

Általános Szerződési Feltételek

Hatályos: 2024. szeptember 15. napjától

Az **Ádám Invest 2016 Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 2837 Vértesszőlős, Sólyom u. 60; cégjegyzékszám 1109024285; adószám: 25489642-2-11; a továbbiakban: Társaság), mint a **ELIXIR MEDICAL magán egészségügyi központ** (cím: 3561 Felsőzsolca, Rákóczi u. 29.) üzemeltetője (a továbbiakban: Szolgáltató) által nyújtott magán egészségügyi szolgáltatások (a továbbiakban: Szolgáltatás) igénybevételének és nyújtásának egyes feltételeit és a létrejött szerződések általános szerződési feltételeit (a továbbiakban: ÁSZF) az alábbiak szerint állapítja meg:

1. Az ÁSZF hatálya, a szerződés létrejötte, tárgya, tartalma

Az ÁSZF vonatkozik valamennyi, a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás vonatkozásában kötött egyedi szerződésre, függetlenül attól, hogy azt írásba foglalták-e. A jelen ÁSZF-től eltérni érvényesen kizárólag írásban lehet.

Szolgáltató az ÁSZF hatályos szövegét, illetve annak módosítása esetén a módosított szöveget a módosítás hatályba lépése előtt 7 nappal a www.elixirmedical.hu weboldalán (a továbbiakban: Weboldal) közzéteszi.

A Szolgáltatást igénybe vevő személy (a továbbiakban: Páciens) az időpontfoglalással, árajánlat elfogadásával, valamint a Szolgáltatás megrendelésével, illetve igénybevételével kijelenti, hogy a jelen ÁSZF-et a szerződéskötést megelőzően megismerte, az abban foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el.

A szerződés a Páciens és a Szolgáltató (a továbbiakban együtt: Felek) között jön létre.

A Szolgáltatás tekintetében Felek a konzultáció alapján személyesen kötnek szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással.

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások és árak – tájékoztató jelleggel – a Weboldalon feltüntetésre kerülnek. Szolgáltató a Szolgáltatások körét bármikor jogosult módosítani. Szolgáltató jogosult arra, hogy az árlistáját bármikor módosítsa, amelyet legkésőbb a változás hatályba lépését megelőző 30 nappal közzé tesz.

A Szolgáltató az igénybe veendő konkrét Szolgáltatás tekintetében árajánlatot a konzultáción való személyes megjelenés alkalmával, a kezelést, beavatkozást megelőzően, szóban ad. Írásbeli ajánlatot (a továbbiakban a szóbeli és az írásbeli ajánlat együtt: árajánlat) külön igény esetén vagy egyedi esetben ad. Az árajánlat az azon feltüntetett ideig, ennek hiányában 30 napig érvényes, függetlenül a szolgáltatás igénybevételének számától és időtartamától.

Az esetleges akciós, promóciós árak kizárólag a megjelölt időszakra érvényesíthetőek, egyéb kedvezménnyel össze nem vonhatóak.

Szolgáltató a mindenkor hatályos ÁSZF-et honlapján a Páciensek számára hozzáférhetővé teszi.

2. Fogalmak

Jelen ÁSZF alkalmazása és a szolgáltatások igénybevétele során az alábbi fogalmak, az alábbi tartalommal kerülnek meghatározásra:

1. **Szolgáltató: ÁDÁM INVEST 2016 Kft Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 2837 Vértesszőlős, Sólyom u. 60. ; cégjegyzékszám 11 09 024285; adószám: 25489642-2-11);
2. **Páciens:** a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő vagy abban részesülő személy;
3. **Egészségügyi szolgáltatás** (továbbiakban: Egészségügyi szolgáltatás vagy Szolgáltatás): Szolgáltató által nyújtott minden olyan egészségügyi szolgáltatás, amely a Páciens egészségének megőrzése, továbbá a megbetegedések megelőzése, korai felismerése, megállapítása, gyógykezelése, a megbetegedés következtében kialakult állapot javítása vagy a további állapotromlás megelőzése, vagy a Páciens kérésére a fájdalom és a szenvedés csökkentésére, továbbá a fentiek érdekében a beteg vizsgálati anyagainak feldolgozására irányul, ideértve a gyógyszerekkel, a gyógyászati segédeszközökkel, a gyógyászati ellátásokkal kapcsolatos külön jogszabály szerinti tevékenységet is.
4. **Egészségügyi ellátás:** a Páciens egészségi állapota által indokolt egészségügyi szolgáltatások összessége.
5. **Árajánlat:** a Szolgáltató által a Pácienssel közölt olyan ajánlat, amely a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban felmerülő valamennyi díjat és költséget magában foglalja és amelynek az Ügyfél/Páciens általi elfogadásával a Felek között a Szolgáltatási szerződés létrejött.
6. **Egészségügyi dokumentáció:** az egészségügyi szolgáltatás során az egészségügyi dolgozó tudomására jutó, a beteg kezelésével kapcsolatos egészségügyi és személyazonosító adatokat tartalmazó feljegyzés, nyilvántartás vagy bármilyen más módon rögzített adat, függetlenül annak hordozójától vagy formájától;
7. **Szolgáltatási díj:** a Páciens által a Szolgáltatás igénybevételéért fizetendő díj. A mindenkor hatályos díjszabást Szolgáltató honlapján és a recepción nyomtatott formában teszi közzé. A Szolgáltatási díj megfizetésével és a díjfizetés elmaradásából eredő részletes szabályokat jelen ÁSZF és az Árajánlat tartalmazza.
8. **Díjfizető:** főszabály szerint a Páciens, vagy a jelen ÁSZF alapján páciensnek tekintendő és a díjfizetésre kötelezettséget vállaló harmadik személy, aki a pácienssel fennálló jogviszonya alapján a Szolgáltatási díj megfizetésére a páciens helyett köteles lehet.
9. **Szolgáltatás helye:** a Szolgáltató 3561 Felsőzsolca, Rákóczi u. 29. szám alatti telephelye.
10. **Szolgáltatási szerződés:** a Szolgáltató és a Páciens között a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételekkel létrejött olyan megállapodás, melyben Szolgáltató az Egészségügyi szolgáltatás nyújtását vállalja járóbeteg ellátás igénybevételét ráutaló magatartással a szolgáltatás igénybevételére irányuló időpontfoglalással jön létre.

3. Bejelentkezés

A Szolgáltatások kizárólag előzetes időpontfoglalás alapján vehetők igénybe. Időpontot telefonon, e-mailben, online illetve személyesen lehet igényelni.

A Páciens által történt előzetes időpontfoglalás csak akkor válik véglegessé, ha azt a Szolgáltató visszaigazolta.

A Páciens köteles haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót elsősorban telefonon amennyiben a lefoglalt időpontban nem tud megjelenni.

Amennyiben a Páciens a Szolgáltató felé fizetési kötelezettsége áll fenn, csak akkor biztosítható a részére időpont, amennyiben a fizetési kötelezettségének maradéktalanul eleget tesz. A fizetési kötelezettség teljesítéséig a Szolgáltató jogosult a bejelentkezést és a Szolgáltatás teljesítését is megtagadni. Online bejelentkezés esetén a honlapon a vizsgálat díját előre meg kell fizetni, a bejelentkezés (időpontfoglalás) akkor válik véglegessé.

4. Szolgáltatások igénybevétele

A Páciens köteles a szolgáltatás igénybevételekor az arra alkalmas fizikai és pszichikai állapotban megjelenni, ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását megtagadni. Szolgáltató megtagadhatja a szolgáltatások elvégzését a jelen ÁSZF további pontjaiban foglalt esetekben is.

A Szolgáltatás igénybevételekor szakorvoson és az egyéb betegellátó személyeken kívül csak az lehet jelen, akinek jelenlétéhez a Páciens hozzájárul, illetve akinek jelenléte a 1997. évi XLVII. törvény 14.§ (1) és (2) bekezdései alapján megengedett, azonban a kísérő a szolgáltatás nyújtását nem zavarhatja. Szolgáltató a kísérő kezelési helységbe történő belépését alapos indokkal megtagadhatja.

A Szolgáltatás igénybevétele előtt a Páciens részletes szóbeli tájékoztatást kap a szolgáltatás teljes menetéről. A Páciens tudomásul veszi, hogy az orvosi dokumentációhoz nem kötött Szolgáltatások esetén, amennyiben külön írásban nem kéri, úgy a szóbeli tájékoztatást elegendőnek tartja az adott Szolgáltatás igénybevételéhez és a Szolgáltatás igénybevételével elismeri, hogy kellő előzetes tájékoztatásban részesült. Amennyiben a Páciens ugyanazt a kezelést korábban már igénybe vette, úgy ismételt kezelés esetében – a jogszabályi előírások ellentétes rendelkezései hiányában – ráutaló magatartásával is létrejön a szerződés, illetve elvégezhető a Szolgáltatás.

A lefoglalt időpont az adott Szolgáltatás kezdési időpontja. A pontos kezdéshez 15 perccel előbbi érkezés szükséges. Amennyiben a Páciens közli vagy technikai probléma révén nem közli a késését, és maximum 10 percet késik, a Szolgáltató azt tudomásul veszi. Amennyiben a Páciens közli a késését és 10 percet meghaladó a késés, úgy az eset körülményeinek figyelembevételével a Szolgáltató jogosult egyoldalúan eldönteni, hogy teljesíti-e a Szolgáltatást vagy új időpont foglalása szükséges. Az utóbbi eset az időpont Páciens részéről való lemondásának minősül. Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatást elvégzi, azonban az a tervezettnél rövidebb ideig tart, az elmaradt rész későbbi "pótlására" nincs lehetőség, a Páciens kár- vagy költségtérítésre nem jogosult.

A Páciens a lefoglalt időpontot legkésőbb 24 órával azt megelőzően díjmentesen tudja halasztani más időpontra, telefonon, e-mailen vagy egyéb szöveges üzenetben. A halasztott időpont lefoglalására a bejelentkezésre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. A fenti időtartamon belüli halasztás a Páciens részéről való lemondásnak minősül.

A Páciens az előzetesen lefoglalt időpontot legkésőbb 24 órával azt megelőzően díjmentesen tudja lemondani telefonon, e-mailen vagy egyéb szöveges üzenetben. Az időponton való meg nem jelenés lemondásnak minősül.

24 órán belüli lemondás és halasztás esetén felmerülő fizetési kötelezettségekre az ÁSZF 6. pontjában foglaltak az irányadók.

5. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

Szolgáltató a tevékenységét a hatályos jogszabályokban előírt feltételek, szakmai protokollok és előírások szerint, azok biztosításával látja el.

Szolgáltató kijelenti, hogy a Szolgáltatás nyújtásához szükséges valamennyi engedéllyel és megfelelő szakmai ismeretekkel rendelkezik, a Szolgáltatás nyújtásához szükséges, a vonatkozó jogszabályokban meghatározott tárgyi és személyi felételekkel, valamint a tevékenységére vonatkozó általános szakmai felelősségbiztosítással rendelkezik.

Szolgáltató a Szolgáltatást a Páciens adatszolgáltatása, és előzetes, adott esetben a Szolgáltató szakemberével történő konzultáció alapján végzi. A Szolgáltató a Szolgáltatás szakmai szempontú elemeit maga jogosult meghatározni, illetve jogosult a kezelés során azt bármikor megváltoztatni.

Szolgáltató a Szolgáltatások teljesítéséhez jogosult közreműködőket, alvállalkozókat igénybe venni.

A Szolgáltató a szakmai szabályok betartására akkor is köteles, ha ez a Páciens kérésével vagy igényével ellentétes. Ha a Páciens által kért kezelés, beavatkozás jogszabályba vagy szakmai szabályba ütközik, Szolgáltató köteles az ellátást megtagadni.

Amennyiben bármely előre nem látható váratlan külső ok vagy körülmény miatt Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtására a lefoglalt időpontban vagy helyen nem képes, nem minősül Szolgáltató részéről szerződésszegésnek, így a Páciens új, egyeztetett időpontban, illetve helyen veheti igénybe a szolgáltatást.

Szolgáltató által nyújtott valamennyi Szolgáltatás a társadalombiztosítási szolgáltatásoktól teljes mértékben független, az Egészségügyi szolgáltatás nyújtása során sem ellátásbeli, sem pénzügyi kapcsolat a társadalombiztosítási ellátásokkal nem áll fenn.

Szolgáltató jogosult arra, hogy a kezelést végző közreműködője személyét megváltoztassa, amiről a Páciens – amint lehetséges – tájékoztatja.

• Páciens jogai és kötelezettségei

Páciens a Szolgáltató által nyújtott Egészségügyi szolgáltatást szabad önrendelkezési jogának biztosítása mellett előzetes bejelentkezés alapján veszi igénybe. Önrendelkezési jog alapján a Páciensnek joga van arra, hogy kivizsgálását, kezelését érintő döntésekben részt vegyen és az egészségügyi vagy esztétikai beavatkozáshoz megtevéstől, fenyegetéstől és kényszertől mentes, megfelelő tájékoztatáson alapuló beleegyezését adja.

A Páciens köteles a lefoglalt időpontot megelőzően 15 perccel megjelenni, a lefoglalt időpontban kezelés megkezdésére készen állni, a Szolgáltató által az igényelt kezeléssel

összefüggésben kért adatokat és tájékoztatást megadni, a szolgáltatás díját Szolgáltató részére megfizetni.

Egészségügyi szolgáltatás igénybevétele előtt a Páciens azonosításához személyazonosság igazolására szolgáló érvényes igazolványt (személyi igazolvány, útlevél, vezetői engedély) kell felmutatni a betegfelvétel során a Szolgáltató által megbízott személynek. Ennek megtagadása esetén a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását jogosult megtagadni.

A Páciens köteles továbbá tiszteletben tartani az ellátására vonatkozó és a hatályos magyar jogszabályokat, valamint a Szolgáltató működési rendjét. A Páciens jogosult a vizsgálatról annak menetéről és várható költségeiről tájékoztatást és árajánlatot kérni.

A Páciens tudomásul veszi, hogy amennyiben a jogszabály által előírt, vagy a Szolgáltató által kért dokumentumok aláírását, adatszolgáltatást megtagadja, úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását megtagadni és amennyiben ezzel összefüggésben költsége és/vagy kára merült fel, úgy azt a Pácienssel szemben érvényesíteni.

A Páciens köteles a Szolgáltatás igénybevételekor az arra alkalmas fizikai, higiéniai és mentális állapotban személyesen megjelenni, ezek hiányában a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását megtagadja.

A tájékoztatási jog gyakorlása során Páciens jogosult tolmács, illetve jeltolmács igénybevitelére. Szolgáltató a Páciens által delegált tolmács kiválasztásáért és tevékenységéért felelősséget nem vállal, annak valamennyi díját és költségét a Páciens köteles viselni.

Páciens jogosult megismerni a róla készült Egészségügyi dokumentációban szereplő adatait, jogosult a dokumentációba betekinteni, valamint arról másolatot kérni azzal, hogy az Egészségügyi dokumentációval a Szolgáltató, az abban szereplő adattal a Páciens rendelkezik.

A Páciens köteles Szolgáltatóval és munkatársaival együttműködni és ennek keretében különösen, de nem kizárólag

- kezeléssel kapcsolatban tőlük kapott rendelkezéseket betartani.
- tájékoztatni őket arról, ami szükséges a kórismertet megállapításához, a megfelelő kezelési terv elkészítéséhez és a beavatkozások elvégzéséhez, így különösen minden korábbi betegségről, gyógykezeléséről, gyógyszer vagy gyógyhatású készítmény szedéséről, egészségkárosító kockázati tényezőiről,
- tájékoztatni őket – saját betegségével összefüggésben – mindarról, amely mások életét vagy testi épségét veszélyeztetheti, így különösen a fertőző betegségekről és a foglalkozás végzését kizáró megbetegedésekről és állapotokról,
- az egészségügyért felelős miniszter (a továbbiakban: miniszter) rendeletében foglalt fertőző betegségek esetén megnevezni azon személyeket, akiktől a fertőző betegséget megkaphatta, illetve akiket megfertőzhetett,
- tájékoztatni őket minden, az egészségügyi ellátást érintő, általa korábban tett jognyilatkozatáról,
- a gyógykezelésével kapcsolatban tőlük kapott rendelkezéseket betartani,
- a Szolgáltató házirendjét betartani,

- a szolgáltatás díját maradéktalanul megfizetni,
- a jogszabályban előírt személyes adatait kérésre hitelt érdemlően igazolni.

A Páciens tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató helyiségeibe éles lőfegyvert, robbanóanyagot, gyúlékony anyagot vagy szűrő fegyvert behozni szigorúan tilos. Amennyiben Páciens ezen előírást megszegi, úgy a Szolgáltató helyiségeiből – akár rendőri segítség igénybevételével – eltávolítható, amely miatt a Szolgáltatót semmiféle kárfelelősség nem terheli, a Páciens a szolgáltatási díj visszatérítésére nem tarthat igényt.

Páciens továbbá tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató helyiségeiben tilos a dohányzás, szemetelés; a Páciens nem léphet fel erőszakosan, trágárul vagy fenyegetően a Szolgáltató munkatársaival szemben. A Szolgáltató vagyontárgyainak akár szándékos, akár gondatlan megrongálása esetén köteles az ebből eredő kárt megtéríteni. Ezen rendelkezések megszegése esetén a Szolgáltató kártérítési felelősségének kizárása mellett jogosult a Páciens a Szolgáltatás nyújtásából azonnali hatállyal kizárni.

6. A Szolgáltatás díja, fizetési feltételek, fizetési kötelezettség lemondás, késés, szerződésszegés esetén

A szerződés szerinti Szolgáltatások díja a Szolgáltató Weboldalán, valamint egyéb írásos árajánlatában feltüntetett díjak. A Páciens tudomásul veszi, hogy az árajánlat szerinti díj csak változatlan körülmények esetén érvényes, azaz az abban előírányozott díjtételek a kezelés során előálló szakmai okok, pl. előre nem látható beavatkozások, további anyagszükséglet stb. miatt is módosulhatnak.

A nyújtott Szolgáltatások díját a Páciens minden esetben köteles megfizetni a Szolgáltató részére, még akkor is, ha azt állítja, hogy a kezelés eredményével nem elégedett.

A Páciens abban az esetben is a teljes díj megfizetésére köteles, ha a késése okán a Szolgáltató a kezelést elvégzi, azonban az előírányozottnál rövidebb időtartamban. Ebben az esetben a hiányzó időtartam pótlására nincs lehetőség, a Páciens kártérítésre nem jogosult.

A Páciens a szolgáltatási díjat a kezelést megelőzően vagy azt követően, a helyszínen köteles megfizetni készpénzben, bankkártyával vagy azonnali banki átutalással.

Késedelmes fizetés esetén Vendég a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti törvényes késedelmi kamat fizetésére köteles.

Amennyiben Páciens a díjat külföldi bankszámláról fizeti meg, ennek valamennyi költsége, beleértve az átváltással felmerülő költségeket is, a Páciensre terheli.

Amennyiben a Páciens a megkezdett kezelés megszakítását vagy megszüntetését kéri, az igénybe vett Szolgáltatás díját, a Szolgáltató ebből eredő kárát, valamint a felmerült, indokolt és igazolt költségeit köteles Szolgáltató részére megfizetni.

Amennyiben a Páciens a konzultációs időpontot 24 órán belül mondja le, a Szolgáltató ebből eredő kárát, valamint a felmerült, indokolt és igazolt költségeit, de legalább a Szolgáltató adott szakemberének a lefoglalt vizsgálati díjat, díját köteles Szolgáltató részére megfizetni.

Amennyiben a Szolgáltató bármely előre nem látható váratlan külső ok vagy körülmény miatt a szolgáltatás nyújtására a lefoglalt időpontban vagy helyen nem képes, nem minősül

Szolgáltató részéről szerződésszegésnek, így a Páciens új, egyeztetett időpontban, illetve eltérő helyen veheti igénybe a szolgáltatást, kár- vagy költségtérítés azonban nem illeti meg.

Páciens tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jogosult a kötelezettségét beszámítással teljesíteni.

Abban az esetben, ha a Szolgáltatás igénybevétele olyan okból marad el, amiért a Páciens nem felelős (ideértve azt az esetet is, ha kiemelten bármely kezelést befolyásoló egészségi probléma vagy a megelőző vizsgálatok valamelyikének eredménye miatt a kezelés nem végezhető el), és arról hivatalos igazolást hoz, fizetési kötelezettség nem terheli.

7. Adatvédelem

Szolgáltató a Páciens adatainak a kezelését a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően végzi, különös tekintettel az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendeletére. Szolgáltató a Páciens adatait a Szerződés teljesítése, és a Szerződés feltételeinek későbbi bizonyítása érdekében tárolja.

Szolgáltató tájékoztatja a Páciens, hogy Páciens részéről az adatszolgáltatás önkéntes, azonban a Szolgáltató által a Páciens állapotáról kért, illetve általa szolgáltatott adatok, információk és ezek változásának a Szolgáltatóval való közlése a szolgáltatás nyújtásához szükséges.

Adatszolgáltatás hiányában a Szolgáltató adott esetben nem a megfelelő kezelést nyújtja, illetőleg a beavatkozásokkal járó kockázatokat nem tudja megfelelően felmérni.

8. Felelősség, szavatosság

Szolgáltató a Szolgáltatásokat a szakmai szabályoknak megfelelően, a legnagyobb szakmai gondosság mellett nyújtja.

A Páciens tudomásul veszi, hogy valamennyi beavatkozásnak, kezelésnek van kockázata, és mindazt a kockázatot, amelyért a Szolgáltató nem tehető felelőssé, azaz amelyet a szakmai szabályoknak megfelelően végzett, a Páciensnek kell viselnie.

A Szolgáltatások közismert, továbbá a Szolgáltató által a Pácienssel ismertetett kockázatain túl esetenként előre nem látható, speciális, elsődlegesen esztétikai panaszokat, tüneteket, következményeket okozó elváltozások, bevérzések, bőr elszíneződések, változó vastagságú hegek, torzulások stb. keletkezhetnek a Páciens által kért beavatkozás következtében, amelyekért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik abban az esetben, amennyiben a szakma szabályai szerint járt el. Az ilyen kockázatok, panaszok és tünetek fellépése nem minősül a Szolgáltató részéről szerződésszegésnek, illetve ezekért a Szolgáltató a felelősségét is kizárja.

Nem terheli felelősség a Szolgáltatót olyan szövődményekért, vagy egyéb betegségekért, amelyek abból erednek, hogy a Páciens jelen ÁSZF-ben, vagy a külön szerződésben foglalt kötelezettségeit megszegi, a kezelést végző – illetőleg a Szolgáltató nevében eljáró személy – által adott utasításokat, javaslatokat vagy tanácsokat nem tartja be vagy a Szolgáltatás előtt az állapotáról a Szolgáltatót nem megfelelően tájékoztatja (ideértve: műtét, terhesség, szoptatás, gyógyszeres kezelés, stb.), a kezelés és végeredmény szempontjából fontos, befolyásoló tényezőkkel bíró információ visszatartásából eredő károk kizárólag a Páciens terhelik, azokért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

A szolgáltatást igénybe vevő Páciens köteles az elvégzett kezeléssel kapcsolatban a Szolgáltató által javasolt kontrollon megjelenni. Amennyiben a Páciens a kontrollon nem jelenik meg, a Szolgáltató kezeléssel kapcsolatos utasításait nem tartja be, vagy más szolgáltatónál jelentkezik a kezeléssel kapcsolatban esetlegesen felmerült probléma megoldása érdekében, valamint a kezelt területen más szolgáltató által újabb beavatkozás történik, úgy a Szolgáltató mentesül a Vendégen végzett kezeléssel kapcsolatos felelősség alól.

Szolgáltató a fenti eseteken túl is mentesül a felelősség alól, amennyiben a Páciens a javasolt kezeléseket nem vette igénybe, és a panasz a be nem fejezett kezelési sorozat következménye; a Páciens olyan egészségromlása életmódja, rossz szokása vagy betegsége okoz; a páciens nem megfelelő életvitele, dohányzás, alkoholfogyasztás vagy kábítószer, illetve gyógyszer hatása következtében kialakuló panaszok tekintetében; a páciens számottevő súlyváltozása esetén, egyéb súlyos általános betegség esetén.

A Szolgáltató nem felelős azokért a költségekért és károkért, amelyek a Páciensért érik, mert a Szolgáltató vis maior esetén időszakosan nem tudja a szolgáltatását teljesíteni. A jelen ÁSZF szempontjából vis maiornak minősül különösen a háború, természeti kár és a Szolgáltató adott szolgáltatással kapcsolatos közreműködőjének bármely okból bekövetkező betegsége, halála, sztrájkja vagy időleges távolléte.

A Szolgáltató a Páciens személyes tárgyaiért az ELIXIR MEDICAL magán egészségügyi központ területén felelősséget nem vállal és nem köteles a Páciens az itt felejtett tulajdonát, személyes tárgyait megőrizni és a Páciensnek eljuttatni.

Szolgáltató a fentiekén túl is csak olyan szerződésszegésért, illetve kárért tartozik felelősséggel, amelyet szándékosan okozott, és amely kifejezetten és közvetlenül a Szolgáltatás nyújtásával vagy a Szolgáltató magatartásával áll összefüggésben. A felelősség kizárása nem vonatkozik az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségre.

9. Panaszkezelés

A Szolgáltató kifejezett célja, hogy minden esetleges, a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben felmerült panaszt teljeskörűen, a Páciens érdekeinek teljeskörű figyelembevételével kivizsgálja és amennyiben indokolt, akkor mihamarabb intézkedjen az esetleges hibák kijavítása iránt.

A Szolgáltató minden vitás helyzetben törekszik arra, hogy az esetleges vitákat, elsősorban békés úton zárja le.

Panaszkezelés jogszabályi rendelkezései

Jelen Szabályzat hatálya kiterjed minden olyan írásbeli vagy szóbeli bejelentésre, amely a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján panasznak minősül.

Jelen ÁSZF alapján létrehozott panasz bejelentési rendszer nem minősül a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. Törvény alapján létrehozható visszaélés bejelentési rendszernek.

Panaszok kezelése és kivizsgálásának módja

A Páciensnek a nyújtott Szolgáltatások, valamint a Szolgáltató által értékesített termékek Páciens részére történő forgalmazásával, illetve értékesítés és a szolgáltatás nyújtásával

közvetlen kapcsolatban álló szolgáltatói magatartásra vonatkozó esetleges panaszait szóban vagy írásban közölheti a Szolgáltatóval az alábbiak szerint.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja és amennyiben erre lehetősége van a helyszínen szükségszerűen orvosolja.

Ha a Páciens a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni.

Írásbeli panaszt tehet a Szolgáltató az alábbi címek bármelyikén:

- **Elektronikus levelezési cím:** drverebzsuzsanna@gmail.com
- **Telefonszám:** 06-30-60-59310

A Páciens a panasz megtételekor köteles jóhiszeműen, az eset minden körülményére vonatkozó nyilatkozatot tenni, annak érdekében, hogy a Szolgáltató számára egyértelműen körülhatárolható legyen a panasszal érintett szolgáltatás köre.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató a beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben igazolható módon megválaszolja, valamint intézkedik annak közlése iránt.

Betegjogi

képviselő

Amennyiben a Páciens nem találja kielégítőnek a Szolgáltató válaszát, a Szolgáltató székhelye szerint területileg illetékes betegjogi képviselőhöz fordulhat.

A betegjogi képviselő aktuális elérhetőségeit az alábbi linken találja: <https://www.ijsz.hu/jogvedelmi-kepviselok-elerhetosegei.html>

Békéltető

testület

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A Páciensnek lehetősége van a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez fordulni Szolgáltatóval fennálló vita esetén.

A vármegyei békéltető testületek az alábbi linken érhetőek el: <https://bekeltetes.hu/udvozlo>

A békéltető testület minden vármegyében működik, a Szolgáltató szolgáltatási helyének közvetlen közelében az alábbi békéltető testület érhetőek el:

Miskolci Békéltető Testület

- levelezési cím: 3501 Miskolc, Szentpáli utca 1.
- e-mail: bekeltetes@bokik.hu
- telefon: 06-46-501-091
- honlap cím: bekeltetes.borsodmegye.hu

Továbbá a Páciensnek lehetősége van panaszával az alábbi szervekhez fordulni:

- illetékes bíróság előtt peres eljárás megindítása;
- Fogyasztóvédelmi Hatóság (jogszabálysértés esetén);

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltatások lehetséges köre kiterjed termékek értékesítésére, így a Szolgáltató az alábbi tájékoztatást adja a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. Rendelet alapján:

10. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja, vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén Ön a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a vállalkozás költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított 60 napon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított kétéves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

11. Vegyes rendelkezések

A szerződés a megrendelt Szolgáltatás teljesítéséig tartó határozott időre jön létre.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a hatályos magyar jogszabályok, különösen a Ptk. rendelkezései az irányadóak.