

**A Swiss Medical Hungary Zrt. járóbeteg-szakellátás nyújtására vonatkozó
Általános Szerződési Feltételei**

Tartalomjegyzék

1.	ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK	3
2.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYA, MÓDOSÍTÁSA ÉS A VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK	3
3.	A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE	4
4.	A SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	4
5.	AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	5
6.	SZOLGÁLTATÁSI DÍJ	7
7.	ADATKEZELÉS, TITOKTARTÁS.....	8
8.	A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS TARTAMA, MEGSZŰNÉSE, MEGSZŰNTETÉSE .. Hiba! A könyvjelző nem létezik.	
9.	VEGYES RENDELKEZÉSEK	9

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) tartalmazza azokat a rendelkezéseket, amelyeket a **Swiss Medical Hungary Zrt.** járóbeteg-szakellátásra vonatkozó, a Szolgáltató és az Ügyfelek között létrejövő, egészségügyi szolgáltatás nyújtására vonatkozó egyedi szerződéseire alkalmazni kell.

1. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

Jelen Üzletszabályzat alkalmazásában:

- a) **Szolgáltató:** az Ügyfelek részére orvosi-egészségügyi és egyéb kapcsolódó szolgáltatást nyújtó Társaság; a **Swiss Medical Hungary Zrt.** (székhelye: 1123 Budapest, Táltos utca 15/B.; cégjegyzékszám: 01-10-046809; adószáma: 22989143-2-43; pénzforgalmi jelzőszáma: Raiffeisen Bank Zrt.; 12020407-01579618-00200001; honlap: www.swissclinic.hu).
- b) **Ügyfél:** olyan magánszemély, aki/amely a Szolgáltatóval kötött Szolgáltatási Szerződés alapján a járóbeteg ellátás egészségügyi szolgáltatást maga igénybe veszi, és a Szolgáltatóval szemben Szolgáltatási díj teljesítésére köteles.
- c) **Járóbeteg-szakellátás:** az Ügyfél folyamatos ellátását, gondozását végző orvos javaslata vagy az Ügyfél jelentkezése alapján, szakorvos által végzett egyszeri, illetve alkalmyszerű egészségügyi ellátás, továbbá fekvőbeteg-ellátást nem igénylő krónikus betegség esetén a folyamatos szakorvosi gondozás.
- d) **Díjfizető:** alapesetben az Ügyfél; vagy olyan, a jelen ÁSZF alkalmazásában Ügyfélnek minősülő, a Szolgáltatási Szerződésben feltüntetett, és a díjfizetésre kötelezettséget vállaló harmadik személy, aki az Ügyféllel fennálló jogviszonya alapján a Szolgáltatási díj teljesítésére az Ügyfél helyett köteles.
- e) **Felek:** jelen Üzletszabályzat alkalmazásában a Szolgáltató és az Ügyfél.
- f) **Szolgáltatási Szerződés:** a Szolgáltató és az Ügyfél között jelen ÁSZF-ben foglalt feltételekkel létrejött egyedi szerződés.
- g) **Szolgáltatási díj:** az Ügyfél által, a részére a nyújtott orvosi-egészségügyi és egyéb kapcsolódó szolgáltatás ellenértékéeként a Szolgáltatónak fizetendő díj. A hatályos Szolgáltatási díjszabást, a foglaláskor fizetendő Szolgáltatási díjelőleget a Szolgáltató honlapján teszi közzé; a Szolgáltatási díj teljesítésével és esedékességével, a díjfizetés elmulasztásával kapcsolatos részletes szabályokat jelen ÁSZF tartalmazza.

2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYA, MÓDOSÍTÁSA ÉS A VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

- (1) Jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltató és az Ügyfél között létrejövő jogviszonyra, és meghatározza a járóbeteg-szakellátás nyújtásának feltételeit.
- (2) Jelen ÁSZF alapján a Szolgáltatási Szerződés abban az időpontban lép hatályba, amikor a Szolgáltatási díjat (illetve annak meghatározott részletét) az Ügyfél a Szolgáltató által megjelölt pénzforgalmi jelzőszámára teljesíti. Teljesítésnek a nap minősül, amikor a Szolgáltatási díjat a Szolgáltató számláján jóváírják.
- (3) A Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet, az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jelen ÁSZF-et jogosult egyoldalúan módosítani. Az ÁSZF módosítása esetén a Szolgáltató a változásokat a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 (harminc) nappal köteles annak szövegszerű változatával honlapján az arra irányuló felhívással együtt közzétenni.
- (4) A Szolgáltató a mindenkor hatályos ÁSZF-et honlapján olyan módon teszi az Ügyfél számára hozzáférhetővé, amely lehetővé teszi az Ügyfél számára, hogy az ÁSZF-et tárolja és utólag bármely tetszőleges időpontban változatlan tartalommal előhívja.
- (5) Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jogot és a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény, az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény, a foglalkozás egészségügyéről szóló 33/1998. (VI.24.) NM rendelet, házi orvosi, házi gyermekorvosi és fogorvosi tevékenységről szóló 4/2000. (II. 25.) EüM rendelet és a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében

történi védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletének (2016. április 27.) rendelkezéseit, valamint a szakmai irányelveket, módszertani útmutatóban közzétett szabályokat, azok hiányában pedig a szakirodalomban is közzétett szakmai követelményeket kell megfelelően alkalmazni.

3. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

- (1) Jelen ÁSZF tárgyát képező járóbeteg-szakellátási szolgáltatási jogviszony az Ügyfél és a Szolgáltató között írásban, a Szolgáltatási Szerződés megkötésére irányuló ráutaló magatartással jön létre. Jelen ÁSZF alkalmazásában ráutaló magatartásnak minősül az időpontfoglalás azzal, hogy az egyedi szerződés a Szolgáltatási díjelőleg megfizetésének pillanatában lép hatályba.
- (2) Az Ügyfél részére a Szolgáltató által nyújtott járóbeteg-szakellátás igénybevételének feltétele, hogy az Ügyfél a járóbeteg-szakellátás foglalkozásakor az ÁSZF mellékletében meghatározott Szolgáltatási díjelőleget teljesítse. Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatási díjelőleget esedékességgor nem teljesíti, a jogviszony nem jön létre, és a Szolgáltató a járóbeteg-szakellátás nyújtására nem köteles.
- (3) Az Ügyfél a Szolgáltatási Szerződést jelen ÁSZF ismeretében, arra utalással köti meg, erre figyelemmel a Felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy jelen ÁSZF a közöttük létrejövő Szolgáltatási Szerződés elválaszthatatlan részét képezi, és a Felek külön okiratba foglalt jognyilatkozatai együttesen tartalmazzák a Felek kölcsönös és egybehangzó akaratnyilvánítását. Amennyiben az egyedi szerződés ráutaló magatartással jön létre, a Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet az ÁSZF létéről, és arról, hogy szövege hol elérhető. A szolgáltatás megrendelésével az Ügyfél az ÁSZF rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek ismeri el, és tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató szolgáltatását ennek alapján nyújtja.

4. A SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

- (1) A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az Ügyfél járóbeteg-szakellátás ellátásához szükséges, a vonatkozó egészségügyi tárgyú jogszabályokban meghatározott személyi és tárgyi feltételeket jelen jogviszony hatálya alatt megteremti és folyamatosan, legjobb tudása és szakértelme szerint biztosítja; a megfelelő működés érdekében valamennyi szükséges intézkedést megtesz.
- (2) A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a járóbeteg-szakellátásokat saját egészségügyi személyzete és Szerződött Partnerei igénybevételével nyújtja a Szolgáltató honlapján a Bemutatkozás / Rendelőink / Kiemelt ellátási helyszínek menüpont alatt megjelölt rendelőkben. A rendelők nyitvatartási idejét a Szolgáltató szintén honlapján teszi közzé, egyúttal kötelezettséget vállal arra, hogy az Ügyfelet előzetes bejelentkezés alapján a fenti rendelőkben fogadja és részére Szolgáltatási díj ellenében járóbeteg-szakellátást nyújt.
- (3) Az Ügyfél tudomásul veszi, és kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások teljesítéséhez Szerződött Partnereket vegyen igénybe, akiknek szolgáltatásaiért a Szolgáltató az Ügyféllel szemben úgy felel, mintha azt maga látta volna el. Egyebekben figyelemmel a Szerződött Partnerek igénybevételére a Szolgáltató kijelenti, hogy szolgáltatásai közvetített egészségügyi szolgáltatásokat is tartalmaznak, melyek esetében a Szolgáltató az egészségügyi szolgáltatás nyújtásának megszervezését vállalja saját szervezeti egysége keretében.
- (4) A Szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy a járóbeteg-szakellátás végzésére érvényes engedéllyel és felelősségbiztosítással rendelkezik, a teljesítése során általa alkalmazott eljárás, technológia, a teljesítéshez általa biztosított, felhasznált eszközök mindenben megfelelnek a hatályos jogszabályoknak, továbbá a Szerződött Partnerek rendelkeznek valamennyi hatósági engedéllyel, valamint mindazzal a szakmai ismerettel, amely a jelen jogviszony tárgyát képező tevékenység szakmai szabályoknak megfelelő végzéséhez szükséges.
- (5) A járóbeteg-szakellátás teljesítéséhez szükséges személyi és dologi feltételeket a Szolgáltató biztosítja; gondoskodik továbbá arról, hogy a teljesítéshez szükséges személyi és dologi feltételek a jogviszony teljes időtartama alatt folyamatosan megfelelő állapotban legyenek, illetve szükség esetén gondoskodik az eszközök cseréjéről, pótlásáról.

- (6) A Szolgáltató tevékenységét köteles a vonatkozó szakmai és etikai szabályoknak, irányelveknek, protokolloknak és előírásoknak megfelelően, az egészségügyi ellátásban részt vevőktől elvárható gondossággal teljesíteni.
- (7) A Szolgáltató jogosult továbbá a járóbeteg-szakellátás nyújtását megtagadni, amennyiben az Ügyfél
 - a) által kért ellátás erkölcsi felfogásával, lelkiismereti vagy vallási meggyőződésével ellenkezik;
 - b) együttműködési kötelezettségét [Eütv. 26. §] – különösen ideértve a gyógykezeléssel kapcsolatos rendelkezések betartását és a szolgáltatási díj teljesítését – súlyosan megsérti,
 - c) a Szolgáltatóval vagy Szerződött Partnerével szemben sértő vagy fenyegető magatartást tanúsít;
 - d) magatartása a Szolgáltató, vagy Szerződött Partnere életét, vagy testi épségét veszélyezteti.
- (8) A Szolgáltató a járóbeteg-szakellátás körében a gondatlanságból eredő szerződésszegéssel összefüggő kártérítés összegét a Ptk. 6:152. § értelmében az Ügyfél (Díjfizető) által a szolgáltatás időbeli hatálya alatt a Szolgáltató részére Szolgáltatási díj jogcímén teljesített összegben korlátozza, mely korlátozást az Ügyfél tudomásul vesz.

5. AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

- (1) Az Ügyfél jogosult a járóbeteg-szakellátást a Szolgáltatótól, a Szolgáltató honlapján a Kiemelt ellátási helyszínek menüpontban feltüntetett rendelőiben igénybe venni. A Szolgáltató mindenkor Szolgáltatási díjjegyzékét a honlapján teszi közzé.
- (2) Az Ügyfelet a járóbeteg-szakellátás igénybevétele során megilleti a tájékoztatáshoz és az önrendelkezéshez való jog, melyeknek keretében joga van arra, hogy a kivizsgálását és kezelését érintő döntésekben részt vegyen, és az egészségügyi beavatkozáshoz megtévesztéstől, fenyegetéstől és kényszertől mentes, megfelelő tájékoztatáson alapuló beleegyezését adja. Figyelemmel arra, hogy a szolgáltatás előjegyzése az Ügyfél beleegyezését feltételezi, amennyiben az Ügyfél a vizsgálathoz beleegyezését az ellátás során tagadja meg, a Szolgáltató a szolgáltatási díjra jogosulttá válik. Az Ügyfél jogosult a számára egyéniesített formában megadott, az Eütv. rendelkezéseinek megfelelő tájékoztatásra. A Szolgáltató rögzíti, hogy a tájékoztatást az Ügyfél részére saját választása szerint akár szóban, akár írásban megadhatja. A Szolgáltató a tájékoztatást magyar, illetve indokolt esetben angol nyelven nyújtja. Amennyiben az Ügyfél igénye alapján a tájékoztatáshoz tolmácsot, vagy jeltolmácsot vesz igénybe, úgy ezen személy kiválasztása és megbízása az Ügyfél feladata, és díját és költségeit az Ügyfél köteles viselni. A Szolgáltató a tolmács magatartásáért és tevékenységéért semmilyen felelősséget nem vállal. Az Ügyfél az egyes elvégzett vizsgálatokról készült és részére átadott egészségügyi dokumentáció, vagy a számla átvételének az aláírásával elismeri, hogy az általa igényelt és megfelelő, kielégítő tájékoztatást a Szolgáltatótól, illetőleg az annak képviselőjében eljáró személytől megkapta.
- (3) A cselekvőképes Ügyfél a tájékoztatásról lemondhat, kivéve, ha betegsége természetét ismerni kell ahhoz, hogy mások egészségét ne veszélyeztesse. Ha a beavatkozásra az Ügyfél kezdeményezésére és nem terápiás célból kerül sor, a tájékoztatásról való lemondás csak írásban érvényes.
- (4) A Felek megállapodnak abban, és az Ügyfél kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által nyújtott járóbeteg-szakellátás során az adott vizsgálathoz, kezeléshez – ide nem értve az invazív beavatkozásokat – az Ügyfél beleegyezését szóban vagy ráutaló magatartással adja meg; ráutaló magatartásnak minősül, ha az Ügyfél az adott vizsgálatnak, kezelésnek aláveti magát. Invazív beavatkozás esetén az Ügyfél írásbeli vagy – amennyiben erre nem képes – két tanú együttes jelenlétében, szóban vagy más módon megtett nyilatkozata szükséges. Amennyiben az Ügyfél vizsgálat, kezelés elvégzését visszautasítja, köteles erről a Szolgáltatót írásban tájékoztatni a betegvizsgálatot rögzítő ambuláns lapra saját kezűleg írt és aláírt feljegyzéssel. Az Ügyfél minden olyan ellátást, amelynek elmaradása esetén egészségi állapotában várhatóan súlyos vagy maradandó károsodás következne be, csak közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban, illetve írásképtelensége esetén két tanú együttes jelenlétében utasíthat vissza. Ez utóbbi esetben a visszautasítást az egészségügyi dokumentációban rögzíteni kell, amelyet a tanúk aláírásukkal hitelesítenek. Jelen ÁSZF alkalmazásában nem minősül invazív beavatkozásnak a musculáris injekció, az intravénás infúzió beadása, a fog eltávolítása nélkül járó fogászati beavatkozások, illetve a testüregből – nem tüvel – történő mintavételek.
- (5) Az Ügyfél jogosult megismerni a róla készült egészségügyi dokumentációban szereplő adatait, illetve joga van egészségügyi adatairól tájékoztatást kérni azzal, hogy az egészségügyi dokumentációval a Szolgáltató,

az abban szereplő adattal az Ügyfél rendelkezik. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az orvosi szakma szabályainak megfelelően az ellátás alkalmával indikált laboratóriumi eredmények kiértékelésére külön alkalom keretében a további teendők, vizsgálatok, kezelés átbeszélésével együtt kerülhet sor, az eredmények kiértékelésre mind e-mailen, mind telefonon van lehetőség, azonban ezen kiértékelések is térítéses szolgáltatások és személyes megjelenés hiányában korlátozott értékűek. A kiértékelés díját a szolgáltatások díja nem tartalmazza. Amennyiben az Ügyfél kiértékelésre nem tart igényt, úgy tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem ellenőrzi, leletezi az eredményeket, emiatt nem köteles észrevenni a súlyos, egészséget veszélyeztető eltérést, a Szolgáltató nem vonható felelősségre az Ügyfél ilyen esetben elszenvedett egészségkárosodása miatt. Az Ügyfél az eredményekről a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően, így különösen az Eüak. szabályainak megfelelően írásban másolatot kérhet azzal, hogy a másolat elkészítésének és megküldésének esetleges költségeit az Ügyfél viseli előre esedékesen. A Szolgáltató az ismételt leletküldés elmaradásával összefüggésben minden felelősségét kizárja.

- (6) Az Ügyfél köteles a Szolgáltató részére a Szolgáltatási díjat annak esedékességekor hiánytalanul megfizetni, és ennek körében tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatási díj teljesítésének elmaradása, illetve késedelme esetén a Szolgáltató jogosult a járóbeteg-szakellátás nyújtását megtagadni. Az Ügyfél tudomásul veszi továbbá, hogy amennyiben az általa megrendelt laborvizsgálat vagy képpalkotó vizsgálat díját nem teljesíti annak esedékességekor, a Szolgáltató jogosult az Ügyfél előzetes értesítését mellőzve leg hamarabb a számla esedékességét követő 3. (harmadik) munkanapon a mintát vagy eredményt megsemmisíteni. A minta vagy eredmény jelen pont szerinti megsemmisítésével összefüggésben a Szolgáltató minden felelősségét kizárja.
- (7) Az Ügyfél a járóbeteg-szakellátás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani a vonatkozó jogszabályokat és a Szolgáltató működési rendjét, továbbá jogai gyakorlása során köteles tiszteletben tartani más betegek jogait, illetve nem sértheti a Szolgáltató és a Szerződött Partnerek, valamint a Szolgáltató részéről eljáró más egészségügyi dolgozók törvényben foglalt jogait. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy bármely, az egészségügyi ellátással kapcsolatos betegpanaszával a Szolgáltató panaszkezelési szabályzata alapján a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához köteles fordulni. Amennyiben az Ügyfél bármely kommunikációs felületen betegpanaszának előterjesztését megelőzően vagy annak kivizsgálásával párhuzamosan a Szolgáltató jó hírnevét sértő valótlan tényt állít, hírszettel vagy a való tényt hamis színben tüntet fel, a Szolgáltató jogosult az Ügyfél további ellátását megtagadni.
- (8) A járóbeteg-szakellátás igénybeviteléhez az Ügyfél azonosításához szükséges személyazonosság igazolására szolgáló, érvényes igazolványt kell a betegfelvétel során a Szolgáltató által megbízott személynek bemutatni (pl. személyi igazolvány, útlevél, vezetői engedély). Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy személyazonossága igazolásának megtagadása esetén a Szolgáltató a járóbeteg-szakellátás nyújtását megtagadja.
- (9) Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató rendelőiben, mint nyilvánosság számára nyitva álló intézményben az Ügyfél által őrizetlenül hagyott értéktárgyak eltulajdonításáért, megrongálódásáért a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.
- (10) Az Ügyfélnek joga van ahhoz, hogy vizsgálata és gyógykezelése során csak azok a személyek legyenek jelen, akiknek részvétele az ellátásban szükséges, illetve, hogy vizsgálatára és kezelésére olyan körülmények között kerüljön sor, hogy azt beleegyezése nélkül mások ne láthassák, illetve ne hallhassák. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy vizsgálata és gyógykezelése során legfeljebb egy kísérő lehet jelen. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató mindenkori (szakorvos végzettségű, titoktartásra kötelezett) orvosigazgatója, előzetes engedély nélkül, bármely leletébe, szakmai minőségbiztosítási okból betekinthes, az ellátást végző szakorvossal konzultálhat, és vele egyetértésben elrendelheti vizsgálatai és gyógykezelése irányának módosítását az Ügyfél gyógyulásának érdekében.
- (11) A Szolgáltató szolgáltatásait az Ügyfél egyéni elhatározása, saját döntése alapján veszi igénybe, és a szerződéskötéssel az Ügyfél tudomásul veszi, hogy minden orvosi beavatkozásnak, kezelésnek van kockázata, és mindazt a kockázatot, amelyért az orvos nem tehető felelőssé, a betegnek kell viselnie. Az Ügyfél tudomással bír arról is, hogy az egyes betegeknel a gyógyulás menete és időtartama eltérő lehet, vagy az átlagostól eltérhet. A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a következményekért, amelyek abból erednek, hogy az Ügyfél a Szolgáltatási Szerződésből eredő kötelezettségeit megszegi, illetve az orvosok és az ellátásban közreműködők egyéb, gyógyulással illetőleg a gyógykezeléssel kapcsolatos utasításait nem tartja be, az előírt gyógyszert nem szedi be vagy, nem az orvosi rendelvénynek megfelelően

szedi, illetőleg az előírt terápiát nem az orvosi rendelvénynek megfelelően alkalmazza; valamint azért, hogy az elrendelt terápia mellett más szolgáltatótól további terápiát vesz igénybe és ezt nem tudatta részletesen a Szolgáltató orvosával, aki emiatt az esetleges kölcsönhatások és mellékhatások kivédését nem tudta mérlegelni. Az Ügyfél tudomásul veszi azt is, hogy amennyiben az előírt sorozatkezelést megszakítja vagy késlelteti, úgy ezzel a kezelés eredményességét veszélyezteti. A sorozatkezeléssel kapcsolatos együttműködési kötelezettség megsértésének tényét a Szolgáltató az Ügyfél egészségügyi dokumentációjában feltüntetheti. A sorozatkezelés elmaradásából vagy késedelmes legfolytatásából származó, az Ügyfélnek felróható károkért a Szolgáltató saját felelősségét teljes mértékben kizárja. Az Ügyfél tudomásul veszi továbbá, hogy amennyiben vizsgálat(ok) céljából mintavételre került sor, azonban az eredményekért nem jelentkezik a mintavételt követő időszakban az eredmények várható elkészültének idejéig, a Szolgáltató nem vállal felelősséget az elmaradt terápia miatti esetleges egészségkárosodásért. Egyebekben a Szolgáltató minden tőle elvárhatóat megtesz azért, hogy az ellátás során érvényesüljenek a jogszabályban foglalt, vagy egyéb szakmai szabályok, így különösen a tudomány mindenkori állását tükröző és bizonyítékokon alapuló szakmai irányelvek, ezek hiányában a megalapozott, széles körben elfogadott szakirodalmi közlésekre, vagy szakmai konszenzusra támaszkodó szakmai ajánlások, valamint azért, hogy a szolgáltatása a rendelkezésre álló erőforrások optimális felhasználásával szakmailag hatásosan nyújtható legyen.

- (12) Az Ügyfél – amennyiben ezt egészségi állapota lehetővé teszi – köteles a Szolgáltatóval képességei és ismeretei szerint együttműködni az alábbiak szerint:
- a kórisme megállapításához, a megfelelő kezelési terv elkészítéséhez és a beavatkozások elvégzéséhez szükséges mértékben tájékoztatást nyújtani;
 - állapotáról, panaszairól és más helyen folytatott múltbéli, jelenlegi és tervezett jövőbeli kezeléseiről részletesen tájékoztatni, ideértve a szedett gyógyszerek és beteg által ismert allergiára vonatkozó összes adat megadását külön kérdés nélkül is;
 - saját betegségével összefüggésben tájékoztatni mindarról, amely mások életét vagy testi épségét veszélyeztetheti, így különösen a fertőző betegségekről és a foglalkozás végzését kizáró megbetegedésekről és állapotokról, így különösen köteles a fertőző betegségeivel kapcsolatos tájékoztatásra – a teljesség igénye nélkül HIV, HBV, HCV, coronavirus stb.;
 - tájékoztatni minden, az egészségügyi ellátást érintő, általa korábban tett jognyilatkozatáról;
 - a gyógykezelésével kapcsolatban kapott rendelkezéseket betartani;
 - jogszabályban előírt személyes adatait hitelt érdemlően igazolni.
- (13) Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató rendelőibe éles lőfegyvert, robbanóanyagot, gyúlékony anyagot vagy szűrő fegyvert behozni tilos. Tudomásul veszi továbbá, hogy amennyiben ezen előírást megszegi, úgy a rendelőből – akár a rendőrség igénybevételeivel – eltávolítható, amellyel összefüggésben a Szolgáltatót semmilyen kárfelelősség, ideértve a szolgáltatási díj teljes vagy részleges visszatérítését, nem terheli. A rendelőkben tilos továbbá a szemetelés, dohányzás, valamint az Ügyfél nem léphet fel fenyegetően vagy trágáru a Szolgáltató munkatársai irányába, amely rendelkezések megszegése esetén a Szolgáltató – kártérítési felelősségének kizárása mellett – jogosult az Ügyfelet a szolgáltatás igénybevételeiből kizárni.

6. SZOLGÁLTATÁSI DÍJ

- (1) A Felek rögzítik, hogy az Ügyfél a Szolgáltató által nyújtott járóbeteg-szakellátás ellenértékéeként a Szolgáltatónak Szolgáltatási díjat fizet. A Szolgáltatási díj magában foglalja az orvosi-egészségügyi és egyéb kapcsolódó szolgáltatások kapcsán a Szolgáltató oldalán felmerülő valamennyi költséget. A Szolgáltatási díj megfizetésére az Ügyfél (illetve Díjfizető) a Szolgáltató által kiállított, a számviteli jogszabályoknak megfelelő számla ellenében készpénzben, bankkártyával, illetve egészségpénztári kártyával történő fizetéssel köteles. A Szolgáltatási díjjelölleg kizárólag bankkártyával fizethető. Fizetési késedelem esetén a késedelembe esés időpontjától a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani, amely magánszemély Díjfizető esetén a késedelemmel érintett naptári fél év első napján érvényes jegybanki alapkamat 6 százalékponttal emelt mértékű, míg vállalkozás Díjfizető esetén a Ptk. 6:155. §-ában meghatározott mértékű kamattal, hogy amennyiben annak feltételei fennállnak, a Szolgáltató a behajtási költségátalány érvényesítésére is jogosult.
- (2) A Szolgáltatás mindenkori érvényes díjait, Szolgáltatási díjjegyzékét a Szolgáltató honlapján teszi közzé. A Szolgáltató a Szolgáltatási díj egyoldalú módosítására bármikor jogosult oly módon, hogy arról az

Ügyfeleket honlapján közzétett közlemény, illetve elektronikus hírlevél útján tájékoztatja. A Szolgáltató díjaiból az Ügyfelek részére kedvezményt nyújthat, azonban az Ügyfelek részére nyújtott kedvezmények nem összevonhatók, azaz az Ügyfél a szolgáltatás igénybevételének során egy kedvezmény felhasználására jogosult.

- (3) A Szolgáltatási díjelőleg minden esetben a szolgáltatás nyújtását megelőzően esedékes, megfizetése a Szolgáltatási Szerződés hatályba lépésének feltétele, illetve a Szolgáltató által nyújtott járóbeteg-szakellátás megkezdésének feltétele. A Szolgáltatási díj fennmaradó része a Szolgáltató által kiállított számla ellenében készpénzben, bankkártyával, illetve egészségbiztosítási kártyával történő fizetéssel a szolgáltatás nyújtásával egyidejűleg esedékes. Amennyiben az Ügyfél (vagy a Díjfizető) a kezelés díját a számlában foglalt esedékességig nem teljesíti, úgy a Szolgáltató – a hátralék egyidejű érvényesítése mellett – jogosult az Ügyfél részére a járóbeteg-szakellátás nyújtását megtagadni. A Szolgáltató a Szolgáltatási díj későbbi teljesítése esetén is dönthet úgy, hogy a korábban késedelembe esett Ügyfél részére járóbeteg-szakellátást a továbbiakban nem, vagy csak a teljes Szolgáltatási díj előlegezése mellett nyújt.
- (4) A Felek megállapodnak, hogy a Szolgáltatási díj teljesítésének ütemezését a jelen fejezetben foglaltaktól eltérően is megállapíthatják. Ebben az esetben a teljesítés különös szabályait a Szolgáltatási Szerződés, illetve a Felek külön írásbeli megállapodása tartalmazza azzal, hogy amennyiben jelen ÁSZF és a Szolgáltatási Szerződés, vagy a Felek írásbeli megállapodásának rendelkezései között eltérés van, úgy a Felek – annak speciális jellegére tekintettel – a Szolgáltatási Szerződésben, vagy a Felek írásbeli megállapodásában foglalt szabályokat rendelik alkalmazni.
- (5) Az Ügyfél tudomásul veszi, és kifejezetten és visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy időpontfoglalását – figyelemmel az ahhoz kapcsolódó kedvezményekre – nem módosíthatja és nem törölheti. Az Ügyfél kifejezetten tudomásul veszi, hogy amennyiben a vizsgálaton, akár neki nem felróható okból, nem jelenik meg, a Szolgáltató minden további nyilatkozat nélkül jogosulttá válik az Ügyfél által igénybe nem vett járóbeteg-szakellátás Szolgáltatási díjelőlegére és/vagy díjrészletére, és annak visszakövetelésére az Ügyfél vagy a Díjfizető nem jogosult.
- (6) Amennyiben az előre egyeztetett időpontot a Szolgáltató mondja le, úgy köteles az Ügyfél számára megfelelő másik időpontot felajánlani azzal, hogy a Szolgáltató eleget tesz ezen kötelezettségének, ha az eredeti foglalás szerinti szakterületnek megfelelő szakembert állít. Amennyiben a Szolgáltató a lemondott időponttól számított 30 napon belülre nem tud új időpontot felajánlani, az Ügyfél a Szerződéstől elállhat, ebben az esetben az általa előre megfizetett Szolgáltatási díjelőleg visszajár, ezen felül azonban a Szolgáltatót további kötelezettség nem terheli. Egészségügyi vagy más veszélyhelyzet esetén a Szolgáltató nem köteles az előjegyzett szolgáltatást nyújtani azzal, hogy a szolgáltatás elmaradásáról köteles az Ügyfelet megfelelő határidőben tájékoztatni, egyúttal köteles számára új időpontot felkínálni. Amennyiben az Ügyfél a felajánlott időpontot elfogadja, úgy a Szolgáltató az előre megfizetett Szolgáltatási díjelőleget nem köteles visszafizetni. Amennyiben az Ügyfél a veszélyhelyzet miatti lemondás alapján felajánlott új időpontot nem fogadja el, a szerződéstől elállhat, ebben az esetben az általa előre megfizetett Szolgáltatási díjelőleg visszajár, ezen felül azonban a Szolgáltatót további kötelezettség nem terheli.
- (7) Az előjegyzett vizsgálat, kezelés igénybevétele esetén a Szolgáltató nem köteles az adott kezelést, vizsgálatot megkezdeni, ha az Ügyfél 5 (öt) percet meghaladó késéssel érkezik, és ellátása az utána következő betegek előjegyzésnek megfelelő ellátását veszélyezteti. Amennyiben az Ügyfél késése esetén is ragaszkodik az ellátás igénybevételéhez, úgy abban az esetben is köteles a teljes Szolgáltatási díjat megfizetni, ha az ellátást csak részben tudta igénybe venni.
- (8) A Szolgáltató jogosult az Ügyfél kérelmére kiállított utólagos dokumentumok (pl. utólagos leletkiadás, biztosítói ún. "Claimform" kiadása) igénylése esetén a kiállítással kapcsolatos költségeket az Ügyfélre áthárítani, amely költséget az Ügyfél köteles legkésőbb a dokumentumok átvételkor megfizetni.

7. ADATKEZELÉS, TITOKTARTÁS

- (1) A Szolgáltatónak a szolgáltatás nyújtására vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója a <https://www.swissclinic.hu/adatkezesi-tajekoztatok-hatalyos-2018-tol/> linken elérhető.

8. VEGYES RENDELKEZÉSEK

- (1) Az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos betegpanaszok ügyében a Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársa jár el. Az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató Ügyfélszolgálatára reklamációkat kizárólag az Ügyféltől, illetve írásbeli meghatalmazottjától, az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor kapott számla bemutatása mellett fogad el a panasz alapjául szolgáló szolgáltatás időpontját követő egy éven belül. Az Ügyfél a panaszát elsősorban írásban, a panaszkezeles@swissclinic.hu címre küldött elektronikus levélben köteles előterjeszteni. Amennyiben az Ügyfél mégis szóbeli panaszt kíván tenni, úgy a panasz írásbeli rögzítéséről gondoskodni kell a Szolgáltató azon munkatársának, aki a szóbeli panaszt telefonon vagy személyesen meghallgatta. Az ilyen módon rögzített panasz írásbeli összefoglalóját a panaszkezeles@swissclinic.hu címre kell küldeni. A Szolgáltató a panaszt saját panaszkezelési szabályzata alapján 30 napon belül bírálja el, és írásban értesíti Ügyfelet annak eredményéről. Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésére adott első választ nem fogadja el, úgy a Szolgáltató második választ küld az ügyfél számára további 30 napon belül. A Szolgáltató a második válasz után nem kötelezhető az Ügyfél panaszának további kezelésére, de saját belátása szerint folytathatja a panaszkezelési eljárást, felajánlhat kompenzációt a békés megegyezésre, erre azonban kötelezettsége nincs. Amennyiben az Ügyfél a panaszkezelés eredményével elégedetlen, jogszabályban biztosított jogai alapján további eljárásokat kezdeményezhet.
- (2) A Felek együttműködésük során a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek megfelelően, egymást kölcsönösen tájékoztatva járnak el. A Szolgáltatási Szerződésből vagy azzal összefüggésben (megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban) keletkező bármely jogvitát a Felek elsődlegesen békés úton, a jóhiszemű és tisztességes együttműködés szellemében, egymással folytatott közvetlen tárgyalásaik keretében kívánják megoldani. A Felek ennek során a jogsérelem békés úton történő orvoslását részesítik előnyben és megállapodnak abban, hogy bármelyik Fél által a másik Félhez intézett írásbeli felhívás nyomán, a felhívás kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) napon belül egyeztető-közvetítő eljárást folytatnak, amennyiben a Szolgáltató panaszkezelési eljárása nem vezetett eredményre.
- (3) Amennyiben az egyeztető tárgyalások a jogvita felmerülését követő 60 (hatvan) napon belül nem vezetnek eredményre, a Felek jogvitáik elbírálására kikötik a Budai Központi Kerületi Bíróság illetékességét.