beazonosíthatóságát lehetővé tevő információkkal kiegészítve (pl. vizsgálatot végző orvos neve, nővér asszisztens neve, vizsgálat időpontja). Ha a fenti adatok hiányosak, a Szolgáltatónak nem áll módjában lefolytatni a panaszkezelési eljárást.

- 7.3.** Szolgáltató kizárja a szóbeli panasztétel és a szóbeli panaszkezelés lehetőségét, továbbá kizárja a panaszkezelés azonnali módját, továbbá az Ügyfél által egyénileg megszabott határidőre történő panaszkezelést.
- 7.4.** Panasz esetén a kifogásolt esetet Szolgáltató megvizsgálja és legfeljebb 15 munkanapon belül írásban válaszol, emellett minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy a panaszt benyújtó Ügyfél minél gyorsabban és minél részletesebb választ kapjon. A fenti határidő kártérítési igény benyújtásának esetén - részletes belső vizsgálat lefolytatása miatt - további 15 nappal meghosszabbodik (30 nap).
- 7.5.** A panaszkezeléssel kapcsolatban Szolgáltató az alábbi nyilatkozatot teszi
- 7.6.** Jelentős számú páciens ellátó magánegészségügyi intézmény szolgáltatásainak minősége egyes kivételes esetekben a legnagyobb gondosság és odafigyelés mellett is csorbulhat. Kérjük, amennyiben problémát tapasztal, jelezze vezetőségünknek, hogy az esetet mielőbb vizsgálhassuk. Ügyfeleink gyógyulása érdekében mielőbbi részletes tájékoztatást adunk. Kérdéseivel, kifogásaival forduljon hozzánk bizalommal!

## **8. VEGYES RENDELKEZÉSEK**

- 8.1.** Szolgáltató a jelen ÁSZF módosítására bármikor jogosult. A módosítást saját weboldalán ([www.medocklinika.hu](http://www.medocklinika.hu)) teszi közzé, valamint helyszíni kérésre hozzáférhetővé teszi (elolvasható) az ügyfelek számára fenntartott váróhelyiségekben is.
- 8.2.** Amennyiben jelen ÁSZF egyes rendelkezései érvénytelennek vagy végrehajthatatlannak bizonyulnának, vagy azzá válnának, úgy ez a tény nem érinti az ÁSZF többi részének érvényességét.
- 8.3.** Felek a jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., valamint a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályok rendelkezéseit tekintik irányadónak.
- 8.4.** A Felek a jelen szerződéssel kapcsolatban felmerülő vitás kérdéseket elsősorban békésen kívánják rendezni. Bármely jogvita során az egyeztetés eredménytelensége esetén fordulnak az ügyben hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz.
- 8.5.** Jelen ÁSZF 2022. május 25.-től lép hatályba, és kizárólag a Szolgáltató cégformaváltásából adódó jogfolytonosságot biztosító adatváltoztatásokat tartalmazza, ezért kihirdetési időszak erre nem vonatkozik. Visszavonásig érvényes.

Budapest, 2022. november 8.

**BÁLINT ÁDÁM**  
cégvezető