

Általános szolgáltatási feltételeink

Általános Szerződési Feltételek - Képzési szolgáltatási szerződéshez

A Medical Healing Point Korlátolt Felelősségű Társaság, továbbiakban, mint Szolgáltató, valamint a Szolgáltatást igénybe vevő, mint Ügyfél (továbbiakban együttesen: Felek) között létrejött alternatív-természetgyógyászati képzési szerződésre - amennyiben a Felek nem rendelkeznek - a jelen ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (a továbbiakban: ÁSZF) az irányadók. A jelen ÁSZF az egyedi szerződés részét képezi.

A Szolgáltató tevékenységét elsősorban a Medical Healing Point Egészségközpont orvosai, természetgyógyásza, egészségügyi végzettséggel rendelkező kezelői, valamint egyéb közreműködők segítségével végzi.

A Szolgáltató az általa kínált valamennyi szolgáltatást a Szolgáltató alkalmazásában álló egészségügyi végzettségű kezelők vagy külső közreműködők útján végzi. A Szolgáltató vállalja az egészségügyi szolgáltatás megszervezését, melynek részei az általa végzett betegútszervezési, pénzügyi, koordinációs, logisztikai, marketing és egyéb tevékenységek.

1. Általános adatok, a Szolgáltató elérhetőségei

1.1. A szolgáltató neve: Medical Healing Point Korlátolt Felelősségű Társaság

1.2. Székhely: 1024, Budapest, Szilágyi Erzséber fasor 11

1.3. Cégjegyzékszám: 01-09-940882

1.4. Adószám: 22728467-1-41

1.5. Képviselő: Papp János ügyvezető

1.6. Telefonszám: +36 30 630 6396

1.7. E-mail cím: info@hmedical.hu

2. Az egyéni szolgáltatási szerződés létrejötte

A Szolgáltató és az Ügyfél között egyedi szolgáltatási szerződés (a továbbiakban: Szerződés) jön létre, amennyiben az Ügyfél bármilyen szolgáltatást igénybe vesz a Szolgáltatón keresztül. A Szolgáltató az általa értékesítésre kerülő egészségügyi és egyéb, kapcsolódó szolgáltatásokat (a továbbiakban: szolgáltatás) a jelen ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően, az itt meghatározott kereteken belül nyújtja az Ügyfél részére.

A Felek szolgáltatási szerződésből eredő jogviszonyára a Ptk. általános és különös szabályai, az egészségügyi törvény rendelkezései, az egyéb jogszabályok, a szakmai irányelvek irányadók, ezek hiányában a módszertani útmutatóban közzétett szabályok, szakmai irányelvek, módszertani útmutatók hiányában pedig a széles körben elfogadott szakirodalomban is közzétett szakmai követelmények töltik ki tartalommal a létrejött jogviszonyt.

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához szükséges engedélyekkel, valamint a vonatkozó egészségügyi tárgyú jogszabályokban meghatározott személyi és tárgyi feltételekkel rendelkezik, illetve azokat

közvetített szolgáltatásként biztosítja. Az ellátásban résztvevő közreműködők a szolgáltatást elvárható gondossággal, a szakmai és etikai szabályok, illetve irányelvek, valamint a hatályos jogszabályok betartásával nyújtják.

A szolgáltatás igénybevételével az Ügyfél kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a megrendelt/igénybe vett szolgáltatás(ok) teljesítését a Szolgáltató közreműködőkkel (alvállalkozókkal) lássa el, akiknek a közvetített szolgáltatásaiért és tevékenységéért úgy felel, mintha a közreműködőire (alvállalkozóira) bízott tevékenységet saját maga látta volna el.

A Szolgáltató szerződött dolgozói, a Szolgáltató orvosai, ápolói, asszisztensei, gyógytornásza, adminisztratív és pénzügyi munkatársai, mint személyes közreműködők vesznek részt. Egyéb szerződéses egészségügyi szolgáltató partnerek, mint közreműködők, és mint személyes közreműködők (masszőrök, természetgyógyászok) vesznek részt az egészségügyi szolgáltatások nyújtásában.

Szolgáltató a személyes közreműködők által nyújtott szolgáltatásokra saját betegútszervezési, pénzügyi, általános szervezési, adminisztrációs, logisztikai, marketing költségeit építi rá részben vagy egészben, s így alakul ki a szolgáltatás fogyasztói ára.

A korlátozottan cselekvőképes kiskorú Ügyfél jognyilatkozatának érvényességéhez – ha törvény eltérően nem rendelkezik – törvényes képviselőjének hozzájárulása és nyilatkozata szükséges.

3. Az ellátási folyamat

3.1. Ügyfél személyazonosítása, betegfelvétel

A szolgáltatás igénybevételéhez az Ügyfél azonosításához szükséges személyazonosság igazolására szolgáló, érvényes igazolványt a betegfelvétel során a Szolgáltató által megbízott személy elkérheti (pl. személyi igazolvány, útlevél, vezetői engedély). Személyazonosság igazolásának, vagy az adatkezeléshez szükséges személyes adatok megadásának megtagadása esetén a szolgáltatás igénybevétele nem kezdhető meg.

A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az Ügyfél megismerje és elfogadja az Általános Szerződési Feltételek, valamint az adatkezelési tájékoztató tartalmát, valamint az adatkezeléshez hozzájáruljon. Az ügyfél ezen dokumentumokat a www.hmedical.hu oldalon ismerheti meg. A hozzájárulás megtagadása esetén a szolgáltatás igénybevétele nem kezdhető meg.

3.2. Szolgáltatásnyújtási időpont, a teljesítés helye

A szolgáltatás igénybevétele előzetes bejelentkezés és időpontfoglalás, valamint egyes szolgáltatások esetén kizárólag előre fizetés után lehetséges (Komplex kivizsgálás, Bérletek, ICOONE kezelés, relaxációs fejlesztés, biofeedback mérések, homeopátia)

A Szolgáltató az Ügyfelet az előre egyeztetett és lefoglalt időpontban fogadja, a pontos és zökkenőmentes egészségügyi ellátás segítéséről a Szolgáltatónál előjegyzési rendszer gondoskodik.

Az előjegyzett időpont vállalásával a Szolgáltató biztosítja a kért egészségügyi ellátás előre egyeztetett időpontban történő elvégzését.

Az Ügyfél az előre egyeztetett kezelésre, illetőleg vizsgálatra a lefoglalt időpontot megelőzően legalább 5 perccel köteles megérkezni és megérkezését köteles jelezni Szolgáltató jelen lévő képviselőjének.

A kezelésre előzetesen időpontot foglaló, de értesítés nélkül távolmaradó, vagy 15 percet meghaladóan késve érkező ügyfél esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának 100%-át ugyanúgy megtéríteni az Ügyféllel, mintha az Ügyfél a szolgáltatást igénybe vette volna. Bérletes konstrukció esetén, bérletből történő alkalomfelhasználás esetén az értesítés nélkül távol maradó ügyfél esetében az alkalom felhasználnak minősül.

Az előre befizetett szolgáltatási díjat Szolgáltató ezen esetekben nem téríti vissza. Az előzetesen befizetett szolgáltatási díj csak abban az esetben téríthető vissza, ha az ügyfél a lefoglalt időpont előtt minimum 24 órával lemondja az időpontot (telefonon, SMS-ben vagy e-mailben) Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatót nem éri el telefonon, köteles emailben is értesíteni a szolgáltatót az időpont lemondásáról (info@hmedical.hu vagy rendelo@hmedical.hu). Az időben elküldött email értesítést a Szolgáltató köteles akkor is elfogadni időben történő lemondásként, amennyiben arról csak később szerzett tudomást.

Szolgáltató kötelezettséget vállal a Szolgáltatások szakszerű és megfelelő nyújtására.

A Szolgáltatásokat a Szolgáltatóval alkalmazásban álló vagy közreműködői szerződést kötött egészségügyi személyzet igénybevételevel nyújtja a Szolgáltató Alapító okiratában mindenkor meghatározott telephelyein, a mindenkor hatályos betegfogadási időben.

A Szolgáltató bármikor jogosult módosítani a szolgáltatás idejét, vagy helyét, de a módosítást haladéktalanul közölni köteles az Ügyféllel, aki a módosítás következtében jogosult a szolgáltatástól elállni.

3.4. Egészségügyi ellátás

Az egészségügyi és természetgyógyászati ellátás az erre kijelölt és felkészített egészségközpontban zajlik. Az Ügyfél és esetleges kísérői kötelesek az egészségügyi ellátások szolgáltatásának a rendjét betartani. Tilos az egészségügyi szolgáltatás rendjét és a Szolgáltató működését megzavarni, vagy akadályozni!

A Szolgáltató az első személyes kivizsgálást követően az Ügyfél fennálló panaszai, egészségi állapota alapján kezelési tervet készít, amely tartalmazza az elvégezni javasolt egészségügyi szolgáltatások megnevezését és díját, a javasolt egészségügyi szolgáltatások menetét, lehetséges kockázatait és szövődményeit, a szolgáltatást követő rehabilitációval kapcsolatos tudnivalókat (a továbbiakban: Kezelési Terv). A Kezelési Terv – bonyolultságától és terjedelmétől függően – elhangozhat szóbeli tájékoztatásként vagy írásban is közölhető.

Amennyiben a kezelést a Szolgáltató a Kezelési Terv szóbeli közlését követően azonnal megkezdzi, azt úgy kell tekinteni, hogy a Kezelési Tervet az Ügyfél jóváhagyta és elfogadta. Amennyiben az Ügyfél a vele ismertetett Kezelési Tervet nem fogadja el, abban az esetben is köteles az első vizsgálat és az orvosi konzultáció költségét a Szolgáltatónak megfizetni. Az Ügyfél nem köteles a Kezelési terv egészét igénybe venni, ilyen esetben azonban a Szolgáltató semmilyen garanciát nem vállal az eredményre.

A Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfeleket, hogy a Kezelési Terv módosulása a kalkulált árajánlat módosulását is jelenti a megváltozott egészségügyi szolgáltatások költségeinek függvényében. A módosult Kezelési Terv elfogadása ebben az esetben a módosult Árajánlat elfogadását is jelenti.

Az Ügyfél az egészségügyi ellátás nyújtása során tájékoztatja az orvost, szolgáltatást nyújtó ellátó személyt minden olyan releváns adatról, információról, körülményről és tényről, amely szükséges és indokolt a kórtörténet megismeréséhez, így kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbiakról: korábbi betegségről, esetleges műtétek, gyógykezelés, Ügyfél által szedett gyógyszerek, egészségkárosító kockázati tényezői, egyéni érzékenység.

Az egészségügyi ellátó - feltéve, ha szakmai kompetenciája és felkészültsége alapján erre jogosult - a hozzá forduló Ügyfélt megvizsgálja. A vizsgálat megállapításaitól függően az Ügyfélt ellátja, vagy - a megfelelő tárgyi és személyi feltételek hiánya esetén - a megfelelő feltételekkel rendelkező egészségügyi szolgáltatóhoz irányítja.

Figyelemmel arra, hogy a betegvizsgálat a Szolgáltató által üzemeltetett egészségközpontban folyamatosan zajlik, az előre egyeztetett időponthoz képest előfordulhat csúszás a betegvizsgálat megkezdésében. A Megrendelő az ilyen időben később kezdődő vizsgálatok miatt semmilyen kártérítésre nem tarthat igényt. Amennyiben a Megrendelő az orvosi vizsgálat céljára az előre egyeztetett időpontban megjelenik, de az esetleges várakozási idő miatt a tényleges vizsgálatot/kezelést megvárni nem tudja, és ezt a helyszínen és/vagy telefonon jelzi a Szolgáltató képviselőjének, abban az esetben a meghíúsult orvosi vizsgálat miatt a rendelkezésre állási díjat megfizetni nem köteles.

Szolgáltatót szerződéskötési vagy fenntartási kötelezettség nem terheli. Szolgáltató jogosult a Szerződés szerinti kezeléseket azonnali hatállyal felfüggeszteni, vagy belátása szerint a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha

- a. fizetési kötelezettségének az Ügyfél nem vagy késedelmesen tesz eleget;
- b. megítélése szerint az Ügyfél nem működik megfelelően együtt a szolgáltatás(ok) eredményes elvégzése érdekében, ideértve különösen, ha:
 - c. nem tartja be az orvosi/kezelői utasításokat;
 - d. más betegeket, a személyzet tagjait magatartásával zavarja;
- e. egészségügyi vagy mentális állapota, annak változása a szolgáltatás megfelelő teljesítését Szolgáltató szerint megnehezíti vagy akadályozhatja;
- f. egyeztetett időpontokat rendszeresen vagy ismétlődően elmulaszt anélkül, hogy Szolgáltatót erről a jelen ÁSZF-ben meghatározott időn belül előzetesen tájékoztatná.

3.5. Egészségügyi dokumentáció

A Szolgáltató az Ügyfél egészségi állapotáról kórtörténeti adatlapot vesz fel (Kórtörténet), továbbá az általa végzett kezelésekről betegkarton(oka)t (Ügyfél karton) vezet, amely dokumentumok a vonatkozó jogszabályok és belső szabályzata szerint betegdokumentációként kezel.

3.6. Együttműködési kötelezettség

A Feleket a Szolgáltatási szerződés hatálya alatt együttműködési kötelezettség terheli. Az Ügyfél köteles a Szolgáltatóval (a Szolgáltató orvosaival, alkalmazottjaival, az ellátásban közreműködőkkel) a szolgáltatás igénybevétele során mindvégig együttműködni.

Az Ügyfél köteles ellátni a Szolgáltatót a szolgáltatás igénybevételével összefüggően egészségügyi állapotát érintő valamennyi lényeges információval. A kezelőorvos, ellátó egészségügyi szakember az Ügyfél tájékoztatását ezen információk ismeretében, körültekintően, szükség szerint fokozatosan, az Ügyfél állapotára és körülményeire tekintettel végzi.

3.7. Vizsgálati eredmények, egészségügyi információk közlése

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy vizsgálati eredmény, Ügyféllel összefüggésbe hozható egészségügyi információk telefonon történő bemondására nincs lehetőség.

3.8. Minőségbiztosítási rendszer

A Szolgáltató működésének és szolgáltatásainak folyamatos magas színvonalon tartása és fejlesztése miatt ingyenes telefonos minőségbiztosítási rendszert üzemeltet, amelynek keretén belül az érintett további segítséget és tájékoztatást kaphat, valamint jelezheti panaszait és javaslatait az Szolgáltató tevékenységével kapcsolatban. A minőségbiztosítási rendszer üzemeltetéshez az Adatkezelő nem kér külön hozzájárulást, mivel az az Általános Szerződési Feltételek részét képezi, ugyanakkor az Ügyfél a szolgáltatásról bármikor lemondhat az Adatkezelési tájékoztatóban leírtak szerint.

4. Díjfizetés

Az Ügyfél az általa igénybe vett szolgáltatásért díjfizetésre köteles. Az Ügyfél a szolgáltatás ellenértékéért a szolgáltatások aktuális díjait a Szolgáltató weboldalán közzétett, mindenkor hatályos árlista alapján kalkulált, vagy egyedi árajánlatban meghatározott díjat köteles fizetni a Szolgáltatónak.

A szolgáltatási díj az árlistában szereplő szolgáltatás ellenértéke, mely nem, vagy nem minden esetben, vagy nem teljeskörűen tartalmazza az egyéb, a szolgáltatással együtt járó esetleges egyéb díjköteles szolgáltatások árát.

Ügyfél kérésére erről Szolgáltató tájékoztatást köteles adni.

Komplex kivizsgálás igénybevétele esetén a szolgáltatási díj megfizetése az időpontfoglalást követő 5 napon belül, de legkésőbb 48 órával a konzultáció előtt, a Szolgáltató weboldalán keresztül, a OTP Mobil Szolgáltató Kft. által üzemeltetett elektronikus fizetési felületen keresztül, vagy a Szolgáltató bankszámlaszámára történő átutalással történik.

Az előre megfizetett díj visszatérítésére kizárólag a Szolgáltató súlyos szerződésszegése, vagy vis maior esetén van lehetőség.

Egyéb esetekben, amennyiben az Ügyfél a vizsgálatra, kezelésre nem jelenik meg, vagy önhibájából nem alkalmas állapotban jelenik meg, a megfizetett Díj visszatérítésére a Szolgáltató nem köteles, a

Szolgáltató kötbér címén megilleti; meg nem fizetett díj esetén pedig az Ügyfél díjfizetési kötelessége fennáll.

Egyéb kezelések, alternatív diagnosztikai vizsgálatok esetén a díjfizetés a szolgáltatás igénybevételét megelőzően a helyszínen történik készpénzzel, bankkártyával vagy előre utalással.

A Szolgáltató a mindenkorai szolgáltatási díjait jogosult egyoldalúan módosítani.

Szolgáltató a díjmódosítás tényét és a hatályos díjjegyzéket – a módosítás hatályba lépését megelőzően - a honlapján köteles közzétenni.

A Szolgáltató által módosított díjak nem vonatkoznak az Ügyfél által már megrendelt (megkezdett) egészségügyi szolgáltatásokra, kivéve azt az esetet, amennyiben a Szolgáltató díjainak a megváltoztatására a Szolgáltató által igénybe vett, általa közvetített szolgáltatások díjának a megváltozása miatt kerül sor.

Ez utóbbi esetben a Szolgáltató jogosult a díjváltozást az Ügyféllel szemben a már megrendelt szolgáltatások vonatkozásában is érvényesíteni, köteles azonban az Ügyfél részére igénye esetén igazolni, hogy a díjváltoztatásra a közvetített szolgáltatások díjának a megváltozás miatt kerül sor.

5. Egészségügyi dokumentáció másolat igénylése

Az Ügyfél elfogadja, hogy az orvosi szakma szabályainak, és ezáltal az egészségközpont belső szabályzatának megfelelően a vizit alkalmával indikált laboratóriumi, eredmények kiértékelésére külön kontroll vizit keretében a további teendők, vizsgálatok, kezelés átbeszélésével együtt kerülhet sor.

Kiértékelésre sem e-mailen, sem telefonon nincs lehetőség. A kiértékelés díját a szolgáltatások díja nem tartalmazza.

A másolat elkészítésének és megküldésének esetleges költségeit az Ügyfél viseli.

6. Felelősség

A Szolgáltató szolgáltatásait az Ügyfél egyéni elhatározása, saját döntése alapján veszi igénybe. Ügyfél a szolgáltatás igénybevételével és az adatkezelési tájékoztató aláírásával tudomásul veszi, hogy minden kezelésnek van kockázata, és mindazt a kockázatot, amelyért az orvos nem tehető felelőssé, a betegnek kell viselnie. Az egyes Ügyfeleknél a gyógyulás menete és időtartama eltérő lehet, vagy az átlagostól eltérhet.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a következményekért, amelyek az Ügyfél szolgáltatási szerződésből – így jelen ÁSZF-ből is- eredő kötelezettségei megszegéséből adódik, vagy abból, hogy az orvosok és az ellátásban közreműködők egyéb, gyógyulással illetőleg a gyógykezeléssel kapcsolatos utasításait nem tartja be, az előírt táplálékkiegészítőket nem szedi be vagy, nem az ajánlásnak megfelelően szedi, illetőleg az előírt terápiát nem az orvosi javaslatnak megfelelően alkalmazza.

A Szolgáltató minden tőle elvárható lépést megtesz azért, hogy az ellátás során érvényesüljenek a jogszabályban foglalt, vagy egyéb szakmai szabályok, így különösen a tudomány mindenkorai állását tükröző és bizonyítékokon alapuló szakmai irányelvek, ezek hiányában a megalapozott, széles körben elfogadott szakirodalmi közlésekre, vagy szakmai konszenzusra támaszkodó szakmai ajánlások,

valamint azért, hogy a szolgáltatása a rendelkezésre álló erőforrások optimális felhasználásával szakmailag hatásosan nyújtható legyen.

7. Panaszkezelés

Az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos reklamációk ügyében a Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársa jár el.

cím: 1063 Budapest, Szinyei Merse utca 6.

telefon: +36 30 630 6396

e-mail: info@hmedical.hu

Az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatban az Ügyfélszolgálat reklamációkat kizárólag az Ügyféltől, illetve írásbeli meghatalmazottjától, az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor kapott számla/bizonylat bemutatása mellett fogad el.

Panaszt csak írásban fogad el a Szolgáltató. Szóbeli panasz esetén írásbeli dokumentálásáról haladéktalanul gondoskodni kell. Szolgáltató a panaszt 30 napon belül bírálja el, és írásban értesíti Ügyfelet annak eredményéről.

8. Személyes adatok kezelése, adatvédelem, betegjogok

Az Ügyfél a szolgáltatás igénybeviteléhez köteles a Szolgáltató rendelkezésére bocsátania, az egyedi szolgáltatási szerződésben feltüntetni legalább az alábbi adatokat: családi és utónév, születési hely és idő, lakcím, telefonszám, e-mail cím, adószám. A szolgáltatási szerződés megkötéséhez, valamint az Ügyfél személyazonosságának megállapítása céljából az Ügyfél hozzájárulását adja ahhoz, hogy azonosítása érdekében Szolgáltató személyazonosító igazolványát (személyi igazolvány, útlevél vagy jogosítvány) és lakcímkártyáját elkérje, szükség esetén azokról másolatot készítsen.

A Szolgáltató elkötelezett az Ügyfelek adatainak legmagasabb szintű, jogszabályban rögzített védelme iránt. A Szolgáltató a honlapján közzéteszi az Adatvédelmi Nyilatkozatot.

A Szolgáltató az Ügyfél előzetes hozzájárulásán alapuló adatkezelést minden esetben a hatályos jogszabályokban foglaltak maradéktalan betartásával, így különösen az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (Info. tv.) valamint a 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló törvényben foglaltaknak megfelelően végzi.

9. Egyéb rendelkezések

Az Ügyfél jogosult a számára egyéniesített formában megadott teljes körű tájékoztatásra. A Szolgáltató rögzíti, hogy a tájékoztatást az Ügyfél részére saját választása szerint akár szóban, akár írásban megadhatja. A Szolgáltató a tájékoztatást magyar nyelven nyújtja.

Amennyiben az Ügyfél igénye alapján a tájékoztatáshoz tolmácsot, vagy jeltolmácsot vesz igénybe, úgy ezen személy kiválasztása és megbízása az Ügyfél feladata, és díját és költségeit az Ügyfél köteles viselni. A Szolgáltató a tolmács magatartásáért és tevékenységéért semmilyen felelősséget nem vállal.

Az Ügyfél a Kezelési Terv, az egyes elvégzett vizsgálatokról készült és részére átadott egészségügyi dokumentáció, vagy a számla átvételének az aláírásával elismeri, hogy az általa igényelt és megfelelő, kielégítő tájékoztatást a Szolgáltatótól, illetőleg az annak képviselőjében eljáró személytől megkapta.

Az Ügyfelet megilleti az önrendelkezéshez való jog. Ennek keretében az Ügyfél szabadon döntheti el, hogy kívánja-e a Szolgáltató egészségügyi szolgáltatásait igénybe venni. Az Ügyfél döntése nem érinti azonban az Ügyfél díjfizetési kötelezettségét a Szolgáltató által már elvégzett, illetőleg elvégezni megkezdett szolgáltatások vonatkozásában, amelyek ellenértékét köteles megtéríteni a Szolgáltatónak.