



ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

telefonos és online egészségügyi szolgáltatások nyújtására
a www.internetorvos.com honlapon

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. Dr. Tóth Péter urológus szakorvos, szakvizsgázott háziorvos, a Relinet Kft szolgáltatói keretein belül végzi szakorvosi tevékenységét. Jelen dokumentum (továbbiakban: ÁSZF) a Relinet Kft. (Levelezési cím: 8220 Balatonalmádi Pf.150; adószám: 27172988-1-19; cégjegyzékszám: 19-09-522245; bankszámlaszám: 11748007- 24825450-00000000; továbbiakban: Szolgáltató), valamint ügyfele (továbbiakban: Ügyfél; a Szolgáltató és Ügyfél együttesen: Felek) között létrejövő, a Szolgáltató által nyújtott egészségügyi távszolgáltatásra vonatkozó megbízási jogviszonyt szabályozza (továbbiakban: Szerződés).

1.2. Felek közös akaratukból fakadóan szolgáltatások igénybevételére vonatkozó egyéni feltételrendszert külön szerződésbe foglalhatnak, amely esetben azonban a Felek közötti megállapodás jelen dokumentumot kiegészíti. A jelen ÁSZF rendelkezéseivel ellentétes feltételek kikötése esetén a Felek közötti külön szerződés rendelkezései az irányadók.

1.3. Jelen ÁSZF vonatkozásában Ügyfélnek tekinthető az a magánszemély, valamint kedvezményezettje, továbbá külön szerződésben nem szabályozott feltételek tekintetében az a jogi személy (cég) vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Szolgáltató által nyújtandó Szolgáltatást a későbbiekben részletezett feltételek szerint maga vagy általa meghatározott kedvezményezettek részére megrendelte.

1.3.1. Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevételéhez kedvezményezette(ke)t jelöl meg, úgy jogosult és köteles őket az igénybe vehető Szolgáltatások köréről és az igénybevétel feltételeiről tájékoztatni. A tájékoztatás elősegítéséhez a Szolgáltató segítséget nyújt.

1.4. Jelen ÁSZF a Felek között létrejövő Szerződést az Ügyfél időpontfoglalásától, illetve a kiválasztott távszolgáltatási csomag honlapon megjelenített szolgáltatási díjának megtérítésétől kezdődően szabályozza. Felek között a Szerződés létrejötte az Ügyfél ilyen módú magatartásán, végső soron az adott telefonos szolgáltatási csomaghoz rendelt pénzösszeg befizetésének megtörténésén alapszik.

1.5. Szolgáltató megbízza Dr. Tóth Péter urológus szakorvost, háziorvost (működési engedély száma: 62441) meghatározott egészségügyi távszolgáltatási (telefonos és online) csomagok szolgáltatásával az alábbi feltételek szerint.

2. A SZOLGÁLTATÁS

Szolgáltató online, interneten foglalható formában nyújt szolgáltatást Ügyfelei számára a www.internetorvos.com webcímen elérhető honlapján keresztül:

2.1. Szolgáltató szolgáltatásainak megjelenési formája a **www.internetorvos.com** **weblapon keresztül megrendelhető telefonos szolgáltatások**, melyek teljeskörű kivitelezését Szolgáltató és Szolgáltató megbízott, szerződött partnerszolgáltatói végzik.

2.2. Azokban az esetekben, amikor Ügyfél igénybe veszi Szolgáltató www.internetorvos.com honlapon elérhető telefonos szolgáltatásainak egyikét, Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerinti felelősséggel tartozik a megrendelt szolgáltatás kivitelezéséért.

2.2.1. Jelen ÁSZF a fentiek alapján kizárólag Szolgáltató saját hatáskörében végzett munkájának feltételeit írja le, mely a www.internetorvos.com weboldalon lefoglalható egészségügyi telefonos és online szolgáltatásokat jelenti.

2.3. Szolgáltató kijelenti, hogy a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges tárgyi és személyi feltételekkel, egészségügyi tevékenységére vonatkozóan általános szakmai felelősségbiztosítással, továbbá a megfelelő hatósági engedélyekkel rendelkezik. 2 / 10

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

2.3.2. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy Szolgáltató harmadik félen keresztül teszi elérhetővé szolgáltatásait, mely harmadik fél minden esetben regisztrált, a megfelelő működési engedélyekkel rendelkező szolgáltató.

2.3.3. Jelen ÁSZF vonatkozásában a www.internetorvos.com által nyújtott Szolgáltatás tárgykörébe tartozik:

2.3.4. a Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló orvos és más, erre szakképesítéssel és engedéllyel rendelkező szakember által végzett:

- Ügyfél egészségügyi papír alapú dokumentációjának áttekintése
- EESZT rendszerébe feltöltött dokumentumok áttekintése
- tanácsadás
- kezelési javaslat
- javaslat szakorvosi rendelésen történő további kivizsgálásra, amennyiben az szükséges
- szükség esetén receptírás a vonatkozó egészségügyi jogszabályok figyelembevételével;

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

2.3.6. a Szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó dokumentáció kezelése (orvosi, labor- és képi leletek kiadása, utólagos elküldése, elszámolás, számla készítése), beleértve a jogszabályoknak megfelelő adatvédelem nyújtását is (utóbbit lásd az „Adatvédelmi tájékoztató”-ban;

2.3.7. a Szolgáltatás biztonságos nyújtása, a jogszabályoknak és engedélyek feltételeinek megfelelően.

2.3.8. Szolgáltatáscsomagok szervezése és nyújtása.

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

2.4.1. orvos-beteg személyes találkozók időpontjainak rendelkezésre bocsátása, időpont foglalás a harmadik fél által nyújtandó magánrendelésekre,

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

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

2.5. A Szolgáltatás igénybevétele során Felek együttműködésre kötelesek. Ezen kötelezettség alapján az Ügyfél tájékoztatja a Szolgáltatót, illetőleg kezelőorvosát vagy az egészségügyi szolgáltatást nyújtó szakembert mindazon körülményről, tényről (így különösen minden korábbi betegségről, gyógykezeléséről, gyógyszer vagy gyógyhatású készítmény szedéséről, egészségkárosító kockázati tényezőiről), amely a helyes diagnózis megállapításához, a megfelelő kezelési terv felállításához és az esetleges beavatkozások elvégzéséhez szükséges. Az Ügyfél tájékoztatási kötelezettsége kiterjed saját betegségével összefüggésben mindazon tényre, körülményre (így különösen fertőző betegségekről, foglalkozás végzését kizáró megbetegedéséről, állapotról), amely mások életét vagy testi épségét veszélyeztetheti.

2.6. Amennyiben az Ügyfél a fenti tájékoztatási kötelezettségének nem, vagy csak részben tesz eleget, úgy az ennek elmaradásából eredő következményekért és károkért Szolgáltatót sem szakmai, sem anyagi felelősség nem terheli.

2.7. Szolgáltató felelőssége kizárható továbbá, ha az Ügyfél nem tartotta be az orvos utasításait, illetve figyelmen kívül hagyta az orvosi leletben leírtakat.

2.8. Az Ügyfél kijelenti, hogy a Szolgáltató által nyújtott egészségügyi szolgáltatást szabad önrendelkezési jogának biztosítása mellett veszi igénybe.

2.9. A Szolgáltató szakmai felelőssége kizárólag saját működési körében értelmezhető. Közreműködői, alvállalkozói teljesítéséért kizárólag a szolgáltatási felelősségig terjedően áll helyt.

3. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

3.1. A Szolgáltatás igénybevételéhez előzetes foglalás szükséges az www.internetorvos.com honlapon, a „Foglalás menete” pontban található „Foglalási szabályzat”-ban leírtak szerint. Ettől a Szolgáltató kivételes esetekben eltekinthet. Szolgáltató az egyéb módon kezdeményezett időpontfoglalásokból fakadó problémákért felelősséget nem vállal.

3.2. Az Ügyfél köteles az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor az arra alkalmas fizikai, higiéniai és tudatmódosító szerektől mentes mentális állapotban jelen lenni, ezek hiányában a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtását megtagadni.

3.3. Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató egészségügyi szolgáltatásai tekintetében jogosult az Ügyféltől a Szolgáltatás nyújtását indokolás nélkül megtagadni olyan esetekben, amikor előre látható, hogy a Szolgáltatás nyújtása jogszabályba, szakmai protokollba ütközne, meghaladná a Szolgáltató orvosszakmai szintjét, az Ügyfél egészségi állapotán rontana vagy nem változtatna, továbbá ha a Szolgáltatás nyújtásával bármely félnek - beleértve a közreműködő orvost vagy szakembert - kára keletkezne.

3.4. A Szolgáltatás igénybevételének további feltétele a pontos adategyeztetés. A személyes adatok kezelését a Szolgáltató által közzétett „Adatvédelmi Tájékoztató” szabályozza. Szolgáltató az Ügyfél általi hibás vagy félreérthető adatközlésből származó károkért felelősséget nem vállal.

3.5. Az Ügyfél - amennyiben korábban már Szolgáltatónál telefonos Szolgáltatást igénybe vett - későbbi személyes megjelenései alkalmával köteles adatainak esetleges változásáról a Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársát tájékoztatni.

3.6. Szolgáltató minden tőle telhetőt megtesz, hogy az előre egyeztetett telefonos szolgáltatás időpontjára jelentkező Ügyfél ellátása késedelmet ne szenvedjen. Szolgáltató az esetlegesen késedelmesen megkezdett szolgáltatásból származó károkért felelősséget nem vállal, amennyiben a telefonos csomagban célként szereplő információ maradéktalanul átadásra kerül Ügyfél számára, azonban különös méltánylást érdemlő esetekben a kár enyhítésében vagy elhárításában saját belátása szerint közreműködik. Jelentős szolgáltatói késedelem miatt meghíúsuló telefonhívás esetén Szolgáltató pótidőpontot ad (további részletekért lásd: a „Foglalási szabályzat”-ot)

3.7. Amennyiben a páciens valamely okból nem hasznos (számára gyógyulást nem elősegítő) szolgáltatást vesz igénybe, vagy ez a tény már csak a vizsgálat/kezelés során derül ki, Szolgáltató csak abban az esetben vonható felelősségre, ha a Szolgáltatás kiválasztásában - megfelelő tájékoztatás mellett - munkatársaink tévesen nyújtottak segítséget, és ez bizonyosságot nyer. Szolgáltató kéri, hogy az Ügyfél szükség esetén kérje házi orvosa vagy más szakember segítségét a megfelelő Szolgáltatás kiválasztásához.

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

4. A SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

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

4.2. A Szolgáltató jogosult saját időbeni rendelkezésre állásának módosítására, továbbá arra, hogy szolgáltatását módosítsa, határozott vagy határozatlan időre felfüggeszse. A már megrendelt és kifizetett szolgáltatásokat ez nem érinti, azok a megrendelés időpontjában érvényes feltételek szerint kerülnek teljesítésre.

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

4.4. SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI, FIZETÉSI FELTÉTELEK

4.4.1. A Szolgáltató jogosult díj felszámítására, amelyet hivatalos árlista formájában saját weboldalán tesz közzé.

4.4.2. A Szolgáltató fenntartja a jogot szolgáltatásai díjainak meghatározására, díjszabásának tetszőleges módosítására. Szolgáltató köteles a díjszabás változásáról az érintett (egyeztetett vizsgálati/kezelési időponttal rendelkező) Ügyfeleit előzetesen tájékoztatni, ellenkező esetben a díjszabás kizárólag az új időpontot kérő Ügyfelekre vonatkozhat.

4.4.3. A Szolgáltató mindenkor érvényes díjszabása a <https://internetorvos.com> címen érhető el a honlap főoldali fejlécének „Árlista” menüpontja alatt.

4.4.4. A Szolgáltatót egyedi díjszabás alkalmazására az esetleges hibás vagy Szolgáltatón kívül álló okokból nem teljesszerű, részleges tájékoztatás nem kötelezi.

4.4.5. Az Ügyfél vállalja, hogy amennyiben az előre egyeztetett Szolgáltatás(ok)on kívül kezelőorvosa további szolgáltatások igénybevételét javasolja, és azt az Ügyfél igénybe veszi, Szolgáltató ezen további harmadik fél által nyújtandó Szolgáltatás(ok) létrejöttéért, minőségéért és azok eredményéért nem vállal felelősséget .

4.4.6. Az Ügyfél az alábbi módokon fizetheti meg a szolgáltatás ellenértékét:

- online kártyás fizetés (bankkártya, hitelkártya) az OTP SimplePay szolgáltatásának keretében

4.4.7. A telefonos szolgáltatási csomagok megfizetése minden esetben a foglalással egy időben, annak zárásaként történik, a telefonos szolgáltatás létrejöttét megelőzően.

4.4.8. A telefonos szolgáltatás szabályzatát, annak folyamatát Ügyfél „A foglalás menete” dokumentumban tekintheti meg, melyet a honlap fejlécén, a vonatkozó, „ÁSZF+” menüpontban talál meg. Minden létrejött foglalás automatikusan feltételezi és alapul veszi a fent nevezett dokumentum Ügyfél általi elolvasását és annak Ügyfél általi tudomásul vételét, jóváhagyását.

4.5. A KEDVEZMÉNYADÁS FELTÉTELEI

4.5.1. A Szolgáltató jogosult díjkedvezmények adására, kedvezményrendszer kialakítására és ennek egyoldalú módosítására. A Szolgáltató egyedi esetekben saját kedvezményrendszerétől egyoldalúan eltérhet. 8 / 10

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

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

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

5. HARMADIK FÉL BEVONÁSA, PARTNER SZOLGÁLTATÓK

5.1. Szolgáltató közli, Ügyfél tudomásul veszi, hogy Szolgáltató a <https://internetesorvos.com> honlapján kínált telefonos és online egészségügyi távszolgáltatásokat harmadik fél, partner szolgáltatók bevonásával teljesíti. Ezen partner szolgáltatók és a komplett szolgáltatásban betöltött részszerepeik a következők:

- A Kardisoft Kft, saját Dokirex szoftverén keresztül biztosítja Szolgáltató számára Ügyfelei online foglalásának lehetőségét, a díjfizetési modul (OTP SimplePay) integrálását, az Ügyfél adatainak regisztrációját, a komplett egészségügyi szoftver működtetését és EESZT kapcsolatát.
- Az OTP Mobil Kft biztosítja Szolgáltató számára a SimplePay online kártyás fizetési rendszerét, Ügyfél biztonságos online kártyás fizetésének kivitelezéséhez.

6. AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

6.1. Az Ügyfél köteles a telefonos szolgáltatásokhoz rendelt díj Szolgáltató részére, határidőre történő, szolgáltatást megelőző megfizetésére.

6.2. Az Ügyfél köteles a Szolgáltatót személyes, illetve cégadataiban, elérhetőségeiben bekövetkezett változásokról haladéktalanul, de legkésőbb soron következő vizsgálat/kezelés megkezdéséig írásban tájékoztatni.

6.3. Amennyiben az Ügyfél az előre egyeztetett telefonos szolgáltatás megrendelt kezdési időpontjában nem tud rendelkezésre állni, lehetősége van a megrendelt szolgáltatást a foglalási modulban (ahol eredetileg a foglalását kezdeményezte) legalább 24 órával a lefoglalt időpont előtt tetszőleges szabadon álló időpontra átfoglalni illetve lemondani, véglegesen törölni.

6.4. Az Ügyfél jogosult a Szolgáltató által nyújtott szakszerű Szolgáltatás igénybevételére, amennyiben annak díját jelen ÁSZF díjfizetésre vonatkozó előírásainak megfelelően megfizeti.

6.5. Az Ügyfél köteles a jelen ÁSZF rendelkezéseit és a Foglalási Szabályzatot a Szolgáltatás igénybevétele előtt megismerni, és az igénybe vett Szolgáltatás Szolgáltató általi teljesítése során annak megfelelően eljárni.

6.6. Az Ügyfelet az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 2. Címében (fejezetében) rögzített jogok illetik meg.

7. TITOKTARTÁS, ADATVÉDELEM ÉS ADATKEZELÉS

7.1. Felek a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó együttműködés során tudomásukra jutott adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. rendelkezéseinek, valamint az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvényben foglaltaknak megfelelően kötelesek kezelni. 9 / 10

7.2. A Szolgáltató az általa igényelt adatok körét az Adatvédelmi törvény szerinti szükségesség elve alapján határozza meg, továbbá az Ügyfél egyéni mérlegelése mellett marketing célból lehetőséget biztosít egyéb személyes adat közlésére is.

7.3. Felek a Szerződés teljesítése során tudomásukra jutott adatokat, információkat, dokumentumokat bizalmasan kezelik, ezek biztonságát minden eszközzel védik és biztosítják a Szolgáltató partnerszolgáltatóin kívül eső harmadik féllel szemben.

7.4. Szolgáltató a személyes és egészségügyi adatok kezeléséről Adatvédelmi Tájékoztatót tesz közzé, amely jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezi és a www.internetorvos.com weboldalon elérhető.

7.5. Felek a tudomásukra jutott adatokat, információkat csak a Szerződés teljesítése céljából használhatják fel, ezeket csak a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulásával hozhatják nyilvánosságra, kivéve, ha a közlésre jogszabály kötelezi őket.

7.6. Felek tudomásul veszik és vállalják, hogy a Szolgáltatás jelen ÁSZF szerinti teljesítése során egymás részére átadott valamennyi adat, információ üzleti titoknak minősül, mint ilyen: bizalmasan kezelendő, harmadik személyek tudomására hozni, valamint a Szerződésben meghatározott céltól eltérően felhasználni tilos.

7.7. A fenti titoktartási kötelezettség a jelen ÁSZF érvényességi ideje alatt és annak bármely okból történő megszűnését követően is korlátlan ideig hatályban marad.

7.8. Felek felelősséggel tartoznak minden olyan kárért, amely ezen adatkezelési és titoktartási kötelezettségük megszegéséből származik.

8. PANASZKEZELÉS

8.1. Az Ügyfélnek joga van panasszal élni, ha véleménye szerint egészségügyi érdekeit sérelem éri, gyógyulásának folyamatát veszélyeztetve érzi.

8.2. Az Ügyfél panaszát írásban, a info.internetorvos@gmail.com e-mail címre vagy postai levélben a Szolgáltató levelezési címére (Relinet Kft. 8220 Balatonalmádi Pf. 150) küldheti el a kifogásolt eset és/vagy körülmény pontos leírásával, az ügyben érintettek beazonosíthatóságát lehetővé tevő információkkal kiegészítve. Ha a fenti adatok hiányosak, a Szolgáltatónak nem áll módjában lefolytatni a panaszkezelési eljárást.

8.3. Szolgáltató kizárja a szóbeli panasztétel és a szóbeli panaszkezelés lehetőségét, továbbá kizárja a panaszkezelés azonnali módját, továbbá az Ügyfél által egyénileg megszabott határidőre történő panaszkezelést.

8.4. Panasz esetén a kifogásolt esetet Szolgáltató megvizsgálja és legfeljebb 15 munkanapon belül írásban válaszol, emellett minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy a panaszt benyújtó Ügyfél minél gyorsabban és minél részletesebb választ kapjon. A fenti 10 / 10 határidő kártérítési igény benyújtásának esetén - részletes belső vizsgálat lefolytatása miatt - további 15 nappal meghosszabbodik (30 nap).

9. VEGYES RENDELKEZÉSEK

9.1. Szolgáltató a jelen ÁSZF módosítására bármikor jogosult. A módosítást saját weboldalán (www.doktortoth.com) teszi közzé.

9.2. Amennyiben jelen ÁSZF egyes rendelkezései érvénytelennek vagy végrehajthatatlannak bizonyulnának, vagy azzá válnának, úgy ez a tény nem érinti az ÁSZF többi részének érvényességét.

9.3. Felek a jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., valamint a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályok rendelkezéseit tekintik irányadónak.

9.4. A Felek a jelen szerződéssel kapcsolatban felmerülő vitás kérdéseket elsősorban békésen kívánják rendezni. Bármely jogvita során az egyeztetés eredménytelensége esetén fordulnak az ügyben hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz.

9.5. Jelen ÁSZF 2022. március 10-től lép hatályba és visszavonásig érvényes.