

Pannonia Medical Rendelőintézet
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

- 1.1. A Pannonia Medical Kft. mint Szolgáltató (9400 Sopron, Várkerület 77., adószám: 27555015-1-08, cégjegyzékszám: 08-09-033986., a továbbiakban: Szolgáltató) valamint Ügyfele (a továbbiakban: Ügyfél, a Szolgáltató és Ügyfél együttesen a továbbiakban: Felek) között létrejött egészségügyi szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződésre (a továbbiakban Szerződés) a Felek ellenkező tartalmú írásbeli megállapodása hiányában a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) az irányadóak.
- 1.2. Az Ügyfél a Szerződés aláírásával, írásbeli szerződés hiányában az egészségügyi ellátásra történő időpontfoglalással vagy (amennyiben készül ilyen) az egyedi árajánlat aláírásával, illetve Csomag esetén a számla ellenértékének kiegyenlítésével ismeri el, hogy az ÁSZF-et megismerte, elolvasta, megértette, az abban foglaltakat magára nézve minden külön rendelkezés nélkül kötelezőnek fogadja el.

II. A SZOLGÁLTATÁS ÉS KEDVEZMÉNYEZETEK

- 2.1. A Szolgáltató a Szerződés és mellékletei, továbbá a jelen ÁSZF szerinti feltételek mellett vállalja egészségügyi szolgáltatások nyújtását a Szerződés és mellékleteiben meghatározott tartalommal (a továbbiakban: Szolgáltatások) az Ügyfél és lent meghatározott Kedvezményezettjei részére.
- 2.2. Az Ügyfél a Beleegyező nyilatkozat aláírásával, illetőleg a Szolgáltatás igénybe vételével elismeri, hogy a Szolgáltató a Szerződés megkötése, illetőleg a Beleegyező nyilatkozat megtétele, illetőleg a Szolgáltatás igénybe vétele előtt lehetővé tette, hogy az Ügyfél jelen ÁSZF tartalmát megismerhesse, továbbá a Szerződés aláírásával, illetőleg az egészségügyi szolgáltatás igénybevételével az Ügyfél az ÁSZF-et magára nézve kötelezőnek fogadja el. A Szolgáltató a mindenkor hatályos ÁSZF rendelkezéseit a www.pannoniamedical.eu honlapon folyamatosan rendelkezésre bocsátja.
- 2.3. A Szolgáltató vállalja, hogy a jelen ÁSZF esetleges módosításáról és a módosuló rendelkezésekről a www.pannoniamedical.eu honlapon értesítést tesz közzé, és ezzel egyidejűleg, hozzáférhetővé teszi a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF-et. A Szolgáltató rögzíti, hogy a módosított rendelkezések valamennyi Ügyfélre, illetőleg részükre teljesített valamennyi jövőbeni szolgáltatásra kötelezőek és irányadóak, ugyanakkor az ÁSZF módosítása nem hat ki a Felek között a módosítást megelőzően létrejött Szerződésre.
- 2.4. Az Ügyfél kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatót az Ügyfél vonatkozásában szerződéskötési vagy szerződés fenntartási kötelezettség nem terheli.

- 2.5. Szolgáltató tevékenységét alkalmazottai és külön szerződéssel igénybe vett közreműködői, megbízottjai és alvállalkozói igénybevitelével látja el. Szolgáltatás nyújtásánál, alvállalkozó igénybevétele esetén, a Szolgáltató az Ügyfél által igényelt (megrendelt) szolgáltatást változatlan formában értékesíti az Ügyfele felé.
- 2.6. A Szolgáltató kijelenti, hogy a Szolgáltatások nyújtásához szükséges valamennyi szakhatósági engedéllyel rendelkezik.
- 2.7. Az Ügyfél a Szerződés hatályba lépésének napjától megrendeli a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásokat és kötelezettséget vállal arra, hogy azokat szerződés szerinti feltételek mellett igénybe veszi, szerződéses kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti.

III. A SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

- 3.1. Szolgáltató kötelezettséget vállal a Szerződésben foglalt Szolgáltatások szakszerű, a hatályos jogszabályoknak és magyar egészségügyi szakmai protokolloknak megfelelő, illetve szerződés szerinti nyújtására.
- 3.2. A Szolgáltatásokat a Szolgáltató az 9400 Sopron, Várkerület 77. sz. alatti Rendelőintézetben vagy a Szerződésben meghatározott külső helyszínen nyújtja.
- 3.3. Amennyiben Szolgáltató rajta kívül álló okok miatt átmenetileg nem képes a Szolgáltatásokat a székhelyén nyújtani, úgy jogosult az ilyen Szolgáltatások ellátását a vele szerződéses kapcsolatban álló más egészségügyi intézményben biztosítani.
- 3.4. A Szolgáltató egyes szakterületeken lehetőséget biztosít távkonzultáció (telemedicina) igénybevitelére, amely során az ellátás infokommunikációs eszközökön keresztül történik. Ellenkező díjszabás esetén, a távkonzultációra ugyanazok a díjszabási és lemondási feltételek vonatkoznak, mint a személyes vizsgálatokra. Az Ügyfél felelőssége a konzultációhoz szükséges, megfelelő minőségű internetkapcsolat és nyugodt környezet biztosítása.
- 3.5. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az Ügyfeleket előzetes bejelentkezés alapján az Egészségügyi Intézményben fogadja és Szolgáltatásokat nyújt a részükre.
- 3.6. A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásáért az írásbeli Szerződésben vagy az egyedi árajánlatban, illetve a Szolgáltató hivatalos árlistáiban rögzített díjazásra jogosult. A Szerződés megkötésével vagy a szolgáltatás igénybevitelével, mint ráutaló magatartással Ügyfél vállalja a díjazás megfizetését.
- 3.7. Amennyiben az Ügyfél az igénybe venni kívánt Szolgáltatásra érvényes Szerződéssel nem rendelkezik, Szolgáltató indoklás nélkül megtagadhatja a Szolgáltatás nyújtását. Érvényes szerződés esetén is megtagadhatja a Szolgáltató a Szolgáltatást nyújtását, amennyiben az Ügyfélnek a Szolgáltató felé díjtartozása áll fenn vagy Szolgáltató egyéb szolgáltatási szabályzatait, előírásait, különösen a hatósági előírásokat nem tartotta be, vagy magatartása alapján a Pannonia Medical nem vállalja az ellátását.
- 3.8. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az egészségügyi ellátást az Ügyfél által a rendelkezésére bocsátott, valamint a jogszabályok és szakmai szabályok által megkövetelt vizsgálatokból nyert információk alapján nyújtja. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az Ügyfél által

elhallgatott információk ismeretében megelőzhető, illetve az Ügyféllel veleszületett, örökletes vagy egyéb olyan nem ismert betegségből eredő szövődményekért, amelyek diagnosztizálására csak jogszabály vagy szakmai szabály által elő nem írt vizsgálattal lett volna lehetőség.

IV. AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

- 4.1. A Szolgáltató köteles tiszteletben tartani az Ügyfél emberi méltóságához való jogát.
- 4.2. Az Ügyfelet megilleti az önrendelkezéshez való jog, amely alapján minden külső befolyástól mentesen szabadon jogosult arról dönteni, hogy kívánja-e a Szolgáltató szolgáltatását igénybe venni, és hogy mely beavatkozásokat engedélyez és melyeket utasít vissza. Az Ügyfélnek joga van, hogy a kivizsgálását és kezelését érintő döntésekben részt vegyen. Szolgáltató részéről bármilyen egészségügyi beavatkozás elvégzésének feltétele, hogy ahhoz az Ügyfél megtevesztéstől, fenyegetéstől és kénysertől mentes, megfelelő tájékoztatáson alapuló beleegyezését adja. Az Ügyfél ezen beleegyezését szóban, írásban és ráutaló magatartással is megadhatja, kivéve, ha a törvény eltérően rendelkezik. Felek megállapodnak abban, hogy a beleegyezés megadásának tekintendő az előzetesen elvégzett orvosi vizsgálatok, az átadott betegdokumentáció és- vagy a számla Ügyfél részéről történő átvétele, illetve aláírása. Abban az esetben, ha a beleegyezését az Ügyfél a Szerződésben elismert általános tájékoztatás ellenére alapos ok nélkül nem adja meg, illetve alapos ok nélkül visszavonja, az Ügyfél köteles a Szolgáltató ebből eredő kára, valamint a felmerült, indokolt és igazolt költségei megfizetésére, és ebben az esetben a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli az Ügyfél egészségi állapotában bekövetkezett károkért.
- 4.3. Az Ügyfél jogosult megismerni a róla készült egészségügyi dokumentációban szereplő adatokat, továbbá joga van ahhoz, hogy azokról tájékoztatást kérjen a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően, a Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatójában foglaltak szerint. Az Ügyfél jogosult az egészségügyi dokumentációba betekinteni, valamint azokról kivonatot vagy másolatot készíteni, vagy másolatot kapni. Az Ügyfél jogosult az adott betegségével kapcsolatos egészségügyi ellátásának ideje alatt az általa meghatározott személyt írásban felhatalmazni a rá vonatkozó egészségügyi dokumentációba való betekintésre, illetve arra, hogy azokról másolatot készíttessen. Az Ügyfélnek joga van arról nyilatkozni, hogy betegségéről, annak várható kimeneteléről kiknek adható felvilágosítás, illetve kiket zár ki egészségügyi adatainak részleges, vagy teljes megismeréséből. Az Ügyfél ezen nyilatkozatáról köteles a Szolgáltatót a Szerződés megkötésekor írásban tájékoztatni, és azt részére írásban átadni. Az Ügyfél egészségügyi ellátásának befejezését követően csak a beteg által adott teljes bizonyító erejű magánokiratban felhatalmazott személy jogosult az egészségügyi dokumentációba való betekintésre, és arról való másolat készítésére.
- 4.4. Az Ügyfélnek joga van ahhoz, hogy a Szerződés aláírását, illetőleg a beavatkozást/kezelést megelőzően tájékoztatást kapjon a Szerződés tárgyát képező egészségügyi ellátással

kapcsolatban, ennek keretén belül az egészségi állapotáról, beleértve ennek orvosi megítélését is, a javasolt vizsgálatokról, beavatkozásokról, a javasolt vizsgálatok, beavatkozások elvégzésének, illetve elmaradásának lehetséges előnyeiről és kockázatairól, a vizsgálatok, beavatkozások elvégzésének tervezett időpontjairól, a lehetséges alternatív eljárásokról, módszerekről, az ellátás folyamatáról és várható kimeneteléről, a további ellátásokról, a javasolt életmódról. Az Ügyfél ezen tájékoztatást olyan formában jogosult megkapni, amelyet megértett, jogában áll továbbá az ellátással és a fentiekkel kapcsolatban feltett kérdéseire választ kapni, és ennek alapján az ellátással kapcsolatos körülményeket szabadon mérlegelve dönteni a Szerződés megkötése, és az egészségügyi ellátás igénybevétele mellett. Az Ügyfél a beleegyező nyilatkozat aláírásával elismeri, hogy a Szolgáltató részére a jelen pontban írt teljes tájékoztatást megadta, és az Ügyfél valamennyi feltett kérdésére kielégítő, számára érthető választ kapott.

- 4.5. Az Ügyfél a tájékoztatáshoz való jogáról a jogszabályban írt feltételekkel lemondhat, kivéve, ha a betegsége természetét ismernie kell ahhoz, hogy mások egészségét ne veszélyeztesse.

V. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK RÉSZLETES FELTÉTELEI

- 5.1. Szolgáltató az egészségügyi szolgáltatásokat kizárólag előzetes előjegyzés alapján végzi. Az előjegyzésekhez Ügyfél köteles megadni a szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél (kiskorú, azaz 18 év alatti Ügyfél esetén a szülő, gondviselő) nevét, születési dátumát, telefonszámát és e-mail címét. Szolgáltató ezen elérhetőségeken Ügyfelet megkeresheti az előjegyzéssel kapcsolatban. Cselekvőképtelen kiskorú (14 év alatti) csak törvényes képviselője jelenlétében vehet igénybe egészségügyi szolgáltatásokat. Korlátozottan cselekvőképes kiskorú (14-18 év között, a Ptk.-ban részletezett kivételekkel) törvényes képviselője előzetes írásbeli beleegyezésével vehet igénybe a törvényes képviselő jelenléte nélkül egészségügyi szolgáltatást, de ebben az esetben is értesíti a Szolgáltató utólag a törvényes képviselőt a korlátozottan cselekvőképes kiskorú egészségügyi állapotáról.
- 5.2. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania az alábbi adatokat: családi és utónév, születési hely és idő, anyja neve, TAJ száma, (amennyiben az Ügyfél rendelkezik TAJ kártyával), telefonszám, e-mail cím. Eseti jelleggel más adatokra is szükség lehet.
- 5.3. A Szolgáltatás igénybevételével az Ügyfél hozzájárulását adja ahhoz, hogy a személyazonosságának megállapítása érdekében Szolgáltató személyazonosító igazolványát (személyi igazolvány, útlevél vagy jogosítvány), lakcímkártyáját, TAJ-kártyáját elkérje, és azokat az Ügyfél által megadott adatok ellenőrzése érdekében megtekintse.
- 5.4. Ügyfél köteles az előzetesen egyeztetett időpontban, új Ügyfelek az időpont előtt 15 perccel, a kezelésekre és a vizsgálatokra alkalmas fizikai és pszichikai állapotban, illetve amennyiben a Szolgáltató előírt illet, akkor az előírás szerinti előkészítés után

- megjelenni, ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását megtagadni és a Lemondási- és Időpont módosítási feltételek részben meghatározott díjat követelni.
- 5.5. Az Ügyfél felelőssége az általa megadott elérhetőségek (telefonszám, e-mail cím) pontossága és azok folyamatos ellenőrzése. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az ebből eredő károkért, így különösen, ha az Ügyfél azért mulaszt el egy időpontot vagy kezelést, mert a megadott e-mail fiókja megtelt, vagy a kiküldött értesítés a levélszemét (spam) mappába került.
- 5.6. Amennyiben az Ügyfél az előzetesen egyeztetett időponthoz képest késve jelenik meg, Szolgáltató az alábbiak szerint mérlegeli a Szolgáltatás elvégzését:
- 5.6.1. Szolgáltató arra törekszik, hogy a következő Ügyfél ellátását késedelem nélkül megkezdhesse, ezért késés esetén sem köteles a rendelési időt meghosszabbítani.
- 5.6.2. Amennyiben a Szolgáltatás az előjegyzett időponthoz képest 10 percen belül megkezdhető, Szolgáltató a Szolgáltatás elvégzését lehetőség szerint, más Ügyfelek érdekeinek sérelme nélkül lehetőleg megkezdí.
- 5.6.3. Amennyiben a rendelési idő már nem elegendő az Ügyfél megfelelő ellátásához, de aznap, későbbi időpontban van lehetőség az ellátásra, Szolgáltató felajánlja ezt az időpontot az ellátásra.
- 5.6.4. Egyéb esetben Szolgáltató a Szolgáltatást nem végzi el, a késést meg nem jelenésnek tekinti és Ügyfél köteles a Lemondási- és Időpont módosítási feltételek részben meghatározott díjat fizetni.
- 5.6.5. Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a fent leírt protokolltól indoklás nélkül eltérjen és az elkészt Ügyfél ellátását megtagadja.
- 5.7. Az Ügyfél késése miatt elmaradt Szolgáltatásért az Ügyfél nem tarthat igényt kártérítésre vagy visszatérítésre.
- 5.8. A betegvizsgálat, illetve a műtétek szakmai okokból történő elhúzódása miatt előfordulhat, hogy Szolgáltató az előjegyzett időponthoz képest későbbi időpontban vagy egyáltalán nem tudja megkezdni a Szolgáltatást. Az ilyen okból bekövetkező, 30 percet meghaladó csúszás esetén Ügyfél jogosult új időpontot kérni, de egyéb kártérítésre vagy visszatérítésre nem tarthat igényt.
- 5.9. Szolgáltató egyes szolgáltatásainak igénybe vételét foglaló vagy előleg megfizetéséhez kötheti.

VI. LEMONDÁSI- ÉS IDŐPONT MÓDOSÍTÁSI FELTÉTELEK

- 6.1. Az Ügyfél időpontfoglalását vizit napját megelőző második munkanap 20:00 óráig személyesen, e-mailen vagy telefon útján díjmentesen jogosult lemondani vagy módosítani a Szolgáltatónál elérhető szabad időpontok függvényében. Amennyiben az Ügyfél a lemondást vagy módosítást ezen időpontot követően, de a vizit napját megelőző munkanap végéig közli, a jelen pontban írt módokon, úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási díj 50%-ának megfelelő mértékű kötbért érvényesíteni az Ügyféllel szemben.

24 órán belüli lemondás vagy módosítás esetén a Szolgáltató minden további jognyilatkozat nélkül jogosulttá válik a teljes összegű szolgáltatási díjra.

Az e-mail útján történő lemondás vagy időpont-módosítás kizárólag akkor tekintendő hatályosnak és a Szolgáltató által elfogadottnak, amennyiben a Szolgáltató a lemondást/módosítást írásban (e-mailben) visszaigazolta az Ügyfél részére. A visszaigazolás hiányából, vagy a technikai hiba miatt meg nem érkezett üzenetekből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal; a visszaigazolás elmaradása esetén az Ügyfél köteles a szolgáltató nyitvatartási idejének tiszteletben tartása mellett (H-P: 8:00-20:00) meggyőződni a lemondás sikerességéről egyéb elérhetőségen (telefonon). Ezen rendelkezések alkalmazandóak arra az esetre is, amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatási díjat előzetesen kifizette, de az előjegyzett időpontban nem jelenik meg, az időpontot 24 órán belül mondja le vagy módosítja.

- 6.2. A lemondás esetén a visszautalás költségeit kompenzáló átalány kötbér kerül felszámításra, melynek összege 1.500 forint. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a visszautalásokat a Szolgáltató által történt jóváhagyás napjától számított 7 naptári napon belül garantálja.
- 6.3. Szolgáltató élhet azon döntési lehetőséggel is, hogy az Ügyfél korábbi nem fizetése, meg nem jelenése vagy fizetési késedelme esetén részére járóbeteg-szakellátás nyújtását nem, vagy csak a Szolgáltatási díj előlegezése mellett nyújt. Az Ügyfél kifejezetten tudomásul veszi, amennyiben a díjat az Ügyfél fizetési határidőre nem teljesíti a Szolgáltató az időpontot jogosult törölni.
- 6.4. A Szolgáltató fizetési késedelem esetén jogosult igényét peres úton érvényesíteni az Ügyféllel szemben és igénybe vehet valamennyi rendelkezésére álló jogi eszközt a követelése érvényesítése érdekében. Az igényérvényesítéssel kapcsolatosan felmerülő többletköltségek az Ügyfelet terhelik.

VII. PARKOLÁS

- 7.1. Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vétele idejére nem köteles parkolót biztosítani. Azon Ügyfelek esetében, akik számára a Szerződés kifejezetten előírja a parkolóhely biztosítását, Szolgáltató az alábbiak szerint jár el:
 - 7.1.1. A parkolás kizárólag előzetes foglalással vehető igénybe, a parkolási igényt időpontfoglaláskor vagy legalább 1 munkanappal az érkezés előtt szükséges jelezni;
 - 7.1.2. A parkolóhely foglalás az előjegyzési időpontot megelőzően 15 perccel kezdődik és a várható befejezését követő 30 perccel végződik, mely időpontot követően Ügyfél köteles a parkolót elhagyni, egyéb esetben Szolgáltató a mindenkor hatályos árlistájában feltüntetett mértékű parkolási díjat számolhat fel;
 - 7.1.3. A parkolóhelyet a Szolgáltatás helyétől számított 200 méteren belül biztosítja.
- 7.2. Szolgáltató parkolóhelyet biztosít a mozgásukban korlátozott Ügyfelei részére, amennyiben erre vonatkozó igényüket az időpontfoglaláskor előzetesen jelzik.

VIII. AZ ORVOSI ELLÁTÁS ÉS DOKUMENTÁCIÓ NYELVE, ORVOSI DOKUMENTÁCIÓ FORDÍTÁSA IDEGEN NYELVRE

- 8.1. Az ellátás magyar nyelven történik. Az Ügyfél előzetes kérésére Szolgáltató igyekszik idegen nyelven beszélő orvost vagy angol/német tolmácsot biztosítani, de Szolgáltató idegen nyelven történő ellátásra nem kötelezhető. Ügyfél jogosult saját költségén tolmácsot biztosítani a Szolgáltatás idejére.
- 8.2. A jogszabályi előírásoknak megfelelően Szolgáltató az orvosi dokumentációt magyar nyelven köteles elkészíteni. Idegen nyelven történő ellátás esetén a magyar nyelvű dokumentációt az orvos idegen nyelvű, rövid összefoglalóval kiegészítheti, de erre nem kötelezhető.
- 8.3. Szolgáltató biztosítja az Ügyfél részére az orvosi dokumentáció nem hivatalos, angol/német nyelvre történő fordítását külön díj ellenében. A fordítás díjait az árlista tartalmazza.
- 8.4. Amennyiben az Ügyfél nem beszél magyar vagy angol nyelven, akkor a műtéti dokumentáció és bármely beleegyező vagy egyéb nyilatkozat aláírása tolmáchoz kötött. A tolmácsot az Ügyfélnek kell biztosítani saját költségén, és a tolmácsnak is alá kell írnia minden dokumentumot az ügyfél aláírásával egyidejűleg.

IX. ORVOSVÁLASZTÁS

- 9.1. Ügyfélnek jogában áll a Szolgáltatóval jogviszonyban álló szakorvosok közül választani, amennyiben a választott szakorvos végzi az igényelt szolgáltatást, illetve részt vesz az Ügyfél szerződésének megfelelő ellátásban. Szűrővizsgálati programok esetén az orvos választást Szolgáltató nem köteles figyelembe venni.
- 9.2. Szolgáltató biztosítja, hogy elsődlegesen a választott orvos végezze el a szolgáltatást, amíg az Ügyfél kifejezett kérése más orvos választására nem irányul. Szolgáltató a választott orvos távollétében vagy akadályoztatása esetén az orvos helyettesítéséről gondoskodik. Szolgáltató vállalja, hogy a választott orvos akadályoztatásáról való tudomásszerzését követően az Ügyféllel haladéktalanul felveszi a kapcsolatot és tájékoztatja a választott orvos akadályoztatásáról, valamint arról, hogy az egyeztetett időpontban tud-e helyettesítő orvostól gondoskodni. Amennyiben a Szolgáltató helyettesítő orvostól gondoskodni nem tud, vagy annak személyét az Ügyfél nem fogadja el, a Felek új időpontot kötelesek egyeztetni. Az Ügyfél a fenti okból történő időpont módosítás miatt kártérítésre nem jogosult.
- 9.3. A választott szakorvos jogosult az ellátást indoklás nélkül elutasítani az előjegyzett időpontot legalább fél munkanappal megelőzően. Ebben az esetben Szolgáltató köteles haladéktalanul új szakorvoshoz időpontot biztosítani és erről értesíteni az Ügyelet, aki ezt jogosult visszautasítani.

X. TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG ÉS BELEEGYZÉS

- 10.1. Az Ügyfél bármely Szolgáltatás igénybevétele előtt részletes szóbeli és írásbeli tájékoztatást kérhet az egészségügyi kezelésről. Tudomásul veszi, hogy amennyiben külön írásban nem kéri, úgy a Szolgáltató által rendszeresített formanyomtatványok, tájékoztató, beleegyező nyilatkozat és állapotfelmérő tartalmát elegendőnek tartja az adott Szolgáltatás igénybevételhez és azok aláírásával elismeri, hogy kellő előzetes tájékoztatásban részesült. A további tájékoztatási igényéről lemond.
- 10.2. Ügyfél köteles írásban megtenni a kezelés elvégzéséhez szükséges, valamint jogszabály által kötelezően előírt nyilatkozatokat. Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a jogszabály által előírt, vagy a Szolgáltató által kért tájékoztató, vagy beleegyező és állapotfelmérő nyilatkozatok aláírását megtagadja, úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását megtagadni és amennyiben ezzel összefüggésben kára merült fel, úgy azt az Ügyféllel szemben érvényesíteni.
- 10.3. Ügyfél köteles az ellátás előtt és az ellátás során a kezelőorvost tájékoztatni minden olyan tényről, információról, adatról és körülményről, amely szükséges a kórtörténet megállapításához, így különösen egészségi állapotáról, minden korábbi betegségéről, gyógykezeléséről, állandóan vagy alkalmanként szedett gyógyszeréről és egyéb gyógyhatású készítményeiről, egészségkárosító kockázati tényezőiről, valamint egyes gyógyszerek összetevőivel szembeni érzékenységről.
Amennyiben az Ügyfél a szerződéses és jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettségének nem vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a Szolgáltató mentesül az ebből eredő következmények viselése alól, ezekért a Szolgáltatót, vagy a kezelő orvost sem szakmai, sem anyagi felelősség nem terheli.
- 10.4. Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a vizsgálat során röntgenfelvétel készítése szükséges, az 50 év alatti nőknek hozzájáruló nyilatkozatot kell tennie. Ha az ügyfél a felvétel elkészítéséhez nem járul hozzá, a vizsgálat korlátozott értékű lehet. Ügyfél hozzájárulásával elismeri, hogy a röntgenfelvétel elkészítésének kockázatairól a Szolgáltatótól teljes körű felvilágosítást kapott.
- 10.5. Ügyfél jogosult előzetes szakorvosi vizsgálat vagy szakorvosi javaslat nélkül is laboratóriumi vagy - röntgenfelvétel kivételével - képalkotó diagnosztikai vizsgálatot kérni saját költségén. Ebben az esetben Szolgáltató a vizsgálatot lehetőség szerint elvégzi, de azokat a klinikai előzmények ismeretének hiányában teljes körűen értékelni nem tudja, a vizsgálat eredménye így korlátozott értékű lehet.

XI. ORVOSI FELELŐSSÉG ÉS EGYÜTTMŰKÖDÉS

- 11.1. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az egészségügyi szolgáltatás ún. gondossági kötelem, amely során a Szolgáltató a szakmai szabályok és protokollok szerinti legkörültekintőbb eljárást vállalja, de a biológiai tényezők miatt konkrét gyógyulási eredményt (sikert) nem garantálhat. Szolgáltató mindent megtesz az Ügyfél gyógyítása érdekében, de az emberi

szervezet biológiai reagáló képességétől, illetve az előre nem látható tényezőktől függően a betegség és a gyógyulás lefolyása a szokásostól eltérhet.

- 11.2. Ügyfél köteles a kezelés során a kezelő orvossal, illetve a Szolgáltató alkalmazottaival együttműködni, a Szolgáltató működési rendjét tiszteletben tartani.
- 11.3. Az Ügyfél köteles a Szolgáltató munkatársaival, orvosaival és a többi beteggel szemben a kulturált együttműködés szabályait betartani. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtását azonnali hatállyal megtagadni, amennyiben az Ügyfél magatartása sérti a személyzet vagy más betegek emberi méltóságát, agresszív fellépésével zavarja az ellátás rendjét, vagy az Intézmény házirendjét ismételten megszegi.
- 11.4. Az Intézmény területén más betegek és a személyzet személyiségi jogainak védelme érdekében hang- és képfelvétel készítése tilos, kivéve a kezelőorvos kifejezett írásbeli hozzájárulásával.
- 11.5. Szolgáltató jogosult az ellátást azonnal megtagadni, amennyiben az Ügyfél magatartása agresszív, másokat veszélyeztet, vagy ha az Ügyfél nyilvánvalóan alkohol, kábítószer vagy egyéb bódító szer hatása alatt áll.
- 11.6. Az Intézmény teljes területén tilos a dohányzás és az elektronikus cigaretta használata.
- 11.7. A Szolgáltató a Rendelőintézet területére bevitt személyes tárgyakért, értéktárgyakért, készpénzért felelősséget nem vállal. Ez alól kivételt képeznek azok a tárgyak, amelyeket a Szolgáltató munkatársa kifejezetten megőrzésre átvett, vagy amelyek elhelyezését a vizsgálat jellege miatt (pl. öltözőszekrény) a Szolgáltató írta elő.
- 11.8. Ügyfél köteles betartani a Szolgáltató által előírt elő- és utógondozási utasításokat, beleértve az előírt gyógyszerek szedését, a fizikai aktivitás korlátozását és a sebkezelési utasításokat.
- 11.9. Amennyiben a kontroll vizsgálat más intézetben történik, és azon az állapot nem megfelelő javulását állapítják meg vagy az előírt kezelést módosítják, arról Ügyfél együttműködési kötelezettsége körében köteles 3 napon belül a Szolgáltatót értesíteni. Szolgáltató nem felel az ezen értesítés elmaradása miatt bekövetkezett károkért.
- 11.10. Szolgáltató nem vállal felelősséget a szükséges vizsgálatok, kontrollok, kezelések elmaradásának következményeiért.
- 11.11. Szolgáltató nem vállal felelősséget az olyan szövődményért, illetve következményért, amely abból ered, hogy az Ügyfél a Szerződésben, illetve jelen ÁSZF-ben meghatározott kötelezettségeit, valamint a kezelőorvosa utasításait, javaslatait nem tartja be.

XII. PANASZKEZELÉS RENDJE

- 12.1. Az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos reklamációk ügyében elsődlegesen a Szolgáltató ügyfélkapcsolat vezetője vagy az általa kijelölt személy jár el. Panaszt, reklamációt az Ügyfél személyesen (szóban vagy írásban) a Szolgáltató ügyfélkapcsolati munkatársainál megtalálható formanyomtatványon, írásban a Pannonia Medical Kft, 9400 Sopron, Várkerület 77. címen vagy az panasz@pannoniamedical.eu email címen közölhet.

- 12.2. Szolgáltató az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatban panaszt, reklamációt kizárólag az Ügyféltől, illetve írásban igazolt meghatalmazottjától fogad el. E-mailben érkező panaszokat csak akkor tudunk megválaszolni, ha az Ügyfél által korábban írásban megadott e-mail címről érkezik.
- 12.3. Szóbeli panasz esetén Szolgáltató kéri, hogy Ügyfél a panaszt az erre rendszeresített nyomtatvány kitöltésével írásban is rögzítse. Szolgáltató a panaszt az átvételtől, illetőleg beérkezéstől számítva 30 napon belül bírálja el, és írásban értesíti az Ügyfelet annak eredményéről.
- 12.4. Amennyiben az Ügyfél nem elégedett a Szolgáltatótól kapott válasszal, a honlapján található aktualizált állami vagy állam által kijelölt szervekhez fordulhat.

XIII. DÍJAZÁS

- 13.1. Az Ügyfél a jelen Megállapodás alapján nyújtott Szolgáltatásokért díjfizetésre köteles. A fizetendő Díj a mindenkor hatályos, a Szolgáltató honlapján feltüntetett árlistában, az egyedi árajánlatban vagy az írásos Szerződésben kerül meghatározásra. Az árlistában szereplő árak bruttó árak.
- 13.2. Szolgáltató jogosult az árlista egyoldalú megváltoztatására azzal, hogy honlapján köteles feltüntetni a mindenkor hatályos árlistáját. Az új árlista a közzétételétől kezdve hatályos.
- 13.3. Az írásba foglalt Szerződés határozatlan időre történő átalakulása esetén a Szolgáltató jogosult a Díjat legkorábban a Szerződés hatályba lépését követő évfordulókor indexálni. Az indexálás irányadó mértéke a KSH megelőző naptári évre kimutatott szolgáltatási árindex változása, azonban a Díj nem csökkenhet. Szolgáltató köteles az Ügyfelet írásban tájékoztatni a Díj emelkedésének mértékéről. Az Ügyfél az értesítés kézhezvételéig az előző évre érvényes Díjat köteles fizetni. Ha a Szolgáltató a Díj emelését, annak lehetséges kezdőidőpontjától nem eszközli, úgy később is jogosult a korábbi Díj és a megemelt díj közötti különbözetet visszamenőleg leszámolni, kamatmentesen.
- 13.4. Az Ügyfél a Szolgáltatás díját közvetlenül a szolgáltatás igénybe vétele után köteles megfizetni Szolgáltató részére. Szolgáltató jogosult egyes szolgáltatások esetén az időpont foglalását foglaló vagy előleg megfizetéséhez kötni.
- 13.5. Ha a Szolgáltatás díját harmadik fél fizeti (pl. biztosító, egészségpénztár), Szolgáltató a harmadik féltől fizetési garanciát (szerződés, fizetési kötelezettségvállalás, biztosítói fedezetigazolás stb.) kérhet a Szolgáltatás megkezdése előtt. Amennyiben a fizetési garancia az előjegyzett időpont előtt nem érkezik meg, Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást megtagadni, vagy Ügyfél köteles a Szolgáltatás díjának megfizetésére. Az Ügyfél köteles a harmadik fél által történt mulasztás esetén is a Lemondási- és Időpont módosítási feltételek részben meghatározott díjat megfizetni.
- 13.6. Harmadik fél felé Szolgáltató csak a harmadik féllel kötött szerződésnek és a jogszabályi előírásoknak megfelelően állíthat ki számlát, különös tekintettel az egészségpénztárak vagy a SZÉP kártya terhére elszámolható szolgáltatások körére.

- 13.7. A Szolgáltatás igénybe vételét követően Szolgáltató az Ügyfél által megnevezett vevő részére a tényleges fizetési módnak megfelelő számlát állít ki. Az ennek megfelelően kiállított számla kiállítása után a pénztár számla módosítását adminisztrációs díj fizetéséhez kötheti.
- 13.8. Az Ügyfél átutalással csak az erre vonatkozó, előzetesen megkötött szerződés alapján jogosult fizetni.
- 13.9. Írásbeli szerződés esetén az első számla kiállítására a Szerződés hatályba lépésének napján jogosult a Szolgáltató. Ezt követően a számlázás a Szerződésben meghatározott időszakonként, előre esedékesen történik. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy Szolgáltató a következő Fizetési időszakra fizetendő díjrészlet összegét a szolgáltatás vagy az ár módosítása esetén kiigazítja. Adott Fizetési időszakra megfizetett Díjjal kapcsolatban a Szolgáltató díjcsökkentésre és részleges vagy teljes díjvisszafizetésre nem köteles.
- 13.10. Súlyos szerződésszegésnek minősül, ha az Ügyfél az esedékes díjat 15 napot meghaladóan késedelmesen teljesíti. Amennyiben Ügyfél bármilyen fizetési kötelezettségét késedelmesen teljesíti, késedelmi kamatot köteles fizetni, melynek mértéke a késedelem idejére számítva a mindenkorijegybanki alapkamat kétszerese.
- 13.11. Szolgáltató az Ügyfél részére főszabály szerint elektronikus számlát (továbbiakban: e-számla) állít ki, melyet PDF formátumban az Ügyfél által előzetesen megadott e-mail címre továbbít. Amennyiben Ügyfél papír alapú számla kiállítását kéri, úgy azt köteles a fizetési folyamat során, a számla kiállítását megelőzően jelezni. Amennyiben ilyen jelzést nem tesz, úgy kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy számára a Szolgáltató e-számlát állítson ki és vállalja, hogy a Szolgáltató számlára vonatkozó leveléből azt letölti.
- 13.12. Szolgáltatási díj számlázása és kiegyenlítése magyar forintban (HUF) történik kivéve, ha Ügyfél olyan külföldi biztosítással rendelkezik, amely szerződött biztosítóval Szolgáltató euró (EUR) alapú elszámolásban állapodott meg, vagy ha Ügyfél kifejezetten kéri euró (EUR) alapú számla kiállítását. Euró alapon történő számlázás esetén Szolgáltató Euró alapú árjegyzéke az irányadó. Ügyfél tudomásul veszi, hogy az euró alapú árjegyzékben meghatározott árak nem azonosak a forint alapú árjegyzékben meghatározott árak számlázáskori árfolyammal átszámított értékeivel. A Szolgáltatási díj a Szolgáltatás igénybevételekor készpénzben, bankkártyával, illetve egészségpénztári kártyával egyenlíthető ki (EUR alapú számla esetén kizárólag bankkártyás kiegyenlítés lehetséges, valutával történő fizetésre nincs mód).
- 13.13. Egyes szolgáltatásokra Szolgáltató kizárólag online bankkártyával történő előre fizetéssel biztosít foglalható vizsgálati időpont az Ügyfelek részére. Az előre történő fizetés esetén a Szolgáltatási díj megfizetése online bankkártyás fizetéssel kizárólag magyar forintban történhet. Sikertelen fizetési tranzakció esetén az Ügyfél időpontfoglalása nem jön létre. Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatás díját online bankkártyás fizetés keretében előre rendezte és a jelen ÁSZF mindenkorij Lemondási- és Módosítási feltételeknek megfelelően időben jelezte lemondási szándékát, az előre megfizetett összeg visszatérítésre kerül arra a bankszámlaszámra, amelyről a befizetés érkezett.

Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltató által küldött e-mailben erősíti meg a foglalást utólagos átutalással, úgy az Ügyfélnek 3 órája van a Szolgáltatás díjának megfizetésre, amennyiben ezt nem teszi meg, úgy Szolgáltató a foglalását törli.

XIV. TITOKTARTÁS, ADATVÉDELEM

- 14.1. A Felek a szolgáltatás során tudomásukra jutott adatokat az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú, a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló rendelete (GDPR), az információk 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.
- 14.2. A Felek kötelezik magukat arra, hogy védik és őrzik, üzleti titokként bizalmasan kezelik a Szerződés teljesítése során tudomásukra jutott adatokat, bizalmas adatokat, információkat, bizalmas információkat, dokumentumokat, és minden erőfeszítést megtesznek annak érdekében, hogy azok megfelelő védelmét biztosítsák.
- 14.3. A Felek a bizalmas adatokat, bizalmas információkat csak a Szerződés teljesítése céljából használhatják fel, a tudomásukra jutott adatokat, információkat pedig csak a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulásával hozhatják nyilvánosságra, kivéve ha a közlésre jogszabály kötelez.
- 14.4. A Felek tudomásul veszik és vállalják, hogy jelen ÁSZF, továbbá a Szerződés és mellékletei tartalma, továbbá a Szerződés alapján egymás részére átadott valamennyi adat, információ üzleti titoknak minősül, mint ilyen bizalmasan kezelendő, és harmadik személyek tudomására hozni, valamint a Szerződésben meghatározott céltól eltérően felhasználni tilos.
- 14.5. A Felek vállalják, hogy jelen ÁSZF, Szerződés és mellékletei tartalmát, továbbá a Szerződés keretében tudomásukra jutott adatokat, információkat a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy, hatóság részére nem adják ki, kivéve azt az esetet, amikor erre jogszabály kötelez.
- 14.6. A fenti titoktartási kötelezettség a Szerződés fennállta alatt és annak bármely okból történő megszűnését követően is korlátlan ideig hatályban marad.
- 14.7. A Felek felelősséggel tartoznak minden olyan kárért, amely ezen adatkezelési, titoktartási kötelezettségük megszegéséből származik.
- 14.8. Szolgáltató rögzíti, hogy az elkészült orvosi dokumentációt és leleteket a jogszabályi előírásoknak megfelelően feltölti az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térbe (EESZT).
- 14.9. Az Ügyfél kifejezett kérésére a Szolgáltató a leleteket titkosítás mellett, e-mailben is megküldheti, azonban az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a nem titkosított csatornán

történő adattovábbítás biztonsági kockázatokkal járhat, amelyért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

XV. VEGYES RENDELKEZÉSEK

- 15.1. A Felek valamennyi nyilatkozatukat írásban kötelesek megtenni. A Szerződés módosítása, kiegészítése (ideértve jelen pontot is) kizárólag írásban érvényes.
- 15.2. A Szerződéssel, illetve annak teljesítésével összefüggésben felmerülő vita esetén a Felek kötelesek megkísérelni a békés egyeztetést.
- 15.3. Amennyiben jelen ÁSZF, illetve a Szerződés egyes rendelkezései vagy rendelkezéseinek egy része érvénytelen vagy végrehajthatatlan lenne, vagy azzá válna, úgy ez nem érinti az ÁSZF, illetve a Szerződés többi részének érvényességét. Ebben az esetben (akár kiegészítő) értelmezés révén azok a szabályozás(ok) érvényesek, amelyek a lehető legjobban megfelelnek az érvénytelen vagy végrehajthatatlan rendelkezés(ek) gazdasági célkitűzéseinek. Amennyiben egy ilyen értelmezés jogi okok miatt lehetetlen lenne, úgy a Felek visszavonhatatlanul kötelezik magukat arra, hogy – jelen szabályozás szellemében – kiegészítő Szerződés(ek)e)t kötnék. Az előző bekezdésben foglalt szabályozás értelemszerűen érvényes az ÁSZF, illetve a Szerződés végrehajtása vagy értelmezése során esetleg felmerült szabályozási hézagokra is.
- 15.4. Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok és a magyar egészségügyi szakmai protokollok az irányadóak.
- 15.5. Jelen ÁSZF 2024. március 1-jén lép hatályba.

Pannonia Medical Kft
Szolgáltató