

FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRE SZÓLÓ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Hatályos: 2021.05.10. napjától

1. Általános szabályok

Jelen Felhasználók részére szóló Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „Felhasználó ÁSZF”) a Foglaljorvost Online Korlátolt Felelősségű Társaság (cégjegyzékszám: 12-09-009222, székhely: 3043 Egyházasdengeleg, Petőfi út 2., adószám: 25307490-2-12), mint a <https://foglaljorvost.hu/> honlap kizárólagos tulajdonosa és üzemeltetője, a továbbiakban: Szolgáltató) által nyújtott, a Szolgáltató és a fenti honlap felhasználója (a továbbiakban: Felhasználó) között a Szolgáltató fenti honlapján nyújtott szolgáltatásainak igénybevétele céljából létrejött valamennyi jogviszonyra, illetve ezen jogviszonyok alanyaira.

A jelen Felhasználó ÁSZF-re a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) irányadó, és a Ptk. 6:77.§-6:81.§-ok rendelkezései alapján általános szerződési feltételnek minősül és a Felek jogviszonyában kötelező erővel bír. Az általános szerződési feltétel a szerződés részévé válik, mivel Szolgáltató lehetővé tette, hogy a Felhasználó annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és azt elfogadja.

Jelen Felhasználó ÁSZF a Szolgáltató szolgáltatásának használatára vonatkozik. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a www.foglaljorvost.hu honlapon történő regisztrációval, illetve a Honlap használatával a Felhasználó magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen Felhasználó ÁSZF-ben foglaltakat.

2. Alapvető fogalmak

A Szerződésben meghatározott nagy kezdőbetűs kifejezések jelen Felhasználó ÁSZF-ben is azonos jelentéssel bírnak. A jelen Felhasználó ÁSZF-ben meghatározott nagy kezdőbetűs kifejezések az alábbi jelentéssel bírnak:

Felhasználó: a saját maga vagy más részére a szolgáltatást megrendelő hozzátartozó/harmadik személy;

Ügyfél: az a Felhasználó, aki saját maga vagy harmadik személy számára időpontot foglal a Honlapon keresztül Szolgáltató Partnerénél, azaz a Páciens;

Adatbázis: a Honlapon elérhető szakmai adatbázis;

Honlap: a www.foglaljorvost.hu weblap (vagy a Szolgáltató döntése szerint, a Felhasználó előzetes értesítése mellett más url-en, internetes cím), illetve a rajta nyújtott szolgáltatás;

Szolgáltató: a Foglalkozást Online Kft. (székhely: 3043 Egyházasdengeleg, Petőfi út 2., adószám: 25307490-2-12, Cégjegyzékszám: 12-09-009222, postacím: 1085 Budapest, József krt. 33. II. em. 9.; e-mail: office@foglalkozast.hu);

Felek: Felhasználó és Szolgáltató együttesen;

Felhasználói fiók: a Honlapon a Felhasználó jelszóval védett dedikált felülete, melyben a Szolgáltatóval ügyeket intézhet, ÁSZF-et, foglaltatásait nyomon követheti/módosíthatja/lemondhatja, Partner értékelést adhat, foglalt időpontjait, klinika és orvos információit látja, a Honlap által engedélyezett adatmódosításokat végrehajthatja;

Adatkezelés: Felhasználóktól gyűjtött személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;

Adatkezelő: a Szolgáltató, aki a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan meghatározza;

Címzett: az a természetes vagy jogi személy, a Felhasználó, amellyel/akivel a Szolgáltatás során a személyes adatot közlik;

Szolgáltatás: Szolgáltató közvetítő tevékenységet folytat: a rendszere a Felhasználó időpont foglaltatásait fogadja, feldolgozza és továbbítja az egészségügyi szolgáltatás nyújtására jogosult természetes személynek vagy egészségügyi szolgáltatást nyújtó vállalkozásnak (Partner). Szolgáltató nem találkozik személyesen a Felhasználóval, továbbá szolgáltatása a Felhasználó részére ingyenes;

Ellátás: a Honlapon keresztül a Felhasználó által igénybe vett egészségügyi szolgáltatás nyújtására jogosult természetes személy vagy egészségügyi szolgáltatást nyújtó vállalkozás (Partner) által a Felhasználó részére nyújtandó humán egészségügyi ellátás;

Partner: a Szolgáltató partnere humán egészségügyi szolgáltatás nyújtására jogosult természetes személy vagy egészségügyi szolgáltatást nyújtó vállalkozás (orvos, pszichológus, manuálterapeuta, dietetikus, gyógymasszőr stb.).

3. A szolgáltatás tartalma

3.1. Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat nyújtja Felhasználó részére:

3.2. A Honlapon keresztül a Szolgáltató egy internetes felhasználói felületet nyújt, amin keresztül Partner meghirdetheti szabad időpontjait, melyeket a Honlap Felhasználói lefoglalhatnak.

3.3. Amennyiben Felhasználó időpontfoglalást hajt végre a Honlapon, szerződéses kapcsolatba lép Partnerrel. Attól a ponttól kezdve, hogy Felhasználó lebonyolította foglalását, Szolgáltató kizárólag közvetítő szerepet tölt be Felhasználó és Partner között. A Felhasználó a foglalásról visszaigazoló email-t kap, majd Felhasználó a lefoglalt időpontot megelőző 48 órával SMS értesítést kap a foglalásról.

3.4. A szolgáltatásaink során nyújtott információk a Partnerek által megadott adatokon alapulnak. Ennek megfelelően Partnerek felelősségük teljes tudatában feltölthetik és frissíthetik áraikat, szabad időpontjaikat és az egyéb információkat, melyek megjelennek a Honlapon.

3.5. A Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót, hogy Szolgáltató nem ellenőriz, és nem garantálja, hogy az összes feltüntetett információ pontos, teljes körű vagy a valóságnak teljes mértékben megfelelő. Emellett Szolgáltató nem vállal felelősséget az esetleges hibákért (megjelenési és elektronikus nyomdai hibákat is beleértve), megszakításokért (legyen szó Honlapunk vagy bármely szolgáltatásunk bármely (ideiglenes és/vagy részleges) meghibásodásáról, javításáról, fejlesztéséről vagy karbantartásáról), pontatlan, félrevezető vagy valótlan adatokért vagy az információk hiányos közléséért. Minden időben Partnerek felelnek a Honlapon feltüntetett (leíró) információk (beleértve az árakat és a szabad időpontokat) pontosságáért, teljességéért és valódiságáért. Honlapunk nem szolgál és nem tekinthető egyetlen feltüntetett Partner (minőségének, szolgáltatásai szintjének, rangsorolásának) javaslataként vagy jóváhagyásaként sem.

3.6. A Szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét, hogy szolgáltatásai kizárólag személyes, nem kereskedelmi célokra használhatók fel. Ennek megfelelően a Honlapon feltüntetett tartalmak vagy információk, szoftverek, termékek és szolgáltatások újraeladása, Deep.-linkelése, felhasználása, másolása, monitorozása (pl.: spider, scrape), feltüntetése, letöltése vagy sokszorosítása bármilyen kereskedelmi, illetve versenytársi tevékenységből vagy célból nem engedélyezett.

3.7. Kedvezményes foglalás:

A Felhasználónak lehetősége van az egyes kedvezményes foglalást biztosító Partnerekhez a Szolgáltató Honlapján kedvezményes árú ellátásra időpontot foglalni. Felhasználó a kedvezményes időpontokat az adott találati listákban, azon belül is az ebben résztvevő Partnerek foglalási naptárában a normál árú időpontoktól eltérő, narancssárga színnel/kiemeléssel jelölve látja.

- Felhasználó az adott orvos adatlapján a foglalási naptárban található „Árlista” gomb megnyomásával tájékozódhat a Partner által megadott helyszíni árakról.
- A Szolgáltató honlapján feltüntetett helyszíni árak csupán tájékoztató jellegűek, a pontos árak minden esetben az ellátást végző intézménynél (Partner) érhetőek el.

- Felhasználó az „Adataim megadása” oldalon (időpont véglegesítése) látja, hogy milyen kedvezményt vehet igénybe az adott időpont lefoglalásakor.
- A kedvezményes időpont módosításával, lemondásával, az ellátásról való késéssel vagy meg nem jelenéssel az érintett kedvezmény véglegesen elvész, törlődik, az más időpontra nem érvényesíthető.
- Felhasználó a kedvezményes foglalás tényét érkezéskor, az ellátás megkezdése előtt jelezni köteles Partnernél.
- A kedvezmény kizárólag a lefoglalt szolgáltatásra vonatkozik, az ellátás során igénybe vett további szolgáltatásokra nem érvényesíthető.
- A kedvezmény minden esetben a Partnernél az ellátás helyszínén a Partner által kerül érvényesítésre a számla kiállítása során.

Az ellátást végző Partner által a fentiektől az érintett Felhasználó előnyére történő eltérés nem a Szolgáltató hatáskörébe tartozik, az az ellátást nyújtó Partner egyedi döntése.

4. Regisztráció, időpontfoglalás

4.1. A Honlapon történő foglalás regisztrációhoz kötött, melyet kapcsolati űrlap kitöltésével a szükséges adatok (e-mail-cím, vezetéknév, keresztnév, telefonszám, város, jelszó) megadásával lehet létrehozni.

4.2. A fenti regisztráció nélkül időpont foglalása nem lehetséges, kizárólag a Partnerek és azok szabad időpontjainak megtekintése lehetséges.

4.3. A regisztráció lehetséges azonban a még nem regisztrált Felhasználó általi első foglalással egyidőben, ekkor Szolgáltató tárolja: perc pontossággal, e-mail-címmel, a Felhasználó által megadott mobilszámmal, névvel, és az ezzel esetlegesen egy időben foglalt rendelés és orvos nevével, rendelés időpontjával.

4.4. A Honlap automatizált rendszere által kiküldött e-mail értesítésben szerepel a regisztrációval esetlegesen egy időben foglalt rendelés és orvos neve, rendelés időpontja.

4.5. Felhasználót polgári és büntetőjogi felelősség terheli a valós adatok megadásáért, akár saját számára akár harmadik személy számára történő időpontfoglalás esetén.

4.6. Szolgáltató a tévesen megadott e-mailcímet vagy telefonszámért semmilyen felelősséget nem vállal. Felhasználó viseli annak következményét, amennyiben Partner nem éri el a megadott e-mailcímen vagy telefonszámon Felhasználót.

4.7. Felhasználó a fenti regisztrációval elfogadja a Szolgáltató mindenkor hatályos és a Honlapon közzétett Felhasználó ÁSZF-et és adatkezelési tájékoztatót.

4.8. A regisztráció (illetve azzael együtt esetlegesen a sikeres időpontfoglalás) esetén az ÁSZF feltételeinek elfogadása automatikusan történik, amellyel a Szolgáltató és

Felhasználó között az ÁSZF szerinti szolgáltatásra és az ÁSZF szerinti rendelkezéseknek megfelelő szerződés jön létre.

4.9. Az ÁSZF elfogadását és a regisztrációt (illetve a sikeres időpontfoglalást) követően, a szolgáltatás használata során az elfogadás visszavonására nincs lehetőség.

4.10. A Felhasználónak lehetősége van harmadik személy számára (kiskorú vagy nagykorú) időpont foglalásra. Így egy regisztrációhoz csak egy ügyfél tartozhat, de ha más nevében is szeretne időpontot foglalni, akkor annak nevét és harmadik személy nagykorú esetén értesítési adatát (e-mailcím, telefonszám) kell megadni, és a Felhasználó felelőssége, hogy rendelkezzen a nagykorú harmadik személy hozzájárulásával, vagy a kiskorú törvényes képviselőjének hozzájárulásával.

4.11. Felhasználó az időpontfoglalással elfogadja és tudomásul veszi, hogy adatai továbbításra kerülnek a Partner részére, aki saját hatáskörben jogosult az időpontfoglalással érintett ellátást részben vagy egészben kiszámlázni a Felhasználónak abban az esetben amennyiben bármilyen okból az ellátáson nem jelenik meg (és nem mondta le legkésőbb az időpont kezdete előtti 24 órával), vagy az időpontot megelőző 24 órában mondja le az ellátásra szóló foglalását. A jelen Felhasználó ÁSZF 4.11. pontjában foglalt általános szerződési feltételt külön tájékoztatást követően kifejezetten elfogadta a Felhasználó.

5. A Szolgáltató kötelezettségei és felelőssége

5.1. A Honlap működtetését a Szolgáltató közvetítő szolgáltatóként, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló (a továbbiakban: Ektv.) 2001. évi CVIII. törvény rendelkezései szerint végzi.

5.2. A Szolgáltató vállalja, hogy a regisztrációhoz szükséges segítséget munkanapokon az office@foglaljorvost.hu e-mailcímen biztosítja Felhasználó részére.

5.3. A Szolgáltató vállalja, hogy a regisztrációt és közzétételt követően az adatfrissítés céljából jelszóval védett adminisztrációs felületet biztosít Felhasználó számára a Honlapon, ahol a Felhasználó saját maga végezheti el a rendszer által engedélyezett változtatásokat, illetve az office@foglaljorvost.hu e-mailcímen kezdeményezheti a felhasználói fiókjában nem kezdeményezhető módosításokat.

5.4. A Szolgáltató vállalja, hogy a Felhasználó a Honlapon keresztül bármely Partnernél történő foglalásait a rendszerében nyilvántartja és ésszerűen elvárható intézkedéseket tesz azért, hogy a Honlap útján az orvos részére érkezett foglalásokat adattovábbítással eljuttassa a Partner által megadott elérhetőségre, amennyiben az technikailag automatizáltan elvégezhető. Felek minden esetben a Szolgáltató rendszerében nyilvántartott foglalásokat tekintik hitelesnek és irányadónak, Szolgáltató felelősségét az adattovábbítás elmaradásáért teljes körben kizárják.

5.5. Ezen adattovábbításon túl a Szolgáltató nem vesz részt a Felhasználó és Partner közötti üzleti folyamatban, azonban minőségellenőrzési rendszerén keresztül jogosult felügyelni a megkeresések, foglalások, árak szerződéses teljesítését.

5.6. A Szolgáltató biztosítja a szerződéses kötelezettségei teljesítéséhez szükséges szellemi és technikai erőforrásokat. A Szolgáltató a Szerződés teljesítéséhez jogosult a Felhasználó külön értesítése vagy hozzájárulása nélkül alvállalkozót/teljesítési segédet igénybe venni.

5.7. A Szolgáltató minden ésszerű erőfeszítést megtesz a szolgáltatás folyamatosságának biztosítása érdekében, de nem felel azon veszteségekért, adatvesztésért vagy bármiféle kárért, amelyeket a Honlap meghibásodása, vagy egyéb elégtelensége okoz. A Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja, hogy a folyamatos üzemeltetés a Szolgáltató előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. A Szolgáltató ennek megfelelően nem garantálja a szolgáltatás és/vagy a Honlap hibamentes és zavartalan működését, illetőleg, hogy a szolgáltatásokhoz való hozzáférés folyamatos vagy hibamentes lesz. Szolgáltató törekszik a folyamatos működésre, de leállás esetén nem vállal felelősséget a foglalási rendszer ideiglenes üzemhibájáért. Ilyenkor azonban a Szolgáltató minden ésszerűen elvárható lépést megtesz annak érdekében, hogy a szolgáltatás mielőbb újra elérhető legyen, de időkorlátot nem vállal a helyreállítás tekintetében.

5.8. A Szolgáltató mindent megtesz a gyors adatcsere érdekében, de nem vállal felelősséget az információ (adat) késéséért, pontosságáért vagy elvesztéséért különösen olyan esetben, amikor Szolgáltató saját rendszere a Partner által megadott rendszerrel kerül technikailag összekötésre, vagy harmadik személy rendszerének igénybevétele útján valósul meg. A Honlap, illetve az ott elérhető információk, dokumentációk, vagy más írott anyagok hozzáféréseiből, illetve azok közvetett vagy közvetlen felhasználásából, a Honlap használatra alkalmatlan állapotából, vagy a nem megfelelő működésből, hiányosságból, esetleges üzemzavarból, vagy félreérthetőségből eredő károkért és/vagy veszteségért való felelősséget a Szolgáltató kifejezetten kizárja. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatások és/vagy a Honlap karbantartása érdekében a szolgáltatásokat szüneteltetni vagy korlátozni minden előzetes tájékoztatás vagy értesítés nélkül. A Szolgáltató éves szinten maximum 200 óra karbantartási időszakot alkalmaz, mely munkanapra is eshet. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a szolgáltatásokat és/vagy a Honlapot szükség szerint, időről-időre továbbfejlessze, átalakítsa, vagy módosítsa.

5.9. A Szolgáltató nem vállal semmilyen felelősséget a Honlapon szolgáltatott információkkal, tartalmakkal, és szolgáltatásokkal kapcsolatban, így különösen a harmadik személyektől beszerzett információk, tartalmak, szolgáltatások tekintetében. A szolgáltatást a Felhasználó kizárólag saját felelősségére használja. A Szolgáltató nem vállal semmilyen felelősséget a szolgáltatások és/vagy a Honlap használatával kapcsolatban a Felhasználó számítógépén vagy egyéb vonatkozásban keletkezett vagy elszenvedett károkért vagy adatvesztésért. Felhasználó kötelezettsége, hogy saját rendszereinek megfelelő védelme, az adatvesztések elkerülése érdekében a szükséges intézkedéseket megtegye.

5.10. A szolgáltatás jellegéből adódóan – a fentiek alapján – a Szolgáltató felelősségét – a szándékosan okozott, továbbá emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősséget kivéve – Felek a legteljesebb mértékben kizárják.

5.11. Szolgáltató nem köteles törölni azon páciensvéleményeket, amelyek részletesek, hiteles leírást, jogosnak tűnő kritikákat tartalmaznak. Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy ezen tartalmakat saját szabályai szerint moderálja.

5.12. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás kizárólag Magyarország területére irányul.

5.13. A Szolgáltató nem avatkozik bele a Felhasználó és a Partner között esetlegesen felmerülő jogvitákba, bármilyen vita kialakulásakor a Felhasználó mentesíti a Szolgáltatót mindennemű igénytől, követeléstől és kártérítéstől.

5.14. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy jogszerűtlen, illetve a jelen Felhasználó ÁSZF rendelkezéseibe ütköző használat esetén azonnali hatállyal törölje a szabálytalan tevékenységet folytató Felhasználó fiókját.

5.15. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Honlap tartalmát bármikor módosítsa, vagy hozzáférhetőségét a jelen Felhasználó ÁSZF-ben foglaltak betartásával – a Felhasználók előzetes tájékoztatását követően – megszüntesse.

6. Bankkártyás online fizetés

6.1. Szolgáltató a Barion Payment Zrt. által biztosított biztonságos online bankkártyás fizetési megoldást nyújtja az Ügyfeleknek, a Partnerekhez történő időpontfoglalással egyidejűleg.

6.2. A Barion elektronikus fizetéseket lebonyolító szolgáltatás, amivel kényelmesen és biztonságosan tud az Ügyfél bankkártyával fizetni. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló e-pénz kibocsátó, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.6.3. További részletek a Barionról: <https://www.barion.com/hu/>

6.3. Ügyfél bankkártya adatai Szolgáltatóhoz nem jutnak el. A Barion Payment Zrt. rendelkezik a bankkártya társaságok által megkövetelt PCI DSS tanúsítvánnyal, így jogosult bankkártya adatokat kezelni (a CVV/CVC kód nem kerül tárolásra). A Barion szerverek biztonságát a Magyar Nemzeti Bank előírása szerint alakították ki. A Barion szervereit a Norton/Symantec/Verisign 256 bites SSL titkosítása védi. A böngésző zöld színnel jelzi, ha a fizetés biztonságos, és a fizetőoldal tulajdonosát Barion Payment Inc [HU] néven azonosítja.

6.4. A felhasználónak lehetősége van online bankkártyás fizetéssel a foglalás pillanatában előre rendezni azon ellátások díját, ahol az ellátást nyújtó Partner erre Szolgáltatóval előzetes szerződést kötött. Ebben az esetben a foglalási folyamat során

a foglalás véglegesítése előtt felhasználónak megjelenik az online fizetés opció a foglalás véglegesítése előtt. Előfordulhat, hogy bizonyos ellátások esetén kizárólag online bankkártyás fizetésre van lehetősége az ügyfélnek. Ezen ellátásokra csak sikeres tranzakcióval lehet Szolgáltató oldalán az időpontfoglalást véglegesíteni. Az online fizetés szolgáltatás igénybevétele Ügyfél számára díjmentes, de a foglalás lemondása, időpontjának módosítása és az ellátáson való meg nem jelenés vissza nem térítendő fizetési kötelezettséggel járhat.

6.5. A felhasználó a "foglalásaim" menüpontban látja a foglalások részleteit, tranzakciós adatokat.

A felhasználó a "mentett bankkártyáim" menüpontban törölheti elmentett bankkártyáit, illetve választott névvel láthatja el őket.

6.5.1. A „Foglalás véglegesítése” oldalon online bankkártyás fizetési opció választása esetén a felhasználónak lehetősége van a „Kényelmes fizetés” opció kiválasztására. Ez a kártya „megjegyzését” jelenti a jövőbeni online fizetéssel rendezendő foglalások felhasználó számára kényelmesebbé, gyorsabbá tételéhez (mentett kártya választása esetén nem lesz szükséges ismételt megadni a kártya adatokat). A kártya megjegyzéséhez Barion regisztráció létrehozása nem szükséges. A megjegyzett kártya a foglalástól számított maximum 20. napon jelenik meg az Ügyfél mentett bankkártyái között a felhasználói fiók „Mentett bankkártyáim” menüpontjában.

6.6. Számla kérés

6.6.1. A felhasználó "számlázási címeim" menüpontban kezelheti (szerkesztés, törlés, hozzáadás) mentett számlázási címeit.

6.6.2. Partner köteles az ellátás időpontjában a számlát haladéktalanul kibocsátani felhasználó számára a Szolgáltató által átadott számlázási adatokkal, melyek az alábbiak lehetnek:

- magánszemély nevére és címére szóló,
- egészségpénztár nevére kiállított
- magánszemély nevére, de magán egészségbiztosító részére benyújtandó számla.

6.6.3. Amennyiben az adott foglaláshoz tartozó klinika nem állít ki egészségpénztári vagy egészségbiztosító részére benyújtandó szóló számlát, úgy Felhasználó csak saját névre szóló számlát kaphat. Felhasználónak az online bankkártyás fizetés/foglalás véglegesítése előtt az „Időpont véglegesítése” oldalon van lehetősége kiválasztani a számla típusát az adott Partnernél elérhető számlatípusokból. Szolgáltató és Partner semmilyen felelősséget nem vállal a helytelen adatszolgáltatásért, melynek korrekciójára utólag nincs lehetőség.

6.6.4. A számlát Partner köteles az ellátáson személyesen átadni Ügyfél részére, vagy az ellátás napját követő 8 napon belül kiállítani és megküldeni az Ügyfél által választott módon e-mailben vagy ajánlott levélpostai küldeményként (meghiúsult ellátás esetén postai úton kizárólag magánszemély nevére és címére szóló számla

állítható ki). Online fizetéssel rendezett online konzultáció (videós és telefonos) igénybevétele esetén csak postai vagy e-mailben történő számlaküldés lehetséges.

6.6.5. Az online bankkártyás fizetéssel rendezett foglalások esetében az Ügyfél által az adott foglalás során megadott számlázási adatok, illetve a számla típusa utólag nem módosíthatóak.

6.6.6. Partner köteles az Ügyfél meg nem jelenést az ellátáson Szolgáltató felé jelezni és az elmaradt ellátásról az Ügyfél nevére és címére számlát 8 napon belül kiállítani („rendelkezésre állási díj” jogcímen, egészségügyi adat nélkül!).

6.7. Felhasználó időpont módosítási igénye és lemondási díjak

6.7.1. Lemondás és időpontmódosítás - a 24 és 48 órás időkorláttól függetlenül - érvényesen csak a Honlapon keresztül tehető és a szerződésben rögzített mértékű visszatérítéssel járhat. Az elfogadás és kifizetés devizaneme: Forint (HUF).

6.7.2. Amennyiben Felhasználó

- a kifizetett ellátás kezdőidőpontját megelőző 24 órán belül mondja le az ellátást
- nem jelenik meg az ellátáson,
- úgy semmilyen visszatérítésre nem jogosult.

6.7.3. Bármely Ügyfél bármilyen formában történő időpont módosítási vagy lemondási szándéka esetén a www.foglaljorvost.hu Honlapon, az Ügyfél saját profilján keresztül bejelentést kell tenni. Az Ügyfél által nem a FoglaljOrvost felhasználó fiókján keresztül intézett lemondást/módosítást Szolgáltató nem fogadja el, Ügyfél által megfizetett összeg ezen indokból nem kerül visszafizetésre.

6.7.4. Szolgáltató rögzíti, hogy amennyiben Partner a foglalt időpontban nem pontosan hívja be az Ügyfelet, ezen eset nem tartozik az „orvos nem jelent meg” státuszba – mely esetre a 6.7.5. pontban foglalt 2. táblázat részletesen kitér, - tekintettel arra, hogy a Partnernél foglalt időpont csak tájékoztató jellegű, arra időpont garancia - az egészségügyi szolgáltatás jellegéből fakadóan - nincsen.

6.7.5. Az alábbi táblázatokban a Partner, illetve az Ügyfél általi lemondások, Ügyfél általi módosítások esetei és az ezekre vonatkozó díjazás kerül részletesen rögzítésre.

6.7.5.1. Büntetőidőszak fogalma: Az ügyfél által foglalt ellátást kezdőidőpontjától visszafelé számított 48-24 óra közötti időtartam.

6.7.5.2. Büntetőidőszakon belüli foglalás: Amennyiben az Ügyfél a foglalt ellátás kezdő időpontját megelőző 24 vagy 48 órás időkorláton belül adja le a foglalását, úgy automatikusan, a foglalás pillanatában aktiválódik az alábbi táblázatokban meghatározott, adott foglalásra vonatkozó büntetőidőszak.

Páciens vagy Orvos általi lemondások esetei a találkozó megkezdése előtt	Páciens általi lemondás ideje a foglalt időpont kezdetéhez képest			Páciens levonás % (foglalt szolgáltatás díjából)	Páciens visszatérítés % (foglalt szolgáltatás díjából)
	48 órán kívül	48-24 órán belül (büntetőidőszak)	24 órán belül (büntetőidőszak)		
Páciens mondja le a találkozót, nincs előzmény (nem volt módosítás)	x				100
Páciens mondja le a találkozót, nincs előzmény		x		50	50
Páciens mondja le a találkozót, nincs előzmény			x	100	
Páciens mondja le, páciens korábban már módosította az eredetileg lefoglalt időpontot a büntetőperióduson kívül	x				100

Páciens mondja le, páciens korábban már módosította az eredetileg lefoglalt időpontot az eredeti időponthoz képest 48-24 órán belül	x			50	50
Páciens mondja le, páciens korábban már módosította az eredetileg lefoglalt időpontot az eredeti időponthoz képest 24 órán belül	x			100	
Páciens mondja le, páciens korábban már módosította az eredetileg lefoglalt időpontot a büntetőperióduson kívül		x		50	50

Páciens mondja le, páciens korábban már módosította az eredetileg lefoglalt időpontot az eredeti időponthoz képest 48-24 órán belül		x		50	50
Páciens mondja le, páciens korábban már módosította az eredetileg lefoglalt időpontot az eredeti időponthoz képest 24 órán belül		x		100	
Páciens mondja le, páciens korábban már módosította az eredetileg lefoglalt időpontot a büntetőperióduson kívül			x	100	

Páciens mondja le, páciens korábban már módosította az eredetileg lefoglalt időpontot az eredeti időponthoz képest 48-24 órán belül			x	100	
Páciens mondja le, páciens korábban már módosította az eredetileg lefoglalt időpontot az eredeti időponthoz képest 24 órán belül			x	100	
Páciens mondja le, orvos módosította az aktuális időpontot a kezdéshez képest 24 órán kívül	x				100
Páciens mondja le, orvos módosította az aktuális időpontot a kezdéshez		x			100

képest 24 órán kívül					
Páciens mondja le, orvos módosította az aktuális időpontot a kezdéshez képest 24 órán kívül			x		100
Páciens mondja le, orvos módosította az aktuális időpontot a kezdéshez képest 24 órán belül	x				100
Páciens mondja le, orvos módosította az aktuális időpontot a kezdéshez képest 24 órán belül		x			100
Páciens mondja le, orvos módosította az aktuális időpontot a kezdéshez képest 24 órán belül			x		100

Orvos mondja le a páciens által lefoglalt időpontot	x				100
Orvos mondja le a páciens által lefoglalt időpontot		x			100
Orvos mondja le a páciens által lefoglalt időpontot			x		100

Páciens vagy Orvos általi megjelenések és meg nem jelenések a találkozón	Páciens levonás % (foglalt szolgáltatás díjából)	Páciens visszatérítés % (foglalt szolgáltatás díjából)
Páciens nem jelent meg a találkozón (nem mondta le és nem módosított időpontot)	100	
Páciens nem jelent meg a találkozón, de az orvos a találkozó aktuális kezdőidőpontját megelőző 24 órán kívül módosította a páciens foglalását	100	
Páciens nem jelent meg a találkozón, de az orvos a találkozó aktuális kezdőidőpontját megelőző 24 órán belül módosította a páciens foglalását		100
Orvos nem jelent meg a találkozón (nem mondta le és nem módosított időpontot)		100
Megtörtént a találkozó	100	

Páciens általi panasz és/vagy orvos és páciens közti ellentétes lezárás státusz esetén FoglaljOrvost általi vitarendezés	Vitarendezés eredményétől függ	Vitarendezés eredményétől függ
--	--------------------------------	--------------------------------

Orvos általi időpont módosítások esetei a találkozó megkezdése előtt	Páciens általi módosítás az aktuális időpontot megelőző 48 órán belül
Az orvos a találkozó aktuális kezdőidőpontját megelőző 24 órán kívül módosította a páciens foglalását	1. Páciens módosításkor nincs büntetés, azt követően a jelen ÁSZF 6.7.5. pontja az irányadó. Amennyiben a páciens olyan időpontra módosít, mely jelen ÁSZF 6.7.5. pontja szerint már a módosítás pillanatában büntetőidőszakon belülre esik, akkor az abban foglalt rendelkezések az irányadóak.
Az orvos a találkozó aktuális kezdőidőpontját megelőző 24 órán belül módosította a páciens foglalását	1. Páciens módosításkor nincs büntetés, azt követően a jelen ÁSZF 6.7.5. pontja az irányadó. Amennyiben a páciens olyan időpontra módosít, mely jelen ÁSZF 6.7.5. pontja szerint már a módosítás pillanatában büntetőidőszakon belülre esik, akkor az abban foglalt rendelkezések az irányadóak.

6.7.5. Bankkártyás Online fizetésre vonatkozó panaszkezelés további szabályai

Ügyfél részére a foglalt időpont végét követően emlékeztető e-mailt küldhet Szolgáltató, hogy a találkozó megtörténtéről nyilatkozni 24 órája van. Amennyiben nincs panasza, nem szükséges nyilatkozni, ha van, vagy esetleg az orvos nem jelent meg, akkor a "Foglalásaim" menüpontban jelezheti azt Ügyfél. Az e-mail kiküldése nem kötelező Szolgáltató részéről.

Jelen pont a Felhasználói ÁSZF Panaszok kezelése részének kiegészítése, a Bankkártyás Online fizetésre vonatkozóan. Ügyfél a találkozó befejezését követő 24 órán belül szabadon módosíthatja akár több alkalommal is a találkozó megtörténtének státuszát, a 24 óra elteltével "aktuális" státusz kerül a rendszer által rögzítésre. Ügyfél részéről a találkozó befejezését követő 24. órán belül automatikusan megerősítettnek tekintett a találkozó, amennyiben Ügyfél ennek ellentétéről saját FoglaljOrvost felhasználói fiókjának „Foglalásaim” menüpontján keresztül nem nyilatkozik. Felhasználó vitatása esetén (amennyiben a Partnerrel ellentétesen azt állítja, hogy az ellátás nem valósult meg (az orvos nem jelent meg a találkozón), illetve amennyiben írásos reklamációt ad le a foglalást követően felhasználói profilján keresztül), a Partner

részéről e-mailes kapcsolatfelvétel szükséges Szolgáltatóval a vonatkozó eü. dokumentáció megküldése, hangsúlyozottan egészségügyi adatok kitakarásával a levelezésből. Ügyfélnek a találkozó meg nem történtét a találkozó befejeztét követő 24 órán belül saját profilján keresztül van lehetősége jelezni, illetve szöveges reklamációt adhat le - ekkor Szolgáltató részről manuális közbelépés és vitarendezés történik, mely esetben a találkozó mind Felekre vonatkozó státuszát (megerősített [megtörtént] vagy nem jelent meg [orvos vagy Ügyfél]) Szolgáltató a vitarendezést követően saját háttérrendszerén (admin) keresztül véglegesíti, majd az esetleges visszautalást indítja. Szolgáltatónak lehetősége van a Partner és az Ügyfél által rendelkezésére bocsátott információk esetén indokolt esetben mind a 3 féle kimenetelhez (találkozó státusz) egyedi, a Partner és Felhasználó Általános Szerződési Feltételekben foglalttól eltérő felosztást rendelni. Szolgáltató a vitarendezést annak megkezdésétől számított 30 napon belül folytatja le. Amennyiben nem tudja igazolni Partner az ellátást, Ügyfélnek 100% visszatérítés jár. A Szolgáltató döntése minden esetben végleges és támadhatatlan.

Szolgáltatónak a találkozók tényleges kezdő és befejező időpontját nem áll módjában vizsgálni (az esetleges bármilyen irányú csúszásokra nincs ráhatása), így Szolgáltató mindig a felhasználó által lefoglalt ellátás rendszerben rögzített kezdő és befejező időpontját veszi alapul.

6.7.6. Fizetési probléma

Amennyiben Ügyfél részéről az online fizetési foglalás esetében a tényleges terhelés nem tud megtörténni valamilyen okból (pl.: letiltásra került az ügyfél kártyája, stb.), akkor a rendszer automatikusan helyszíni fizetésre állítja az adott foglalást. Amennyiben az adott helyen nincs helyszíni fizetés (pl.: online konzultáció kizárólag online fizetéssel), akkor a foglalás lemondásra kerül automatikusan. Ebben az esetben a foglalást úgy kell tekinteni, mintha létre sem jött volna, nem von maga után egyik fél részéről sem fizetési kötelezettséget.

7. Felhasználó kötelezettségei és felelőssége

7.1. A Felhasználó felelős az Adatbázisban feltüntetett adatai és az általa megadott összes információ valóságtartalmáért és teljességéért és szavatolja, hogy az általa feltüntetett adatok helyesek és teljesek.

7.2. Az időpontfoglalás során Felhasználó elfogadja és egyetért a Partner lemondásra vonatkozó feltételeivel, a lemondással járó esetleges fizetési kötelezettséggel, melyek a Felhasználó foglalására vonatkoznak.

7.3. Amennyiben Felhasználó áttekinteni, módosítani vagy lemondani szeretné foglalását, úgy Felhasználó a foglalást visszaigazoló e-mailben szereplő alapján tudja a lemondást kezelni, továbbá felhasználói fiókjában önállóan végrehajthatja azt.

8. Adatvédelem

8.1. A Szolgáltató Adatvédelmi Szabályzata elérhető a Szolgáltató Honlapján: [http://foglaljorvost.hu /info/adatkezesi-tajekoztato/](http://foglaljorvost.hu/info/adatkezesi-tajekoztato/) címen.

9. Árak

A Szolgáltató Honlapján feltüntetett ár a Szolgáltató által megadott összeg (mely egyes esetekben tartalmazza az ÁFA-t, egészségügyi ellátás esetén azonban ÁFA-mentes is lehet), továbbá tartalmazza az egyéb adókat (ezen adók esetlegesen változhatnak). Szolgáltató rögzíti, hogy a Honlapon szereplő árak tájékoztató jellegűek, a Partner által esetlegesen tévesen rögzített árakkal kapcsolatban semmilyen felelősséget nem vállal.

A szolgáltatás ellenértéke, fizetési feltételek

Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat Felhasználó díjmentesen veheti igénybe, semmilyen költséget nem számol fel a Szolgáltató a Felhasználónak nyújtott szolgáltatásai után. Felhasználó közvetlenül a Partnernél fizet az ellátásért.

10. Panaszok kezelése

10.1. Felhasználó a Szolgáltatás igénybevétele során esetlegesen felmerülő panasz, reklamáció, adatbeviteli hiba esetén az office@foglaljorvost.hu e-mail címre megküldött e-mailben veheti fel a kapcsolatot a Szolgáltatóval. Szolgáltató a Felhasználó bejelentését vizsgálja, majd lehetőség szerint orvosolja, a beérkezést követő 30 napon belül írásban megválaszolja.

10.2. A fogyasztó bármilyen fogyasztóvédelmi probléma esetén a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre, vagy hivatalból eljár, vizsgálva ezzel a vállalkozás piaci magatartását fogyasztóvédelmi szempontból. A fogyasztó egyedi ügyét azonban a békéltető testület oldja meg, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság ebben az esetben átteszi a kérelmező ügyét a békéltető testülethez. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület, hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése.

10.3. Az elsőfokú fogyasztóvédelmi hatóság a kormányhivatal, a fogyasztóvédelmi hatóság döntése ellen közvetlenül bírósági úton lehet jogorvoslással élni.

11. Felhasználói értékelési kérdőív

11.1. A regisztrált Felhasználó a Partnernél igénybe vett ellátás után e-mailben felkérést kap (anonim módon is kitölthető) felhasználói értékelési kérdőív kitöltésére a Honlapon. A kérdőív kitöltését követően a Felhasználó által választott néven, véleményét Szolgáltató a Honlapon az adott orvos adatlapján megjeleníti, kizárólag a (jövőbeni) Felhasználók részére a szolgáltatás színvonalával és minőségével kapcsolatos tájékoztatás céljából. Külön tudja értékelni a Felhasználó a Partnert, mint klinikát és az Orvost, csillagokkal is (1-5, melyből 5 csillag a legjobb) de lehetőség van szöveges értékelésre is.

11.2. Szolgáltató fenntartja a felhasználói értékelések saját megfontolásból történő módosításának, eltávolításának és visszautasításának jogát, amennyiben azok sértik

az értékelésekre vonatkozó irányelveit. A módosítás, eltávolítás, visszautasítás okát, annak részleteit nem hozza Szolgáltató nyilvánosságra. Szolgáltatónak negatív értékelés esetén a véleményt, esetlegesen megfogalmazott panaszt kivizsgálni nincs jogköre. Az értékelés közvélemény-kutatásokhoz hasonlóan működik, így nem vonja maga után (további üzleti) kínálat, meghívó vagy ösztönző ajánlat kiküldését. Felhasználó a foglalása elvégzése után küldött email-en és a fent említett e-maileken kívül semmilyen további (kért vagy kéretlen) felhívást, email-t vagy kapcsolatot nem fog tapasztalni Szolgáltató részéről, hacsak Felhasználó kifejezetten nem tart rá igényt, nem járult ehhez hozzá.

11.3. Nem regisztrált Felhasználók esetében leadott értékelések esetén Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy azokat megjelenítés előtt vizsgálja, és megjelenítését elutasítsa.

11.4. Amennyiben a Felhasználó a korábban létrehozott regisztrációját törli, vagy élve az elfeledtetés jogával végleges törlést kér, korábban leadott véleménye, azonosításra nem alkalmas formában továbbra is megjelenik a Honlapon.

11.5. Az értékelésekkel, a Honlap használatával kapcsolatos irányelvek. Az értékelések nem tartalmazhatnak:

- obszcén nyelvezetet
- szexuális tartalmú szöveget
- diszkriminatív, fenyegető - vagy gyűlöletbeszédet
- teljes nevet, vagy név szerint sértő megjegyzést az intézmény egy munkatársára
- illegális tevékenységre történő utalást
- vallási, politikailag érzékeny témákat
- magyartalan, hibás megfogalmazásokat, szöveget
- a Foglalás tárgyát nem képező ellátáson kívüli véleményt.

11.6. A Honlap vészhelyzet esetén nem használható, ilyen esetben az Országos Mentőszolgálatot kell értesíteni. Vészhelyzet esetén, kérjük, az Országos Mentőszolgálatot hívja az alábbi telefonszámon: 104.

11.7. A Partnerek nem vállalnak székhelyüktől/telephelyüktől eltérő helyszínen történő ellátást.

11.8. Szolgáltató nem tartozik felelősséggel, - így kártérítésre sem kötelezhető,- ha az orvos nem található meg a lefoglalt időpontban. A lefoglalt időpontban történő megjelenés az orvos feladata.

11.9. Felhasználó kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Felhasználó által a Partner orvos vagy Partner klinika adatlapján megtett véleményeit – beleértve a szöveggel nem, csak csillagokkal kifejezett véleményeket is – a Szolgáltató semmilyen módon nem adja át Partner részére, továbbá Szolgáltató sem a Partner megszűnése esetén, sem a Felhasználó törlése esetén, a Felhasználó által megtett ügyfélértékeléseket nem törli,

azok a Honlapon továbbra is fennmaradnak. Szolgáltató jogosult azonban egyéb okból saját hatáskörben a Felhasználó által kért értékelés törlésére.

12. Jogi nyilatkozat

12.1. A Szolgáltató fenntart magának minden jogot a Honlap, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a Honlap terjesztésének tekintetében. Tilos a Honlap, vagy annak bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató előzetes írásos hozzájárulása nélkül. A Honlapról és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni a Szolgáltató előzetes írásos hozzájárulása esetén is csak a Honlapra való hivatkozással lehet. Különösen tilos a Honlapon található adatokat, időpontokat, árakat, az adatbázis bármekkora részét vagy egészét automatizált vagy egyéb módon letölteni, tárolni, és felhasználni a Szolgáltató előzetes írásbeli és kifejezett engedélye hiányában. A Szolgáltató minden polgári- és büntetőjogi lépést megtesz az ilyen eljárások megszüntetése és orvoslása érdekében.

12.2. A Honlapon elhelyezett apróhirdetések, reklámok vagy egyéb anyagok tartalmáért kizárólag a szolgáltatás feladóját vagy megrendelőjét terheli a felelősség, a Szolgáltató kizárja felelősségét mindazon károkért és hátrányokért, amelyek a Honlapon elhelyezett anyagokból származnak, beleértve a harmadik félnek okozott károkat is. Ez vonatkozik Honlapon elhelyezett reklámokra és egyéb anyagokra is. Továbbá a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a rendszer használatából adódó károkért, illetve bármely más fél vagy Felhasználó zavaró megnyilvánulásáért vagy viselkedéséért, bármilyen jogsértésért, beleértve a szellemi tulajdonjogokat is.

12.3. A Ptk. 6:278. § (2) bekezdése alapján Szolgáltató tájékoztatja Felhasználót a jogszabályoktól lényegesen eltérő és a Felek között korábban alkalmazott feltételektől eltérő általános szerződési feltételről:

Felhasználó videós vagy telefonos konzultáció kapcsán az alábbiak szerint nyilatkozik:

1. A telefonos vagy online konzultáció fizetési módját Partner közvetlenül Felhasználóval egyezteti, melyről a foglalás visszaigazolással együtt tájékoztatást ad Szolgáltató.

2. A személyes jelenlétet nem igénylő konzultációról azt követően, a Partner számlát állít ki, melyhez a szükséges számlázási adatokat közvetlenül Felhasználótól gyűjti be.

3. Partner szavatol, hogy szakorvosi tevékenysége megfelel a hatályos jogi szabályozásnak.

4. A szakorvosi konzultációról a Partner által készítendő dokumentáció megküldésének módját Partner közvetlenül Felhasználóval egyezteti a videós vagy telefonos konzultáción.

A honlap felületén megjelenített Partnernél a jelen pont szerint igénybe vett szakorvosi konzultáció megvalósulásért vagy bármilyen ellátásért, annak elmaradásáért vagy technikai, fizetési vagy dokumentációs problémáért Szolgáltató felelősségét teljes mértékben kizárja.

Felhasználó a jelen Felhasználó ÁSZF 12.3. pontjában foglalt általános szerződési feltételt külön tájékoztatást követően kifejezetten elfogadta.

13. Vegyes rendelkezések

13.1. Amennyiben nincsen másképp meghatározva, a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges, illetve a honlapon található vagy általa alkalmazott szoftver és a Honlapon feltüntetett tartalmak, információk és anyagok szellemi tulajdonjoga (a szerzői jogokkal egyetemben) a Szolgáltató tulajdonát képezik.

13.2. Ezen szabályok és feltételek, valamint szolgáltatásainkkal kapcsolatos eljárások a magyar törvények alapján lettek meghatározva és a szerint kezelendők. Ezen szabályokra és feltételekre, valamint szolgáltatásainkra vonatkozó bármely vitás kérdés kizárólag a Budai Központi Kerületi Bíróságon, értékhatártól függően a Székesfehérvári Törvényszéken tárgyalható meg.

13.3. Amennyiben a jelen szabályok és feltételek bármely rendelkezése érvénytelen, végrehajthatatlan vagy nem kötelező érvényű, vagy azzá válik, az összes többi rendelkezés továbbra is érvényben marad. Ilyen esetben az érvénytelen rendelkezés továbbra is alkalmazandó, amennyire csak a hatályos törvény megengedi. Ebben az esetben Felhasználónak el kell fogadnia egy az érvénytelen, végrehajthatatlan vagy nem kötelező érvényű rendelkezéshez hasonló rendelkezést, amennyiben az a szabályok és feltételek szekcióban meghatározott tartalommal és célokkal összhangban áll.

A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani az ÁSZF-et, a módosítással érintett Felhasználókat köteles a változásról értesíteni. A Felhasználók a szolgáltatás megrendelésével egyidejűleg – akkor is, ha nem kötöttek szerződést Szolgáltatóval – elfogadják jelen ÁSZF rendelkezéseit.