

Kérjük szolgáltatásaink igénybevétele
előtt alaposan olvassa végig!

Általános Szerződési Feltételeink

Medical Healing Point Kft.

Hatályos: 2025.07.01-től

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGEI	3
2. A SZOLGÁLTATÓ TEVÉKENYSÉGE ÉS KÖZREMŰKÖDŐI	3
3. AZ ÜGYFÉL – A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK SZEMÉLYI FELTÉTELEI	4
3.1. Kiskorúak és gyermekek szolgáltatásigénybevétele	4
3.2. A képviselő és felelősségvállalás igazolása	4
4. AZ ELLÁTÁSI FOLYAMAT	5
4.1 Bejelentkezés és időpontfoglalás, online rendszerek	5
4.2 Személyazonosítás és anamnéziszfelvétel	5
4.3 Pácienskoordinátorok	6
4.4 Érkezés és magatartási szabályok az Egészségközpontban	6
4.4.1 Érkezés rendje	6
4.4.2 Magatartási szabályok	7
4.4.3 Higiéniai és járványügyi szabályok	7
4.5 Parkolás	7
4.6 Bérletek	7
5. IDŐPONTFOGLALÁS ÉS FIZETÉSI MÓDOK	8
5.1. Általános fizetési feltételek és módok	8
5.2. Saját időpontfoglaló rendszer, weboldal	9
5.3. MyMedio időpontfoglalás és fizetés	9
5.4. Időpontfoglalás telefonon vagy e-mailben	9
6. IDŐPONT MÓDOSÍTÁSA, LEMONDÁSA, KÉSÉS	10
6.1. Általános lemondási és módosítási szabályok	10
6.2 Határidőn túli lemondás, módosítás, meg nem jelenés és késés	10
6.3 Akupunktúrás kezelések speciális szabályai	10
6.4 Fertőző betegség miatti lemondás	11
7. EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁS	11
7.1. Az ellátás helye és rendje	11
7.2. Kezelési terv és annak elfogadása	11
7.3. Az Ügyfél tájékoztatási kötelezettsége	12
7.4. Az ellátás teljesítésének módja, Szolgáltató általi késések	12
7.5. A szerződés felfüggesztése, felmondása	13
5.6. Egészségügyi dokumentáció	13

7.7. Együttműködési kötelezettség	13
7.8. Vizsgálati eredmények, egészségügyi információk közlése	13
7.9. Minőségbiztosítási rendszer.....	13
7.8. Díjfizetés	14
7.9. Egészségügyi dokumentáció másolat igénylése	14
7.10. Ajándékkártyák és utalványok	15
8. Laboratóriumi szolgáltatások (SYNLAB partneri ellátás)	15
8.1 Szerepek és felelősségi határok	15
8.2 Lelet értelmezése és orvosi felelősség.....	15
8.3 Átfutási idők és késedelmek	16
8.4 Mintavétel, előkészítés, ismételtes	16
8.5 Eredményközlés és kommunikáció	16
8.6 Adatkezelés és adattovábbítás a labor felé.....	16
8.7 Minőségbiztosítás	16
8.8 Panaszkezelés és minőségi kifogások	16
8.9 Felelősségi korlátok	16
9. FELELŐSSÉG	17
10. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT.....	18
11. SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE, BETEGJOGOK	19
12. SZELLEMI TULAJDONJOG	19
13. INGYENES TARTALMAKRA VONATKOZÓ FELELŐSSÉG	20
14. EGYÉB RENDELKEZÉSEK	20

A **Medical Healing Point Korlátolt Felelősségű Társaság**, továbbiakban, mint **Szolgáltató** által nyújtott alternatív-természetgyógyászati, egészségügyi szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződés a Szolgáltatást igénybe vevővel, mint Ügyféllel (továbbiakban együttesen: Felek) a jelen ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (a továbbiakban: ÁSZF) szerint jön létre.

A magánúton történő egészségügyi szolgáltatás igénybevételével Felek megbízási jogviszonyt létesítenek egymással, megbízási díj fizetése ellenében teljesítendő egészségügyi szolgáltatások ellátására. Az Ügyfél a szolgáltatás igénybevételével, úgy a megbízási jogviszony fennállásával elismeri, hogy a jelen ÁSZF-et megismerte, elolvasta, megértette, tudomásul vette, az abban foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el.

A létrejövő jogviszonyra irányadóak a Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény, a továbbiakban: Ptk.) általános és különös rendelkezései, az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény, valamint minden

egyéb, a szolgáltatásnyújtásra alkalmazandó hatályos jogszabály és szakmai irányelv, illetve ezek hiányában az adott területen széles körben elfogadott szakmai gyakorlat és módszertani útmutatók.

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGEI

- A szolgáltató neve: Medical Healing Point Korlátolt Felelősségű Társaság
- Székhely: 1026, Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 11/A
- Cégjegyzékszám: 01-09-940882
- Adószám: 22728467-2-41 (változás: 2025.10.01-től)
- Képviselő: Papp János ügyvezető
- Telefonszám: +36 30 630 6396
- E-mail cím: info@hmedical.hu

2. A SZOLGÁLTATÓ TEVÉKENYSÉGE ÉS KÖZREMŰKÖDŐI

2.1.A Szolgáltató a szolgáltatásait saját munkavállalói, valamint szerződéses jogviszonyban álló szakemberek – így különösen orvosok, természetgyógyászok, egészségügyi szakképesítéssel rendelkező kezelők, illetve más, kapcsolódó szakterületeken képzett személyek – közreműködésével nyújtja.

2.2. A Szolgáltató gondoskodik az egészségügyi szolgáltatás megszervezéséről, ideértve különösen a betegútszervezési, pénzügyi, adminisztratív, logisztikai, marketing és koordinációs tevékenységeket. A szolgáltatások nyújtásához szükséges engedélyekkel, továbbá a hatályos jogszabályokban meghatározott engedélyekkel, személyi és tárgyi feltételekkel a Szolgáltató rendelkezik, vagy azokat közvetített szolgáltatás keretében biztosítja. A Szolgáltató kijelenti, hogy tevékenységére általános szakmai felelősségbiztosítással rendelkezik.

2.3. Az Ügyfél a szolgáltatás igénybevételével kifejezetten elfogadja, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás teljesítését – saját nevében és felelősségére – alvállalkozók, megbízottak, illetve egyéb közreműködők (a továbbiakban együttesen: Közreműködők) bevonásával végezze. A Szolgáltató az ilyen Közreműködők tevékenységéért úgy felel, mintha a szolgáltatást saját maga nyújtotta volna.

2.4. A Szolgáltató által foglalkoztatott, illetve megbízott személyes közreműködők körébe tartoznak különösen az orvosok, ápolók, asszisztensek, gyógytornászok, masszőrök, természetgyógyászok, adminisztratív és pénzügyi munkatársak. A szolgáltatások ellenértéke a személyes közreműködők által nyújtott tevékenységek mellett tartalmazza a Szolgáltató betegútszervezési, adminisztratív, pénzügyi és egyéb szervezési költségeit is, amelyek részben vagy egészben beépítésre kerülnek a szolgáltatások díjába.

2.5. Az egészségügyi szolgáltatás igénybevételének helyszíne:

1024, Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 11/A

2.6. Rendelési idő

A Szolgáltató aktuális nyitvatartási és rendelési idejét a weboldalán köteles feltüntetni. A Szolgáltató ügyeleti ellátást nem biztosít, a szolgáltatások kizárólag nyitvatartási időn belül érhetőek el. A Szolgáltató a nyitvatartást és rendelési időt bármikor, előzetes értesítés nélkül jogosult megváltoztatni. A változás a weboldalon történő közzététellel válik hatályossá.

2.7. A Szolgáltató kijelenti, hogy fekvőbeteg ellátást nem biztosít. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás társadalombiztosítási finanszírozással (OEP) nem rendelkezik, így azt az Ügyfél megbízási díj megfizetése ellenében veheti igénybe.

3. AZ ÜGYFÉL – A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK SZEMÉLYI FELTÉTELEI

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat bármely cselekvőképes természetes személy igénybe veheti, aki a jelen ÁSZF-ben foglaltakat elfogadja, és a szolgáltatás igénybevételére irányuló megbízási típusú jogviszony létrejön közte és a Szolgáltató között (a továbbiakban: **Ügyfél**).

3.1. Kiskorúak és gyermekek szolgáltatásigénybevétele

A 18. életévüket be nem töltött személyek (a továbbiakban: **kiskorú Ügyfél**) kizárólag a törvényes képviselőjük (szülő, gyám, vagy egyéb törvényes képviselőre jogosult személy) írásbeli hozzájárulásával és kíséretével vehetik igénybe a Szolgáltató szolgáltatásait. A törvényes képviselő jelenléte különösen szükséges:

- az első konzultáció, tanácsadás vagy kezelés alkalmával,
- minden olyan szolgáltatás során, amely a kiskorú testi integritását, személyes adatait, vagy lelki egészségét érintő beavatkozással jár.

A törvényes képviselő a szolgáltatás igénybevételéhez adott hozzájárulásával egyben kijelenti, hogy a kiskorú Ügyfél nevében jogosult jognyilatkozatot tenni, és teljes felelősséget vállal a szolgáltatás igénybevételéért.

A 14. életévét betöltött, de 18. életévét be nem töltött korlátozottan cselekvőképes kiskorú – a törvényes képviselő hozzájárulásával – saját maga is jogosult a szolgáltatásra irányuló jognyilatkozat megtételére, amennyiben a szolgáltatás jellege, tartalma és értéke azt lehetővé teszi. Ennek megítélése minden esetben a Szolgáltató döntési körébe tartozik.

A 14. életévét be nem töltött kiskorú esetében a szolgáltatás kizárólag a törvényes képviselő aktív közreműködésével és teljes körű felügyeletével vehető igénybe.

3.2. A képviselet és felelősségvállalás igazolása

A Szolgáltató jogosult a törvényes képviselet és a hozzájárulás fennállásának igazolására – különösen, de nem kizárólagosan – személyazonosító okmány, meghatalmazás vagy egyéb dokumentum bemutatását kérni. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását megtagadhatja, amennyiben a szükséges hozzájárulások vagy nyilatkozatok nem állnak rendelkezésre, vagy azok hitelessége nem igazolt.

Amennyiben a szolgáltatást korlátozottan cselekvőképes kiskorú veszi igénybe, jognyilatkozata – amennyiben jogszabály eltérően nem rendelkezik – kizárólag törvényes képviselője előzetes hozzájárulásával és kifejezett nyilatkozatával érvényes.

4. AZ ELLÁTÁSI FOLYAMAT

4.1 Bejelentkezés és időpontfoglalás, online rendszerek

4.1.1. Az Ügyfél a Szolgáltatásokat kizárólag előzetes bejelentkezést és időpontfoglalást követően veheti igénybe. A Szolgáltató által elfogadott időpontfoglalási csatornák:

- a Szolgáltató hivatalos időpontfoglaló rendszerén keresztül:
<https://portal.hmedical.hu/bejelentkezés>,
- a MyMedio rendszer felületén, amennyiben az adott szolgáltatás ott elérhető,
- telefonon: +36 30 630 6396,
- e-mailben: rendelo@hmedical.hu

4.1.2. Közösségi média felületeken keresztül (pl. Facebook, Instagram, Messenger) időpontfoglalás, lemondás vagy módosítás nem megengedett, az ilyen megkereséseket a Szolgáltató nem kezeli és érvénytelennek tekinti.

4.1.3. A bejelentkezés/időpontfoglalás akkor érvényes, ha az a fenti hivatalos csatornák valamelyikén történt, és azt a Szolgáltató visszaigazolta.

4.1.4. Weboldal és online rendszerek használata

4.1.4. a) A Szolgáltató www.hmedical.hu weboldalán, valamint a kapcsolódó online rendszerein (pl. időpontfoglaló, páciensportál) keresztül biztosítja az Ügyfél számára az időpontfoglalást és a kapcsolódó információk elérését.

4.1.4. b) A Szolgáltató nem felel az oldal vagy az online rendszerek átmeneti elérhetetlenségéért, adatátviteli hibákért, a rajta kívül álló technikai okokból (pl. internet- vagy áramszünet, harmadik fél által biztosított szolgáltatás hibája) bekövetkező fennakadásokért.

4.1.4. c) A Szolgáltató jogosult a weboldal és az időpontfoglaló rendszer tartalmát bármikor módosítani vagy korlátozni, az Ügyfél előzetes értesítése nélkül, feltéve, hogy ez az igénybevett szolgáltatások teljesítését nem érinti hátrányosan.

4.2 Személyazonosítás és anamnéziszfelvétel

Az Ügyfél személyazonosítása az első megjelenéskor, illetve orvosi vagy dietetikai szolgáltatás igénybevétele esetén történik. Az azonosításhoz az Ügyfél köteles érvényes, személyazonosításra alkalmas okmányt bemutatni (pl. személyi igazolvány, útlevél, jogosítvány).

Nem szükséges személyazonosítás az alábbi szolgáltatásoknál, amennyiben kizárólag ilyen szolgáltatás kerül igénybe vételre:

- masszázskezelések,
- workshopok,

- egészségnapok,
- egyéb, egészségügyi dokumentációt nem igénylő események

Az azonosítást is igénylő szolgáltatások esetében a Szolgáltató részletes anamnézist vesz fel, amely során az Ügyfél köteles valós adatokat szolgáltatni korábbi betegségeiről, jelenlegi állapotáról, gyógyszereiről és egyéb releváns körülményekről.

Amennyiben az Ügyfél a kezelés ideje alatt más egészségügyi szolgáltatónál gyógyszeres – különösen antibiotikumos – terápiát kezd meg, ezt haladéktalanul jeleznie kell a saját pácienskoordinátorának.

Az anamnézis során az Ügyfél köteles valós és naprakész információt szolgáltatni többek között:

- korábbi betegségeiről,
- műtéti beavatkozásokról,
- jelenlegi egészségi állapotáról,
- rendszeresen szedett gyógyszereiről,
- ismert érzékenységeiről, allergiáiról,
- egyéb releváns egészségügyi körülményekről.

4.3 Pácienskoordinátorok

A Szolgáltató minden Ügyfél/ részére kijelöl egy pácienskoordinátort, aki a teljes folyamat során rendelkezésre áll információval, segítséget nyújt a tájékozódásban, időpontfoglalásban, módosításban, valamint a kezelési vagy konzultációs folyamat kapcsán felmerülő kérdések esetén.

A pácienskoordinátor az Ügyfél kapcsolattartója, akihez bizalommal fordulhat a kezelések vagy szolgáltatások igénybevétele alatt.

4.4 Érkezés és magatartási szabályok az Egészségközpontban

Az Ügyfél minden szolgáltatás igénybevétele során köteles a Szolgáltató Egészségközpontjának működési és magatartási szabályait betartani. Ezen szabályok célja, hogy az ellátás minden résztvevő számára biztonságos, nyugodt és gördülékeny módon történjen.

4.4.1 Érkezés rendje

- Az Ügyfél köteles legalább 10–15 perccel a lefoglalt időpontja előtt megérkezni, hogy a bejelentkezés zavartalanul megtörténjen.
- Minden Ügyfélnek érkezéskor személyesen be kell jelentkeznie a recepción.
- Az Ügyfél köteles a recepció munkatársait tájékoztatni parkolási igényéről, és szükség esetén megadni a jármű rendszámát, valamint aláírással igazolni a parkoló használatát (tűzvédelmi okokból).

4.4.2 Magatartási szabályok

- Az Ügyfél és kísérője köteles a központ rendjét és nyugalmaát megőrizni, más Ügyfelek zavartalan ellátását biztosítani.
- A kezelések és konzultációk ideje alatt az Ügyfél köteles mobiltelefonját lehalkítani vagy kikapcsolni.
- Az akupunktúrás és relaxációs kezelések alatt különösen fontos a csend megőrzése, hogy minden Ügyfél nyugodt környezetben részesülhessen ellátásban.
- Az Egészségközpont területén tilos bármilyen magatartás, amely más páciensek, a személyzet vagy a szolgáltatás működését zavarja, akadályozza vagy veszélyezteti.

4.4.3 Higiéniai és járványügyi szabályok

- A Szolgáltató biztosítja a kézfertőtlenítők és szükség esetén maszkok elérhetőségét a recepción, a váróban és a kezelőkben.
- Fertőző megbetegedés gyanúja esetén az Ügyfél köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, és új időpontot egyeztetni.
- A Szolgáltató jogosult a fertőző állapotban történő megjelenést követően a szolgáltatás nyújtását megtagadni az egészségbiztonság védelme érdekében.

4.5 Parkolás

4.5.1. A Szolgáltató parkolási lehetőséget biztosít a klinika teremgarázsának kijelölt részén. Az aktuális parkolási díj a recepción, valamint a www.hmedical.hu oldalon folyamatosan elérhető, és a recepción fizetendő.

4.5.2. Az Ügyfél köteles a parkolási rendet betartani és a gépjárművet az előírt módon használni. Tűzvédelmi okokból a rendszám rögzítése és az erre vonatkozó nyilatkozat aláírása kötelező.

4.5.3. A Szolgáltató a parkolóban bekövetkezett károkért (rongálás, lopás, harmadik személy által okozott károk) nem vállal felelősséget, kivéve, ha a kár a Szolgáltatónak felróható okból következett be.

4.6 Bérletek

4.6.1. A Szolgáltató egyes szolgáltatásaihoz bérletkonstrukciókat kínál, amelyek igénybevételére az Ügyfél és a Szolgáltató között létrejött szerződés, valamint a jelen ÁSZF és a külön bérletszabályzat rendelkezései irányadók.

4.6.2. A bérlet ellenértékét az Ügyfél egy összegben köteles megfizetni, legkésőbb az első bérletalkalom igénybevételének napján. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a bérlet igénybevételét

a teljes díj kiegyenlítéséig megtagadja vagy az alkalmat önálló alkalomként számolja fel bérletkonstrukción kívül.

4.6.3. Bérletvásárlás az alábbi módokon lehetséges:

- személyesen a recepción, készpénzzel, bankkártyával vagy – az adott szolgáltatásnál elérhetőség függvényében – OTP SZÉP kártyával;
- a Páciensek Portálján keresztül, online bankkártyás fizetéssel a STRIPE biztonságos rendszerén keresztül, illetve – amennyiben az adott konstrukció esetében elérhető – helyszíni fizetéssel;
- e-mailben a rendelo@hmedical.hu címen történő megrendeléssel.

4.6.4. A már megvásárolt bérletek díjának visszatérítésére – a szerződés Ügyfél általi felmondása, illetve a kezelések bármely más okból történő felfüggesztése esetén – nincs lehetőség. A Szolgáltató azonban méltányosságból biztosítja a lehetőséget arra, hogy a fel nem használt alkalmak más, egyenértékű vagy eltérő díjazású szolgáltatásra/bérletre átválthatók, az Ügyfél előzetes egyeztetése és a Szolgáltató jóváhagyása mellett.

4.6.5. A bérletek részletes felhasználási szabályait a külön Bérletszabályzat tartalmazza, amely elérhető a következő linken: <https://www.hmedical.hu/legal>.

5. IDŐPONTFOGLALÁS ÉS FIZETÉSI MÓDOK

5.1. Általános fizetési feltételek és módok

5.1.1. Általános szabályok

Az Ügyfél a lefoglalt szolgáltatások díját legkésőbb a szolgáltatás igénybevételének napján köteles maradéktalanul megfizetni.

A bérletek díjának megfizetésére a jelen ÁSZF 4.6. pontjában meghatározott szabályok irányadók, kivéve, ha a Szolgáltató egyedi, írásban vagy elektronikusan közölt fizetési konstrukciót ajánlott fel.

5.1.2. Fizetési módok

Az Ügyfél a szolgáltatások ellenértékét az alábbi módokon teljesítheti:

- készpénzben, a Szolgáltató telephelyén;
- bankkártyával, a Szolgáltató telephelyén elérhető POS-terminálon keresztül;
- online bankkártyás fizetéssel, a Páciens Portálon keresztül, a STRIPE biztonságos fizetési rendszerén keresztül;
- SZÉP kártyával (amennyiben az adott szolgáltatás vonatkozásában elérhető);
- egészségpénztári számla terhére.

5.1.3. Egészségpénztári fizetés

Egészségpénztárral történő fizetés esetén a Szolgáltató számlát állít ki az egészségpénztár nevére.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató kizárólag a számlát bocsátja ki, az egészségpénztár részéről történő megtérítés folyamatáért és annak időtartamáért felelősséget nem vállal.

A megtérítésről és annak pontos feltételeiről az Ügyfél köteles saját egészségpénztáránál tájékozódni.

5.2. Saját időpontfoglaló rendszer, weboldal

Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltató saját időpontfoglaló rendszerén (<https://portal.hmedical.hu/bejelentkezes>) vagy weboldalain (www.hmedical.hu, www.hmedicalacademy.hu) keresztül foglal időpontot vagy vásárol szolgáltatást/bérletet, a fizetés történhet:

- online bankkártyás fizetéssel a Stripe biztonságos rendszerén keresztül, vagy
- személyesen, a helyszínen készpénzzel, bankkártyával vagy egyes szolgáltatások esetén OTP Szép Kártyával.

A saját időpontfoglalón keresztül történő vásárlásokra és lemondásokra a jelen ÁSZF **6.1. pontjában rögzített általános lemondási szabályok** vonatkoznak.

5.3. MyMedio időpontfoglalás és fizetés

Amennyiben az Ügyfél a MyMedio rendszeren keresztül foglal időpontot és bankkártyás fizetéssel teljesíti a szolgáltatás díját, úgy a lemondás esetén az alábbi szabályok irányadók:

- Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatást az előírt határidőn belül (24 órával az időpont előtt) mondja le, a Szolgáltató a befizetett díjat visszatéríti, azonban **10% kezelési költség** kerül levonásra.
- Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatást 24 órán belül mondja le, nem jelenik meg, vagy 15 percnél többet késik, a Szolgáltató a teljes befizetett díjat jogosult megtartani.
- Bérletvásárlás a MyMedio rendszerben nem lehetséges.
- A MyMedio rendszerén keresztül lehetőség van online bankkártyás fizetésre, vagy amennyiben az adott esetben elérhető – helyszíni fizetés választható: készpénz, bankkártya vagy OTP SZÉP kártya

5.4. Időpontfoglalás telefonon vagy e-mailben

Az Ügyfélnek lehetősége van időpontot foglalni

- telefonon: +36 30 630 6396

- emailben: rendelo@hmedical.hu e.mail címen. Ebben az esetben kérjük megadni a számlázási címet és a telefonszámot is.

Időpontfoglalás és egyeztetés social média oldalon nem lehetséges!

6. IDŐPONT MÓDOSÍTÁSA, LEMONDÁSA, KÉSÉS

6.1. Általános lemondási és módosítási szabályok

Az Ügyfél a lefoglalt időpontját díjmentesen mondhatja le vagy módosíthatja, amennyiben a Szolgáltatót az alábbi határidőn belül, hivatalos csatornán értesíti:

- általános szolgáltatás esetén: legalább **24 órával** az időpont előtt,
- komplex kivizsgálás esetén: legalább **48 órával** az időpont előtt.

Hivatalos csatornák:

- telefon vagy SMS: +36 30 630 6396,
- e-mail: rendelo@hmedical.hu.

Közösségi média felületen (pl. Facebook, Instagram, Messenger) vagy a fentiektől eltérő módon történő lemondás vagy módosítás nem minősül érvényes közlésnek.

Az e-mailes lemondást a Szolgáltató akkor is elfogadja időben történtnek, ha annak feldolgozása csak később történik meg, de az elküldés ideje az előírt határidőn belül esik.

6.2 Határidőn túli lemondás, módosítás, meg nem jelenés és késés

Az akupunktúrák kezelése kivételével a lefoglalt időpont 24 órán (komplex kivizsgálás esetén 48 órán) belüli lemondása, módosítása, előzetes értesítés nélküli meg nem jelenés vagy 15 percet meghaladó késés esetén a Szolgáltató jogosult:

- a szolgáltatás teljes díját felszámítani és a befizetett összeget megtartani, vagy
- bérlet esetén az adott alkalmat felhasználnak tekinteni.

A 15 percet meghaladó késés az Ügyfélnek felróható okból megghiúsult ellátásnak minősül.

6.3 Akupunktúrák kezelése speciális szabályai

- A legfoglalt akupunktúra időpontok 24 órán belül is módosíthatóak, a hátrányos jogkövetkezmények nélkül.
- Amennyiben az Ügyfél akupunktúrák időpontját 3 egymást követő alkalommal lemondja vagy 24 órán belül módosítja, a Szolgáltató jogosult a bérletből egy alkalmat levonni, vagy egyedi díjfizetés esetén a teljes alkalom díját felszámítani.
- Akupunktúrák kezelésre késve érkező Ügyfelet a Szolgáltató nem köteles ellátni. Ugyanazon napon belül – kizárólag szabad kapacitás függvényében – a Szolgáltató felajánlhatja a következő szabad időpontot.

6.4 Fertőző betegség miatti lemondás

Fertőző betegség esetén a 24 órán belüli lemondás is elfogadható, ha:

- az Ügyfél a lemondást haladéktalanul telefonon bejelenti, és
- új időpontot egyeztet.

A Szolgáltató jogosult igazolást kérni a fertőző betegségről, különösen ismételt, határidőn túli lemondások esetén.

5.7 Díj áthelyezése

Amennyiben a lemondás a határidőn túl, de méltányolható körülmények között történik, a Szolgáltató saját döntése alapján lehetőséget biztosíthat a befizetett díj más időpontra vagy más szolgáltatásra történő áthelyezésére.

7. EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁS

7.1. Az ellátás helye és rendje

Az egészségügyi és természetgyógyászati ellátás a Szolgáltató által erre kijelölt és megfelelően felszerelt, engedéllyel rendelkező egészségközpontban történik. Az Ügyfél – valamint az őt esetlegesen elkísérő személy(ek) – köteles(ek) az egészségügyi ellátás rendjét, a Szolgáltató működésének szabályait, valamint az ÁSZF és a Házirend rendelkezéseit betartani.

Tilos bármilyen olyan magatartás, amely a Szolgáltató működését, más páciensek jogainak gyakorlását, az ellátás nyugalmát vagy folyamatosságát zavarja, akadályozza, megnehezíti, illetve ellehetetleníti.

7.2. Kezelési terv és annak elfogadása

A Szolgáltató az első orvosi vagy természetgyógyászati vizsgálatot vagy komplex állapotfelmérést követően az Ügyfél egészségi állapota és panaszai alapján kezelési tervet (a továbbiakban: *Kezelési Terv*) készít, amely tartalmazza:

- a javasolt szolgáltatások típusát és mennyiségét,
- a szolgáltatások díját és esetleges egyedi kedvezményeket,
- a kezelés várható menetét,
- a lehetséges mellékhatásokat, kockázatokat, szövődményeket,
- javasolt kezelési gyakoriságot, valamint
- a kezelésekkal kapcsolatos tudnivalókat.

A Kezelési Terv – annak tartalmától és bonyolultságától függően – szóbeli tájékoztatás formájában is közölhető, vagy írásban is rendelkezésre bocsátható.

Amennyiben a Kezelési Terv közlését követően az Ügyfél a kezelést megkezdi, ez a Szolgáltató és az Ügyfél közötti kezelési terv hallgatólagos elfogadásának minősül. Az Ügyfél abban az esetben is köteles az első vizsgálat és konzultáció díját megfizetni, ha a Kezelési Terv további elemeit nem kívánja igénybe venni.

Az Ügyfél nem köteles a Kezelési Terv egészét elfogadni. Részleges igénybevétel vagy a Szolgáltató által meghatározott sorrend vagy gyakoriságtól való eltérés esetén a kizárja a felelősségét a kívánt eredmény elérése kapcsán.

A Kezelési Terv bármely módosítása automatikusan módosítja a kapcsolódó díjakat is. A módosított kezelési terv elfogadásával az Ügyfél a módosított árajánlatot is elfogadja.

7.3. Az Ügyfél tájékoztatási kötelezettsége

Az Ügyfél köteles a Szolgáltató által nyújtott ellátás során a kezelő személyzetet teljes körűen, a valóságnak megfelelően tájékoztatni minden olyan információról, amely a kezelés szakszerű és biztonságos elvégzéséhez szükséges. Ideértendők különösen, de nem kizárólagosan:

- korábbi betegségek és kórtörténet,
- korábban elvégzett műtétek, terápiák,
- rendszeresen vagy eseti jelleggel szedett gyógyszerek,
- allergiák, egyéni érzékenységek,
- fennálló krónikus állapotok,
- bármilyen fennálló egészségkárosító kockázati tényező.

7.4. Az ellátás teljesítésének módja, Szolgáltató általi késések

A kezelést az adott szakterületre jogosultsággal rendelkező, szakmailag felkészült szakember végzi, aki lehet a Szolgáltató munkavállalója vagy egyéb szerződött alvállalkozója (közreműködők). Az ellátó az Ügyfelet – amennyiben az a szolgáltatás részét képezi és szükséges - megvizsgálja, és lehetőségeihez mérten elvégzi az ellátást. Amennyiben a szükséges személyi vagy tárgyi feltételek nem állnak rendelkezésre, az Ügyfél más, megfelelő feltételekkel rendelkező egészségügyi szolgáltatóhoz kerül irányításra.

Az egészségügyi ellátás során – a rendelés gyakorlati menetrendje és a korábbi kezelések elhúzódása miatt – előre nem látható késések előfordulhatnak. Az Ügyfél ezt tudomásul veszi, és az emiatt esetlegesen később megkezdett vizsgálatok vagy kezelések miatt kártérítési vagy egyéb igénnyel nem élhet.

Amennyiben az Ügyfél az előre egyeztetett időpontban megjelenik, de a kezelést a várakozási idő miatt nem tudja vagy nem kívánja megvárni, és ezt a helyszínen haladéktalanul jelzi a Szolgáltató képviselője felé, úgy a Szolgáltató a kezelést nem tekinti megkezdettnek, és rendelkezésre állási díjat nem számít fel.

7.5. A szerződés felfüggesztése, felmondása

A Szolgáltatót se szerződéskötési, se szerződés-fenntartási kötelezettség nem terheli. A Szolgáltató jogosult az ellátást azonnali hatállyal felfüggeszteni, vagy a szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha az Ügyfél részéről az alábbi magatartások bármelyike megvalósul:

- a) fizetési kötelezettségeinek nem vagy késedelmesen tesz eleget,
- b) nem működik együtt a kezelések eredményessége érdekében, különösen, ha:
 - nem tartja be a kezelői vagy orvosi utasításokat,
 - magatartásával más pácienseket vagy a személyzetet zavarja,
 - egészségügyi vagy mentális állapota megítélés szerint megnehezíti vagy ellehetetleníti a szolgáltatás biztonságos teljesítését,
 - rendszeresen vagy visszatérően elmulasztja az időpontokat anélkül, hogy a jelen ÁSZF szerint előzetesen értesítette volna a Szolgáltatót.

5.6. 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.

7.7. 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.

7.8. Vizsgálati eredmények, egészségügyi információk közlése

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

7.9. Minőségbiztosítási rendszer

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

7.8. Díjfizetés

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

7.8.2. 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.

7.8.3. Ügyfél kérésére erről Szolgáltató tájékoztatást köteles adni.

7.8.4. Komplex állapotfelmérés szolgáltatás igénybevétele esetén a szolgáltatási díj megfizetése az időpontfoglalást követő 5 napon belül, de legkésőbb 48 órával a konzultáció előtt, a Szolgáltató weboldalán keresztül, a Stripe fizetési szolgáltató által üzemeltetett elektronikus fizetési felületen keresztül, vagy a Szolgáltató bankszámlaszámára történő átutalással történik, vagy a helyszínen készpénzben vagy bankkártyával kerül kiegyenlítésre.

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

7.8.6. 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.

7.8.7. A Szolgáltató a mindenkorai szolgáltatási díjait jogosult egyoldalúan módosítani.

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

7.8.9. 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.

7.9. Egészségügyi dokumentáció másolat igénylése

7.9.1 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.

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

7.9.3. A másolat elkészítésének és megküldésének esetleges költségeit az Ügyfél viseli. Az első másolat kiadása ingyenes, de a Szolgáltató azt díj ellenében postázza.

7.10. Ajándékkártyák és utalványok

7.10.1. A Szolgáltató ajándékkártyát és utalványt bocsáthat ki, amely az azon feltüntetett összeg erejéig a Szolgáltató szolgáltatásaira használható fel.

7.10.2. Az ajándékkártya pénzre nem váltható, részben vagy egészben vissza nem téríthető. Az ajándékkártya értéke kizárólag szolgáltatás igénybevételére fordítható.

7.10.3. Az ajándékkártya átruházható, harmadik személy is igénybe veheti azt, azonban az ajándékkártya elvesztéséből, ellopásából vagy jogosulatlan felhasználásából eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

7.10.4. Az ajándékkártya felhasználhatóságának időtartamát a Szolgáltató határozza meg; annak érvényességi ideje az ajándékkártyán vagy a vásárláskor kiállított bizonylaton feltüntetésre kerül.

8. Laboratóriumi szolgáltatások (SYNLAB partneri ellátás)

8.1 Szerepek és felelősségi határok

A Medical Healing Point (a továbbiakban: Szolgáltató) egyes vizsgálatokhoz a SYNLAB Hungary Kft. (a továbbiakban: SYNLAB) laboratóriumi partner szolgáltatásait veszi igénybe. A mintavételt és a minta átadásáig terjedő előkészítést a Szolgáltató végzi; a minta laboratóriumi vizsgálatát, méréseit, validálását és leletezését a SYNLAB látja el. A minta átadását követő szakaszért (feldolgozás, mérési módszer, leletkészítés, informatikai továbbítás) a felelősség a SYNLAB-ot terheli. A leletek elkészülésének határideje vizsgálat típusonként eltérhet, az egyes vizsgálatoknál a SYNLAB külön tünteti fel az átfutási információt; a leletek többnyire e-mailben és/vagy a MySYNLAB felületen érhetők el. [SYNLAB Magyarország](#)

8.2 Lelet értelmezése és orvosi felelősség

A laborlelet nem helyettesíti az orvosi véleményt; a normáltartománytól eltérő eredmények önmagukban nem értékelhetők, azok orvosi szakértői értelmezést igényelnek. Ennek megfelelően a leletek klinikai értékelését és a terápiás döntéseket kizárólag arra jogosult egészségügyi szakember végezheti.

8.3 Átfutási idők és késedelmek

A laboratóriumi vizsgálatok átfutási ideje változó, és egyes – előre nem látható, a Szolgáltató és a SYNLAB ellenőrzési körén kívül eső – körülmények (pl. informatikai vagy közműszolgáltatói zavar, reagens-ellátási probléma) késedelmet okozhatnak; ilyen okokból eredő késedelemért a Szolgáltató nem felel.

8.4 Mintavétel, előkészítés, ismétlés

Az Ügyfél köteles a mintavételhez kapcsolódó előírásokat és előkészítési szabályokat (pl. éhgyomor, gyógyszeresedés, fizikai aktivitás mellőzése) betartani; ezek megszegése értékelhetetlen vagy torz eredményt okozhat és ismételt mintavételt tehet szükségessé. Az Ügyfél nem megfelelő előkészítése vagy együttműködés-hiánya miatti ismételt mintavétel és vizsgálat költségei az Ügyfelet terhelhetik. *(Tipikus előírásokra példa: terheléses vizsgálatoknál éhgyomor, a vizsgálat alatti étel-italtilalom stb.)* Amennyiben a preanalitikai hiba (pl. hemolízis, alvadás) a Szolgáltatónak felróható, a Szolgáltató díjmentes ismételt mintavételt biztosít és a vizsgálat újraindításáról gondoskodik.

8.5 Eredményközlés és kommunikáció

A lelet rendelkezésre bocsátása – az adott vizsgálatról függően – történhet közvetlenül a SYNLAB-tól elektronikus úton (jelszóval védett e-mail, MySYNLAB), illetve a Szolgáltatón keresztül is. Az Ügyfél köteles működő, valós e-mail címet megadni, és gondoskodni a leletátvétel feltételeiről. [SYNLAB Magyarország](#)

8.6 Adatkezelés és adattovábbítás a labor felé

A vizsgálat teljesítéséhez a Szolgáltató az Ügyfél személyazonosító és egészségügyi adatait a szükséges mértékben továbbítja a SYNLAB részére. A SYNLAB a laboratóriumi diagnosztika során önálló adatkezelőként kezeli az adatokat a saját adatkezelési tájékoztatói szerint; az érintetti jogok (hozzáférés, helyesbítés, törlés, korlátozás stb.) gyakorlására a SYNLAB eljárásrendje irányadó.

8.7 Minőségbiztosítás

A laboratóriumi diagnosztika szigorú minőségirányítási követelmények szerint történik. A SYNLAB csoport laborjai széles körben rendelkeznek ISO 15189 és/vagy ISO 17025 szerinti akkreditációkkal; a minőségirányítás a nemzetközi és regionális előírásokhoz igazodik. (Megjegyzés: az akkreditációk laboronként és országonként eltérhetnek.)

8.8 Panaszkezelés és minőségi kifogások

A mintavétellel és a mintakezeléssel kapcsolatos panaszokat a Szolgáltató kezeli; a laboratóriumi feldolgozással, mérési módszerrel, leletkészítéssel és elektronikus továbbítással kapcsolatos kifogások a SYNLAB felé terjeszthetők elő a SYNLAB hivatalos ügyfélszolgálati csatornáin. A normáltartományok és referenciaértékek laboronként eltérhetnek; különböző laborok leletei emiatt közvetlenül nem minden esetben összevethetők. [SYNLAB Magyarország](#)

8.9 Felelősségi korlátok

A Szolgáltató felelőssége a saját ellátási körébe tartozó tevékenységekre (mintavétel, minta átadása a labor részére, a laborlelet közlése) terjed ki. A laboratóriumi feldolgozásból, külső informatikai hibából, közműszolgáltatói zavarokból vagy reagens-ellátási problémából eredő késedelemért, hibáért, elmaradt eredményközlésért a Szolgáltató nem felel; e körben a labor szolgáltató felelőssége áll fenn. A leletek orvosi értelmezésének elmulasztásából, vagy az orvosi utasítások, kontrollvizsgálatok és életmódbeli javaslatok be nem tartásából eredő károkért a Szolgáltató felelőssége kizárt.

9. FELELŐSSÉG

9.1. Az Ügyfél a Szolgáltató szolgáltatásait kizárólag saját elhatározásából és saját felelősségére veszi igénybe. A szolgáltatás igénybevételével és az adatkezelési tájékoztató elfogadásával az Ügyfél kifejezetten tudomásul veszi, hogy minden egészségügyi és természetgyógyászati beavatkozás bizonyos mértékű kockázattal jár. A Szolgáltató kizárólag a saját mulasztásából vagy szakmai szabályszegéséből eredő károkért tartozik felelősséggel. Azon kockázatokat, amelyek az orvosnak, illetve a közreműködőknek fel nem róhatók, az Ügyfél köteles viselni.

9.2. Az egészségi állapot javulása, a gyógyulás folyamata és időtartama egyénenként eltérő, előre nem garantálható, és az átlagos gyógyulási menethez képest eltéréseket mutathat. A Szolgáltató kifejezetten nem vállal garanciát az egyes kezelések eredményességére vagy a gyógyulás bizonyos időtartam alatt történő bekövetkezésére.

9.3. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások jellemzően non-invazív terápiák, természetes gyógymódok és egyéb szelíd beavatkozások. Ezek jellegzetessége, hogy a meglévő tünetek átmenetileg felerősödhetnek (különösen akupunktúra és reflexológia esetén), illetve a kezelések hatása fokozatosan, sok esetben csak a folyamat végére válik érzékelhetővé. A Szolgáltató a fentiekből eredő esetleges átmeneti állapotrosszabbodásért, tünetfelerősödésért, illetve a javulás szubjektíven érzékelt elmaradásáért felelősséget nem vállal.

9.4. A Szolgáltató minden tőle elvárható intézkedést megtesz annak érdekében, hogy szolgáltatásai megfeleljenek a hatályos jogszabályi és szakmai előírásoknak, így különösen a tudomány mindenkori állásán alapuló, bizonyítékokon nyugvó szakmai irányelveknek, ezek hiányában pedig a széles körben elfogadott szakmai ajánlásoknak és konszenzusoknak. A Szolgáltató biztosítja, hogy a rendelkezésre álló erőforrásokat az ellátás során optimálisan, szakmailag indokoltan használja fel.

9.5. A Szolgáltató **nem felelős** azokért a következményekért, amelyek az Ügyfél kötelezettségeinek megszegéséből erednek, különösen akkor, ha:

- az Ügyfél az orvos, a kezelő vagy más közreműködő szakember utasításait nem tartja be;
- az előírt gyógyszereket, táplálékkiegészítőket nem, vagy nem az előírt módon szedi;
- az előírt terápiát, étrendet vagy életmódbeli javaslatokat nem követi;
- az ellátás során lényeges egészségügyi adatokat, körülményeket nem közöl.

9.6. A Szolgáltató kizárja felelősségét minden olyan kárért, amely az Ügyfél magatartására, együttműködésének hiányára, illetve a szolgáltatás rendeltetésellenes igénybevételére vezethető vissza.

10. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

10.1. A szabályzat célja

A panaszkezelési protokoll célja, hogy a beérkező ügyfélpanaszok rögzítésének és kivizsgálásának folyamatát szabályozza, hozzájáruljon az az ügyfélelégedettség minél magasabb eléréséhez, a szolgáltatás minőségének javításához, az esetleges hibák forrásának megszüntetéséhez.

10.2. Alkalmazása

A Szolgáltatóval jogviszonyba kerülő természetes vagy jogi személyekre terjed ki.

10.3. Panasz benyújtása

- panasz benyújtható írásban az info@hedral.hu vagy a hirsch.zsanett@hmedical.hu címen
- vagy postai úton levélben : 1024, Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 11/A

10.4. Panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével és a vonatkozó panaszkezelési jogszabályok szigorú betartása mellett történik. A panaszvizsgálás az ügyfélszolgálatért felelős operatív menedzser és a cégvezető hatáskörébe tartozik. A páciens panaszok kivizsgálásában – tekintettel az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény ide vonatkozó előírásaira az alábbiak szerint kell eljárni.

10.5. A panaszkezelés folyamata

A beérkezett panaszok kivizsgálását a panaszkezelésért felelős munkatárs az érintett dolgozók és vezetők bevonásával megkezdi. A vizsgálat során a panaszkezelés koordinálására kijelölt munkatárs megkeresi az adott terület vezetőjét, illetve az érintett munkatársakat. Nem vehet részt a panasz kivizsgálásában és intézésében (meghallgatását leszámítva) az, aki ellen a panasz irányul. Az összes érintett személy meghallgatása és a bejelentéssel kapcsolatos minden körülmény részletes kivizsgálása és értékelése után az ügyvezető igazgató, a cégvezető illetve az operatív menedzser dönt a szükséges intézkedésekről. Páciens részére kedvezmény adására jogosult: ügyvezető igazgató, cégvezető. A panasz kivizsgálásában minden munkatárs köteles együttműködni. A panasz kivizsgálása során minden intézkedést meg kell tenni, ami a jog-, vagy érdeksérelem megszüntetéséhez szükséges.

10.6. A panasz vizsgálata mellőzhető, ha:

- A panasz bejelentése névtelenül történt, és az ügyfélszolgálat vezetője másképp nem dönt. Névtelen bejelentés esetén a vizsgálat akkor rendelhető el, ha alaposan feltételezhető, hogy a bejelentés tartalma a valóságnak megfelel.
- A bekövetkezéstől számított hat hónapon túl előterjesztett panasz érdemi vizsgálat nélkül elutasítható.

10.7. Tájékoztatás

Az összes releváns információ birtokában a panaszkezelésért felelős munkatárs összefoglalót és javaslatot tesz a panasz lezárására, az esetleges kompenzációt is beleértve. **A panaszossal a panaszkezelésért felelős munkatárs veszi fel a kapcsolatot és tájékoztatja a panasz elbírálásának eredményéről, a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül.** A panaszvizsgálat lezáró tájékoztatást a panaszosnak e-mail vagy levél formában kell megküldeni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost - az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell. A panasszal kapcsolatos iratokat 5 évig kell megőrizni.

11. SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE, BETEGJOGOK

11.1. A Szolgáltató az Ügyfelek vagy Érdeklődők által megadott személyes adatokat az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően, szigorú és biztonságos keretek között kezeli, titoktartási protokoll betartása mellett. Az Adatkezelési Tájékoztató itt érhető el: <https://www.hmedical.hu/adatkezesi-tajekoztato>

11.2.A Szolgáltató a szolgáltatások nyújtása során tudomására jutott minden olyan adat tekintetében titoktartást vállal, amelyek a birtokába kerülnek, tekintet nélkül arra, hogy vonatkozik-e a megismert adatra a Szolgáltató adatvédelmi szabályozása. A Szolgáltató kizárólag az Adatkezelési Tájékoztatóban rögzített adatokat, az abban szabályozott időtartamig és módon, minden biztonsági előírást és javaslatot betartva kezeli és tárolja.

11.3. A Szolgáltató az Ügyfél előzetes hozzájárulásán alapuló adatkezelést minden esetben a hatályos jogszabályokban foglaltak maradéktalan betartásával végzi.

11.4. Betegjogi képviselő

Az ügyfél, panaszával betegjogi képviselőhöz is fordulhat, melynek elérhetősége:

- Dr. Munk Julianna
- Telefonszám: 06/20-4899-520
- Elérhető hétfő-csütörtök: 8:00-16:30 között, pénteken 8:00-14:00 óra között
- E-mail: julianna.munk@ijb.emmi.gov.hu
- Fogadóóra előre egyeztetett időpontban, helye: ORFI Ápolási Igazgatóság (Frankel Leó u. 25
- 29)

Az ügyfél, panaszával a lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez is fordulhat. A békéltető testületek internetes elérési oldala: <http://www.bekeltetes.hu>. Az ügyfél, a panaszával kapcsolatos igényét bíróságon is érvényesítheti, jogaival a lakóhelye szerinti illetékes járási hivatal fogyasztóvédelmi hatóságához is fordulhat.

12. SZELLEMI TULAJDONJOG

12.1. A Szolgáltató által biztosított minden tartalom, különösen a weboldalára feltöltött képek, írott szövegek, posztok, videók, weboldala stb. szerzői jogi védelem alatt állnak, a szerzői jogok jogosultja

az Szolgáltató. Az Ügyfél a Szolgáltató által kiadott bármely edukatív [ingyenes is!] anyagot, csomagot, ismeretanyagot kizárólag saját célból jogosult felhasználni akként, hogy az abban levő ismereteket otthonában megismerje, elsajátítsa, és azokat kizárólag abban a formában használhatja fel, ahogy az Szolgáltató a rendelkezésére bocsátotta. Az Ügyfél a rendelkezésére bocsátott anyagot nyilvánosságra nem hozhatja, harmadik személy rendelkezésére nem bocsáthatja. Ennek megsértése esetén a Szolgáltató jogi lépéseket tesz.

12.2. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a felhasználási engedély nélküli használat jogsértőnek minősül, amely esetben a Szolgáltatót kötbér illeti meg. **A kötbér mértéke képenként bruttó 40.000 Ft, szöveges tartalom esetén szavanként bruttó 10.000 Ft.** A Felhasználó kifejezetten elfogadja, hogy a kötbér mértéke nem tekinthető aránytalannak vagy eltúlzottnak, és ezen feltételek tudatában veszi igénybe a weboldal tartalmait. A Szolgáltató szerzői jogi jogsértés esetén közjegyzői ténytanúsítással élhet, amelynek költsége szintén a jogsértő Felhasználóra áthárítható.

13. INGYENES TARTALMAKRA VONATKOZÓ FELELŐSSÉG

13.1. A Szolgáltató által a közösségi média felületein, weboldalán vagy egyéb online platformjain közzétett ingyenes edukációs tartalmak, javaslatok, tippek, valamint egyéb ingyenesen elérhető anyagok kizárólag tájékoztató jellegűek, nem minősülnek konzultációnak, tanácsadásnak. A Szolgáltató kizárja felelősségét az ingyenes tartalmak felhasználásából eredő bármilyen közvetlen vagy közvetett kárért, beleértve az egészségügyi, anyagi vagy egyéb károkat.

14. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

14.1. 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.

14.2. 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.

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

14.4. 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.

14.5. 12.1. Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a *2013.évi V. törvény*, a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadóak, továbbá az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az

információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az ÁSZF-et bármikor módosítsa, amelyről az ügyfeleket megfelelő időben, emailben értesíti.

14.6. Szolgáltató fenntart magának minden jogot a weboldal, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos a weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

14.7. Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetatlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

14.8. Amennyiben Szolgáltató az ÁSZF alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az, hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan az ÁSZF valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

15.9. Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató weboldala Magyarországon működik, karbantartását is itt végzik. Mivel az oldal más országokból is meglátogatható, ezért a felhasználók kifejezetten tudomásul veszik, hogy a felhasználó és a Szolgáltató viszonylatában az irányadó jog a magyar jog.

14.10. Szolgáltató a weboldalon található szolgáltatásokhoz való hozzáférés és az általa elfogadott fizetési módok vonatkozásában nem alkalmaz eltérő általános hozzáférési feltételeket a Felhasználó állampolgárságával, lakóhelyével vagy letelepedési helyével kapcsolatos okokból.

14.11. Szolgáltató megfelel a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELET-nek.

14.12. A jelen ÁSZF 2025.07.01 napján lép hatályba és visszavonásig, vagy az újabb ÁSZF közzétételéig hatályos. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a ÁSZF-et (a módosításra okot adó körülmények: jogszabály-változás, üzleti érdek, céggel kapcsolatos változások). A módosításokat a Szolgáltató a weboldalon közzéteszi, illetve a regisztrált/vagy korábban már vásárló Ügyfeleket a változásról e-mailben értesíti - mely alapján a Felhasználó jogosult a szerződéstől elállni, vagy azt felmondani. A módosítások nem érintik a korábban megkötött szerződéseket, azaz a módosításnak nincs visszaható hatálya.