

VÁLTOZÁSOKKAL EGYSÉGES SZERKEZETBE FOGLALT

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

(hatályos 2016. december 01. napjától)

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

Az Emineo Egészségügyi Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 1117 Budapest, Nádorliget utca 8/B. fsz. 1., cégjegyzékszám: 01-09-916628, adószáma: 14718456-2-43) mint szolgáltató, valamint a szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél (továbbiakban együttesen: Felek) között létrejött egészségügyi szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződésekre a Felek ellenkező tartalmú írásbeli megállapodása hiányában a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) az irányadóak.

Jelen ÁSZF általános jelleggel irányadó mindazon kérdésekben, amelyekről a Szolgáltató és az egészségügyi szolgáltatást igénybe vevő páciens – a továbbiakban: Ügyfél – között létrejött szolgáltatási szerződés kifejezetten nem rendelkezik, és amely ilyen módon a felek közötti szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

Az Ügyfél a szolgáltatási szerződés (betegtájékoztató, beleegyező nyilatkozat, stb.) aláírásával elismeri, hogy a jelen ÁSZF-et megismerte, elolvasta, megértette, tudomásul vette, és annak rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek ismeri el.

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et bármikor egyoldalúan módosítani, amely módosítást - a módosítás hatályba lépését legalább 15 nappal megelőzően - a honlapján köteles közzétenni, valamint nyomtatott formában a betegváróban kifüggeszteni.

A módosított ÁSZF a szolgáltató honlapján (www.emineo.hu) történő közzététellel válik hatályossá.

Jelen ÁSZF 2016.12.01. napján lép hatályba és visszavonásig, vagy módosításig érvényes.

1. FOGALMAK

1. **Szolgáltató:** Emineo Egészségügyi Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 1117 Budapest, Nádorliget utca 8/B. fsz. 1., cégjegyzékszám: 01-09-916628, adószáma: 14718456-2-43);
2. **Szolgáltatás:** Szolgáltató által nyújtott, jelen ÁSZF 2. és 3. pontjában meghatározott egészségügyi és egyéb kiegészítő szolgáltatások.
3. **Ügyfél:** a Szolgáltató Szolgáltatását igénybe vevő személy,
4. **Szerződés:** a Szolgáltató és Ügyfél között létrejött szerződés, melyben Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását vállalja.

5. **Ügyelet:** Szolgáltató ambuláns ellátás keretében hétköznap és hétvégén is előzetes bejelentkezés nélkül traumatológiai járóbeteg szakrendelést nyújt.
6. **Rendelő:** a Szolgáltató 1117 Budapest, Nádorliget utca 8/B. szám valamint 1117 Budapest, Nádorliget utca 7/B. szám alatt található rendelője.

2. SZOLGÁLTATÁS

- 2.1. Szolgáltató a hatályos jogszabályok, szakmai protokollok, továbbá a Felek által megkötött Szerződés, valamint annak mellékletei, és a jelen ÁSZF szerinti feltételek szerint vállalja egészségügyi és más kapcsolódó szolgáltatások nyújtását az Ügyfél, illetve egyéb kedvezményezettje (pl: gyermek, családtag) részére.
- 2.2. Szolgáltató kijelenti, hogy a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges tárgyi-, személyi feltételekkel, az egészségügyi tevékenység tekintetében, tevékenységére általános szakmai felelősségbiztosítással, és a megfelelő hatósági engedélyekkel rendelkezik.
- 2.3. Szolgáltató valamennyi Szolgáltatását a mindenkor hatályos jogszabályoknak és az egyéb szakmai előírásoknak megfelelően nyújtja.
- 2.4. Szolgáltató a tevékenysége során mindig a Ügyfél érdekeinek figyelembe vételével, valamint a tőle elvárható körültekintéssel és gondossággal jár el.
- 2.5. Szolgáltató rendes nyitvatartási idejében (hétfő-péntek) a következő Szolgáltatásokat nyújtja - díjazás ellenében – az Ügyfél részére:
 - Aneszteziológia
 - Belgyógyászat (testsúly ambulancia, diabetológia, kardiológia)
 - EMG vizsgálat
 - Fizioterápiás kezelések
 - Laborvizsgálatok
 - Masszázs kezelések
 - Neurofiziológia
 - Ortopédia
 - Rehabilitáció (gyógytorna, manuálterápia)
 - Röntgen vizsgálat
 - Sensolite kezelés
 - Traumatológia
 - Ultrahang vizsgálat
 - Üzemorvosi vizsgálat
- 2.6. Szolgáltató a Szolgáltatásokat teljesítési segédek, így közreműködő orvosok, valamint a Szolgáltató egészségügyi alkalmazottai segítségével nyújtja a Szolgáltató Rendelőjében.
- 2.7. Az Ügyfél kijelenti, hogy a Szolgáltató által nyújtott egészségügyi szolgáltatást szabad önrendelkezési jogának biztosítása mellett veszi igénybe.

3. ÜGYELET

- 3.1. Szolgáltató hétköznap és hétvégén is ambuláns ellátás keretében traumatológiai járóbeteg szakrendelést működtet.

- 3.2. Szolgáltató az ügyeleti napokon nyitvatartási időben előzetes egyeztetés nélkül fogadja az Ügyfelet.
- 3.3. Ügyfél tudomásul veszi, hogy az Ügyelet térítés ellenében nyújtott szolgáltatás, amelyért díjat kell fizetnie a Szolgáltató részére.
- 3.4. Amennyiben a vizsgálatot megelőzően nyilvánvalóvá válik a kezelőorvos számára, hogy az Ügyfél járóbeteg szakellátás keretében nem kezelhető, úgy a Szolgáltató díjazásra nem tart igényt.
- 3.5. Amennyiben a kezelőorvos vizsgálat közben bizonyosodik meg arról, hogy az Ügyfél járóbeteg szakellátás keretében nem kezelhető, úgy a kezelőorvos jogosult a vizsgálatért díjat felszámolni, és egyúttal az Ügyfél fekvőbeteg ellátó intézménybe történő átszállítását javasolni.
- 3.6. A 3.4. és a 3.5. pont esetén a Szolgáltató a mindenkor hatályos díjjegyzékben meghatározott külön díj ellenében lehetőséget biztosít az Ügyfél magánmentővel történő szállítására.
- 3.7. Az Ügyfél jogosult a fekvőbeteg ellátó intézménybe eljuttatását egyéb módon megszervezni, azonban ilyen esetben a Rendelőt a saját felelősségére hagyja el.

4. AZ EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MENETE – ÜGYFÉL VIZSGÁLATA

- 4.1. Szolgáltató az Ügyfelet – a 3. pontban meghatározott Ügyelet kivételével – kizárólag előre egyeztetett időpontban fogadja, az előzetes bejelentkezésnek az Ügyfél az alábbi módokon tehet eleget:
 - személyesen;
 - telefonos ügyfélszolgálaton keresztül;
 - e-mailben.Az időpont-foglalás a Szolgáltató szóbeli, vagy írásbeli visszaigazolásával válik érvényessé.
A Szolgáltató ezúton is tájékoztatja az Ügyfeleket, hogy a Szolgáltatóval folytatott telefonbeszélgetéseket a Szolgáltató minőségbiztosítási, és a Szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatok rögzítése céljából rögzíti.
- 4.2. Jelen ÁSZF aláírásával Ügyfél kijelenti, hogy a Szolgáltató munkatársaitól a szolgáltatás igénybevétele előtt teljes körű tájékoztatást kapott a szolgáltatás természetéről, a felek jogairól és kötelezettségeiről, jelen ÁSZF rendelkezéseiről, valamint a fizetendő díjakról.
- 4.3. Az Ügyfél bármely Szolgáltatás igénybevétele előtt részletes szóbeli és írásbeli tájékoztatást kérhet az egészségügyi kezelésről. Tudomásul veszi, hogy amennyiben külön írásban nem kéri, úgy a Szolgáltató által rendszeresített formanyomtatványok, tájékoztató, beleegyező nyilatkozat és állapotfelmérő tartalmát elegendőnek tartja az adott Szolgáltatás igénybeviteléhez és azok aláírásával elismeri, hogy kellő előzetes tájékoztatásban részesült. A további tájékoztatási igényéről lemond.
- 4.4. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges a Szolgáltató rendelkezésére bocsátania az alábbi adatokat:
 - családi és utónév,

- születési hely és idő,
- anyja neve,
- TAJ száma, (amennyiben a Ügyfél rendelkezik TAJ kártyával)
- telefonszám,
- e-mail cím,

A Szolgáltatás igénybevételével az Ügyfél hozzájárulását adja ahhoz, hogy a személyazonosságának megállapítása érdekében Szolgáltató személyazonosító igazolványát (személyi igazolvány, útlevél vagy jogosítvány) és lakcímkártyáját elkérje, szükség esetén azokról másolatot készítsen.

- 4.5. Szolgáltató és Ügyfél között a Szerződés a vizsgálat részét képező ambulánslap kitöltésének megkezdésével, valamint rehabilitáció esetén a rehabilitációs kezelőlap aláírásával jön létre. Az ambulánslapot, illetve rehabilitációs kezelőlapot az Ügyfél köteles aláírni, annak egy példánya a Ügyfelet illeti meg, melyet a konzultációt, vizsgálatot vagy rehabilitációs kezelést követően adja át a Szolgáltató a Ügyfél részére.
- 4.6. Ügyfél köteles az ambulánslap kitöltése során a kezelőorvost tájékoztatni minden olyan tényről, információról, adatról és körülményről, amely szükséges a kórtörténet megállapításához, így különösen minden korábbi betegségéről, gyógykezeléséről, állandóan vagy alkalmanként szedett gyógyszeréről és egyéb gyógyhatású készítményeiről, egészségkárosító kockázati tényezőiről, valamint egyes gyógyszerek összetevőivel szembeni érzékenységről.
- 4.7. Amennyiben az Ügyfél a szerződéses és jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettségének nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a Szolgáltató mentesül az ebből eredő következmények viselése alól, ezekért a Szolgáltatót, vagy a kezelő orvost sem szakmai, sem anyagi felelősség nem terheli.
- 4.8. Az ambulánslap aláírásával az Ügyfél hozzájárul a kórelőzmények, valamint a személyi adatok rögzítéséhez, illetve a rögzített adatok egészségügyi kezelés céljából történő kezeléséhez.

5. ÜGYFÉL KEZELÉSE

- 5.1. Ügyfél köteles a kezeléseken és a vizsgálatokon az előzetesen egyeztetett időpontban, arra alkalmas fizikai és pszichikai állapotban megjelenni, ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását megtagadni.
- 5.2. Amennyiben az Ügyfél az előre egyeztetett időpont után több, mint 10 perccel jelenik meg, úgy ellátásra abban az esetben jogosult, ha ezáltal a soron következő, időpontra pontosan megjelenő Ügyfél kezelése időben megvalósítható.
- 5.3. Az Ügyfél az előre egyeztetett időpont előtt lehetőség szerint legalább 5 perccel megelőzően az egészségközpont recepcióján jelzi, hogy megérkezett a szolgáltatás igénybevétele céljából. A Szolgáltató a bejelentkezés és adatrögzítés, adategyeztetést követően nyújtja az igényelt egészségügyi szolgáltatást.

- 5.4. Szolgáltató indokolt esetben jogosult kezelési tervet készíteni, valamint azt megváltoztatni, utóbbi esetben azonban köteles az Ügyfelet a módosítás tényéről, valamint annak indokairól legkésőbb a következő kezelésen tájékoztatni.
- 5.5. Ügyfél köteles a kezelés során a kezelő orvossal, illetve a Szolgáltató alkalmazottaival együttműködni, a Szolgáltató működési rendjét tiszteletben tartani. Ügyfél köteles írásban megtenni a kezelés elvégzéséhez szükséges, valamint jogszabály által kötelezően előírt nyilatkozatokat. Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a jogszabály által előírt, vagy a Szolgáltató által kért tájékoztató, vagy bejegyző és állapotfelmérő nyilatkozatok aláírását megtagadja, úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását megtagadni és amennyiben ezzel összefüggésben költsége merült fel, úgy azt az Ügyféllel szemben érvényesíteni.
- 5.6. A Szolgáltatási szerződést valamint a szolgáltatás során szükséges nyilatkozatokat az a személy köteles aláírni, aki a megrendelt egészségügyi szolgáltatást igénybe veszi, ebben a körben a Szolgáltató nem fogadja el képviselő aláírását. Cselekvőképtelen és korlátozottan cselekvőképes személyek esetében a szerződést a törvényes képviselők, illetőleg a gondnok köteles aláírni, akik készfizető kezesként felelnek a megrendelt szolgáltatások ellenértékének a kiegyenlítéséért.
- 5.7. Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy a kezelése elvégzéséhez szükséges mintavételi vizsgálatokat a Szolgáltató elvégezze.
- 5.8. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a kezelés során röntgenfelvétel készítése válhat szükségessé, amelyhez az Ügyfélnek hozzájáruló nyilatkozatot kell tennie. Tudomásul veszi továbbá, hogy a felvétel elkészítése a kezelés folytatásának feltétele. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a röntgenfelvétel elkészítésének feltétele, hogy a felvételkészítéshez külön nyilatkozatban hozzájáruljon, amely hozzájárulásával elismeri, hogy röntgenfelvétel elkészítésének kockázatairól a Szolgáltató alkalmazottaitól teljes körű felvilágosítást kapott.

6. REHABILITÁCIÓ

- 6.1. Szolgáltató az eredményesebb felépülés érdekében lehetőséget biztosít az Ügyfélnek gyógytorna, illetve fizioterápia igénybevételére.
- 6.2. Rehabilitációs kezelés igénybevételére kizárólag előzetes időpont egyeztetés alapján van lehetőség. Az kezelés kijelölt időpontjának megfelelő időben történő lemondása vagy módosítása térítésmentes, azonban amennyiben a páciens a kezeléstől számított 24 órán belül kéri az időpont módosítását, vagy lemondja az időpontot, akkor köteles a kezelés díjának 50 %-át megfizetni.
- 6.3. A rehabilitációs kezelésen a páciens kizárólag az erre a célra alkalmas, tiszta és kényelmes öltözetben (poló, trikó, sportnadrág, zokni, cserecipő, stb..) vehet részt, melyhez a Szolgáltató öltözőt és szekrényt, valamint zuhanyozási lehetőséget biztosít. Utcai ruhában a kezelés nem végezhető!
- 6.4. Ügyfél a kezeléseire köteles a részére átadott kezelőlapot elvinni, a rehabilitációs protokollt aláírni. A kezelőlap egy példánya az Ügyfelet illeti meg.

- 6.5. Szolgáltató az Ügyfélnek rehabilitációs bérletvásárlási lehetőséget biztosít. Az 5 alkalomra szóló bérlet 2 hónapon, a 10 alkalomra szóló bérlet 4 hónapon belül használható fel. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy legfeljebb egy alkalommal jogosult az előre egyeztetett időpontú rehabilitációs kezelést lemondani a 6.2 pontban foglaltak figyelembe vételével.

7. DÍJAZÁS, FIZETÉSI FELTÉTELEK

- 7.1. Az Ügyfél a Szolgáltatás ellenértékeként a Szolgáltató Rendelőjében kifüggesztett, valamint nyilvános honlapján (www.emineo.hu) elérhető mindenkor hatályos árlista alapján kalkulált, vagy egyedi árajánlatban meghatározott díjat köteles fizetni a Szolgáltatónak.
- 7.2. A vizsgálatért, rehabilitációs kezeléseikért az Ügyfél díjat köteles fizetni, amely díj nem tartalmazza az árjegyzékben szereplő, egyéb díjköteles szolgáltatások (így különösen a röntgenfelvétel készítés, magánmentő igénybevétele), valamint a felhasznált gyógyszerek, gyógyászati segédeszközök árát.
- 7.3. Szolgáltató díja az Ügyfél kezelését követően azonnal esedékessé válik. Ügyfél jelen ÁSZF aláírásával kötelezettséget vállal arra, hogy a díjat a kezelés befejeztével megfizeti.
- 7.4. Szolgáltató a készpénzben történő fizetés mellett, lehetővé teszi bankkártyával történő fizetést is.
- 7.5. Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatást valamely, a Szolgáltatóval szerződésben álló biztosító, vagy egészségpénztár finanszírozásával kívánja igénybe venni, úgy köteles azt a recepción előre jelezni. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató részére a díjat ebben az esetben is az Ügyfélnek kell kifizetni azzal, hogy a Szolgáltató által átadott ambuláns lap alapján a díj visszatérítését az egészségpénztártól, illetve biztosítótól követelheti. Ügyfél a Szolgáltatás igénybevétele után köteles az egészségpénztárral, illetve a biztosítóval elszámolni, ennek elmulasztása miatt a Szolgáltatót semminemű felelősség nem terheli.
- 7.6. Szolgáltató lehetőséget biztosít arra, hogy a Szolgáltatást biztosító vagy egészségpénztári tag finanszírozásával az egészségpénztári tag rendelkezése alapján – a hatályos jogszabályoknak megfelelően – közeli hozzátartozója vegye igénybe. Ügyfél köteles a pénztártag erre vonatkozó nyilatkozatát a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani.
- 7.7. Az Ügyfél a szolgáltatási díj késedelmes megfizetése esetén 10 %-os mértékű éves késedelmi kamatot köteles megfizetni a Szolgáltató részére, a késedelembe esés időpontjától a fizetési kötelezettség teljesítésének az időpontjáig számítottan. A Szolgáltató fizetési késedelem esetén jogosult igényét peres úton érvényesíteni a Megrendelővel szemben, és igénybe vehet valamennyi rendelkezésére álló jogi eszközt

a követelése érvényesítése érdekében. Az igényérvényesítéssel kapcsolatos felmerülő többletköltségek a Megrendelőt terhelik.

- 7.8. Fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult továbbá megtagadni minden további egészségügyi szolgáltatás nyújtását a Megrendelő részére, amíg Szolgáltatóval szemben tartozása áll fenn.

8. ÜGYFÉL FELELŐSSÉGE AZ ÁTVETT ESZKÖZÖKÉRT

- 8.1. Kardiológiai vizsgálat végzése esetén – amennyiben a pontos diagnózis felállítása érdekében szükséges -, a Szolgáltató 24 óra időtartamra Holter EKG, illetve ABPM mérésére szolgáló készüléket (továbbiakban együtt: Készülék) bocsát az Ügyfél rendelkezésére.
- 8.2. Ügyfél tudomásul veszi, hogy az átadott Készüléket visszaszolgáltatási kötelezettséggel veszi át, azaz a Készülék továbbra is a Szolgáltató tulajdonát képezi, ennek megfelelően a Készülék tulajdonjoga felett nem jogosult rendelkezni.
- 8.3. Ügyfél tudomásul veszi továbbá, hogy a Készülék átvételekor 20.000,- Ft kauciót köteles fizetni, amely összeget a Készülék hibátlan és hiánytalan állapotban történő visszaszolgáltatása esetén a Készülék visszaadásakor a Szolgáltató részére visszafizet. Amennyiben a Ügyfél a Készüléket hibás, hiányos vagy sérült állapotban szolgáltatja vissza, úgy Szolgáltató jogosult a kaució összegét a hiba vagy hiány kijavítására, kára megtérítésére fordítani, ezen felül jogosult a kaució összegéből meg nem térülő kárát érvényesíteni.
- 8.4. Ügyfél büntetőjogi felelőssége tudatában kijelenti, hogy a Készüléket az átvételi elismervényben meghatározott időpontban rendeltetésszerű használatra alkalmas, de legalább az átvételkor állapotban visszaszolgáltatja.
- 8.5. Amennyiben az Ügyfél a Készüléket egyáltalán nem, vagy hibásan, illetve hiányos állapotban szolgáltatja vissza, vagy a Készülék az átvételt követően más módon károsodik, úgy köteles:
- a hiba kijavításához, a hiányosság pótlásához, a kár helyreállításához, vagy adott esetben a készülék pótlásához szükséges költséget az átvétel időpontjától számított 8 napon belül teljes mértékben megfizetni, vagy
 - a kárt vagy a Készülék pótlási értékét teljes mértékben megtéríti a Szolgáltatónak.

9. FELELŐSSÉG

- 9.1. Szolgáltató mindent megtesz az Ügyfél gyógyítása érdekében, de az emberi szervezet biológiai reagáló képességétől, illetve az előre nem látható tényezőktől függően az eredmény és a végleges gyógyulási idő az átlagostól eltérhet.
- 9.2. Szolgáltató nem vállal felelősséget az olyan szövődményért, illetve következményért, amely abból ered, hogy az Ügyfél a Szerződésben, illetve jelen ÁSZF-ben meghatározott kötelezettségeit, valamint a kezelőorvosa utasításait, javaslatait nem tartja be.

10. TAGSÁGI KÁRTYA ÉS KEDVEZMÉNYES ELLÁTÁSRA JOGOSÍTÓ KUPON

- 10.1. Egyedi szerződés alapján Szolgáltató kedvezményes ellátásra jogosító Tagsági Kártyát és kuponokat bocsáthat ki kérelemre Ügyfelei részére. A jogosultsági feltételek fennállása esetén a Kártyát személyesen a Rendelőben vagy a szolgáltató által működtetett webshopon keresztül lehet igényelni.
- 10.2. A Kártya előállításának és egyszeri kipostázásának költségét a Szolgáltató viseli. A postai kézbesítés eredménytelensége esetén a Kártya személyesen átvehető a Rendelőben, vagy – a postaköltség megtérítése ellenében - kérhető ismételt kézbesítése az Ügyfél által megadott címre.
- 10.3. A kedvezmény mértékét és a kedvezmény körébe vonható lehetséges ellátások, szolgáltatások körét mindenkor a Szolgáltató és az Ügyfél egyedi szerződése határozza meg.
- 10.4. A Kártya illetve a kupon tulajdonosa előzetes időpont-egyeztetés alapján jogosult a szerződésben meghatározott kedvezményes áron a kiválasztott szolgáltatás igénybevételére.
- 10.5. A Kártya által biztosított kedvezményt kizárólag annak tulajdonosa veheti igénybe. Sem a Kártya, sem pedig az általa igénybe vehető a szolgáltatás nem átruházható.
- 10.6. A Kártya alapján igénybe vehető kedvezmény a kártyán feltüntetett dátumtól számított 1 éven belül használható fel, mely az ellátás tényleges igénybevételével valósul meg. Az igénybevett kedvezményes ellátásról, és annak idejéről a Szolgáltató nyilvántartást vezet.
- 10.7. Az kedvezményes ellátás igénybevétele alapján a kártya által biztosított kedvezmény további 1 évvel automatikusan meghosszabbodik.

11. ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM

- 11.1. A Szolgáltatás igénybevételéhez nélkülözhetetlen az Ügyfél személyes adatainak rögzítése. Szolgáltató köteles a Szolgáltatás nyújtása során tudomására jutott személyes, illetve különleges adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. számú törvény, valamint az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. számú törvény rendelkezéseinek megfelelően kezelni, azokat kizárólag a jogszabályban feljogosított személyek részére adhatja ki.
- 11.2. Arra az esetre, ha az Ügyfél a díjat a 7.5. pontban meghatározott módon fizeti, és a biztosítóval, vagy egészségpénztárral történő elszámoláshoz szükséges, az Ügyfél hozzájárul a személyes adatainak a biztosító, vagy egészségpénztár részére történő továbbításához.

12. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT – PANASZKEZELÉS

- 12.1. Az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos felvilágosítások, valamint a reklamációk ügyében a Szolgáltató munkatársa jár el, cím: 1117 Budapest, Nádorliget u. 8/B. (telefon: (06-1)203 1288, (06-20)330 8747, e-mail: emineo@emineo.hu).

- 12.2. A Szolgáltató az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos reklamációkat kizárólag az Ügyféltől, illetve írásbeli meghatalmazottjától, az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor kapott számla bemutatása mellett fogadja el.
- 12.3. Amennyiben a Szolgáltató munkatársa nem tud hitelt érdemlő módon meggyőződni az Ügyfél személyazonosságáról, jogosult kérni a panasz írásban történő megerősítését, egyébként a reklamációt elutasítja.
- 12.4. Az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos reklamációk ügyében a Szolgáltató annak érkezésétől számított 30 munkanapon belül írásban értesíti az Ügyfelet az általa megadott elérhetőségen.

13. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- 13.1. Felek kölcsönösen kijelentik, hogy a Szolgáltatással kapcsolatosan felmerült vitájukat elsődlegesen békés úton rendezik. Amennyiben az ezzel kapcsolatos tárgyalások nem vezetnek eredményre, úgy Felek az értékhatár függvényében alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes és hatáskörrel rendelkező Bíróság kizárólagos illetékességének.
- 13.2. Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. számú törvény és az Egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. számú törvény rendelkezései, illetve a mindenkor hatályos jogszabályok és szakmai protokollok az irányadóak, így különösen az alábbiak:
 - az egészségügyi tevékenység végzésének egyes kérdéseiről szóló 2003. évi LXXXIV. törvény;
 - az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény;
 - az egészségügyi szolgáltatás gyakorlásának általános feltételeiről, valamint a működési engedélyezési eljárásáról szóló 96/2003. (VII.15.) Korm.rend.;
 - az egészségügyi szolgáltatások nyújtásához szükséges szakmai minimumfeltételekről szóló 60/2003 (X.20.) ESZCSM rendelet;
 - a Szolgáltatónál érvényben lévő szakmai protokollok.
- 12.1. Jelen ÁSZF 2016. december 1. napján lép hatályba és visszavonásig, illetve módosításig érvényes.

Emineo Kft.