

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK FOGORVOSI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁRA

A Zuglói Fogászati Központ Egészségügyi Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság, illetve az UNIKLINIK FOGÁSZATI KÖZPONT Korlátolt Felelősségű Társaság, mint Szolgáltató (a továbbiakban, mint „**Szolgáltató**”), valamint annak a jelen Általános Szerződési Feltételekben (a továbbiakban, mint „**ÁSZF**”) meghatározott szolgáltatását (a továbbiakban, mint „**Szolgáltatás**”) igénybe vevő megrendelő, mint páciens (a továbbiakban, mint „**Páciens**”), a továbbiakban együttesen, mint „**Felek**” között, ellenkező tartalmú egyedi írásbeli megállapodás hiányában a jelen ÁSZF rendelkezései az irányadóak.

1. Szolgáltatás, Szolgáltató adatai, elérhetőségei:

- 1.1. A Szolgáltatás tárgya területi ellátási kötelezettség nélkül, társadalombiztosítás által nem támogatott fogorvosi járóbeteg-ellátás, valamint egyéb, szépiészeti jellegű beavatkozások, amelyek pontos listája a Szolgáltató honlapján (uniklinik.hu) megtalálható.
- 1.2. A Szolgáltatás nyújtásának helye: 1148 Budapest, Örs vezér tere 2.
- 1.3. A jelen ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatást nyújtó Szolgáltató: Zuglói Fogászati Központ Egészségügyi Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 1148 Budapest, Örs vezér tere 2.; postacíme: 1148 Budapest, Örs vezér tere 2.; adószáma: 12935394-1-42; cégjegyzékszám: 01-09-710831; képviselője: Dr. Jancsecz Péter ügyvezető; e-mail címe: info@zugloifogaszat.hu; telefonszám: +36 1 222 9150) vagy az UNIKLINIK FOGÁSZATI KÖZPONT Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1114 Budapest, Bartók Béla út 76. 1. em. 2.; postacíme: 1114 Budapest, Bartók Béla út 76. 1. em. 2.; adószáma: 24940481-1-43; cégjegyzékszám: 01-09-190611; képviselője: Dr. Záhonyi Balázs Attila ügyvezető; email címe: info@uniklinik.hu; telefonszám: +36 1 222 9150).

A Szolgáltatás nyújtását megelőzően a Páciens kezelő fogorvos tájékoztatja a Páciens a Szolgáltatást nyújtó Szolgáltatóról.

- 1.4. Szolgáltató nyitva tartása: Hétfőtől - Szombatig: 7.30-20.00
Vasárnap: zárva

A Szolgáltató munkaszüneti napokon zárva tart.

A Szolgáltató jogosult nyitvatartási idejét módosítani. A Szolgáltató vállalja, hogy a módosítást legkésőbb a módosítás hatályba lépését követő 5 munkanapon belül közzéteszi saját web-oldalán (uniklinik.hu).

2. A Szolgáltatás nyújtása

- 2.1. A Szolgáltató a jelen ÁSZF szerinti feltételek mellett vállalja fogorvosi szolgáltatások nyújtását. A Szolgáltató kijelenti, hogy az egészségügyi jogszabályokban foglalt (az egészségügyi tevékenység végzésének feltételeiről szóló 2003. évi LXXXIV. törvény, az Egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény) feltételeknek megfelelő egészségügyi szolgáltatás nyújtására jogosult egészségügyi szolgáltató, aki valamennyi szükséges működési engedéllyel rendelkezik.

- 2.2. A Páciens amennyiben a Szolgáltató Szolgáltatást kívánja igénybe venni, időpontot foglal személyesen, telefonon, a Szolgáltató Weboldalán, vagy a közösségi médián keresztül. Az időpont foglalásról a Szolgáltató visszaigazoló email üzenetet küld, amellyel a felek között a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés létrejön.
- 2.3. A Páciens kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltatásokat a jelen ÁSZF szerinti feltételek mellett veszi igénybe, és a jelen ÁSZF-ben foglalt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti.
- 2.4. A Szolgáltató kötelezettséget vállal a Szolgáltatások elvárható gondossággal, valamint a szakmai és etikai szabályok, illetve irányelvek betartásával való ellátására. A Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatások teljesítéséhez jogosult alvállalkozók közreműködését igénybe venni. A Szolgáltató az alvállalkozók tevékenységért a Pácienssel szemben úgy felel, mintha a Szolgáltatást saját maga végezte volna el.
- 2.5. A Szolgáltatásokat a Szolgáltató megfelelő szakértelemmel, szakképesítéssel rendelkező egészségügyi személyzete és közreműködő, illetve személyes közreműködő szakorvosai igénybevételével nyújtja az 1.2. pontban meghatározott helyszínen.
- 2.6. A Páciens tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatónál igénybe vett Szolgáltatások közvetített szolgáltatást tartalmazhatnak.
- 2.7. Időpontfoglalás
- 2.7.1. A Páciens tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatások igénybevételére kizárólag előzetes bejelentkezést és időpont egyeztetést követően van lehetőség. A Páciensnek az időpont egyeztetésre telefonon, Szolgáltató weboldalán, közösségi médián, illetve nyitvatartási időben személyesen is lehetősége van. Az ellátás pontos és zökkenőmentes kivitelezésének érdekében a Szolgáltató elektronikus előjegyzési rendszert használ. Az előjegyzési rendszerbe történő felvételkor a Szolgáltató munkatársai rögzítik a Páciens nevét, anyja nevét, email címét, illetve – annak megadása esetén – telefonszámát. Az előjegyzett időpont lefoglalásával és a Szolgáltató visszaigazoló e-mailjének elküldésével a felek között a szerződés létrejön.
- 2.8. Érkezés, várakozás, késés
- 2.8.1. A Páciens vállalja, hogy az előre egyeztetett és lefoglalt időpont előtt 10 perccel megérkezik a Szolgáltatás nyújtásának helyszínére. Késő Páciens ellátását a Szolgáltató megtagadhatja, a Szolgáltatás idejét a késésnek megfelelő mértékben rövidítheti, illetve ezzel párhuzamosan a Szolgáltatás teljes díját a Páciensstől követelheti.
- 2.8.2. Amennyiben a Páciens az előre lefoglalt időpontban nem jelenik meg, és az előjegyzett időpontot megelőző 24 órán túl nem mondja le, a Szolgáltató alkalmanként egyszeri 10.000,- Ft. azaz tízezer forint rendelkezésre állási díjat számol fel.
- 2.8.3. Az előzetes bejelentkezés során történő egyeztetés alapján a Szolgáltató feltételezi az adott Szolgáltatás átlagos időszükségletét és az időpontot ennek megfelelően foglalja le annak érdekében, hogy a Szolgáltatás nyújtására várakozás nélkül kerüljön sor. A gondos tervezés és előjegyzési gyakorlat betartása mellett is előfordulhat azonban,

hogy egyes rendelkezéseknél torlódás, csúszás alakul ki. Ez adódhat a tervezettnél hosszabb időt igénybe vevő betegellátásból, vagy a későbbi érkezésből, amelyet a Szolgáltató csak a következő Páciens várakoztatásával tud megoldani. Előrelátható, hosszabb (1 órát meghaladó) csúszás esetén Szolgáltató jogosult emailen, telefonon értesíteni a Páciens-t vagy személyesen a Páciens megérkezésekor.

2.9. Adatfelvétel, Páciens dokumentáció

- 2.9.1. A szolgáltatás igénybevételéhez a Páciensnek kötelessége a Szolgáltató protokolljába tartozó, illetve a jogszabályokban előírt egészségügyi dokumentáció kitöltése. A dokumentáció részét képezik a beleegyező nyilatkozatok és az egészségügyi kérdőívek.
- 2.9.2. Minden újonnan érkező Páciensnek ki kell töltenie az úgynevezett „Anamnézis lap” adatfelvevő dokumentumot, amelyet a vizsgálat, vagy a kezelés előtt a Szolgáltató munkatársai átadnak a kezelőorvosnak.
- 2.9.3. Azon kezeléseket és beavatkozásokat, melyekhez beleegyező nyilatkozat kitöltése szükséges, a Szolgáltató csak abban az esetben végzi el, ha a Páciens a megfelelő orvosi tájékoztatást követően nyilatkozatot aláírja.
- 2.9.4.A Szolgáltató a Páciens által megadott személyes és különleges adatokat az adatkezelési szabályzatával összhangban a Szolgáltatás igénybe vétele és a Páciens gyógykezelése céljából kezeli. Az adatvédelmi tájékoztató rendelkezései megtalálhatóak a Szolgáltatás nyújtásának helyszínén, amely átadásra kerül az „Anamnézis lap”-pal együtt, illetve a Szolgáltató weblapján. Amennyiben a Páciens kifejezett, önkéntes, befolyásmentes hozzájárulását adta, a Szolgáltató újdonságokat, híreket és ajánlatokat tartalmazó online hírleveleket küld a Páciensnek a hírlevelek küldésére vonatkozó adatvédelmi tájékoztató rendelkezés szerint.

2.10. Adatok rögzítése

- 2.10.1. A Szolgáltató munkatársai az „Anamnézis lap” kitöltését és adatok megadását követően a Páciens adatait felveszik az egészségügyi adminisztrációs rendszerbe. Visszatérő Páciens esetében ellenőrzik, és szükség esetén frissítik az adatokat. A Szolgáltatások igénybevételére csak a rendszerben rögzítette, frissített adatokkal szereplő Páciensek jogosultak.
- 2.10.2. A Szolgáltató a következő adatokat kéri el a Páciens-től: név, születési idő, lakcím, TAJ szám, telefonszám, email cím.

2.11. A vizsgálaton való részvétel

- 2.11.1. Az egészségügyi ellátás során a Páciens vállalja, hogy tájékoztatja a szakorvost, vagy a szolgáltatást nyújtó egészségügyi szakdolgozót minden olyan releváns adatról, információról, körülményről és tényről, amely a kórtörténet megismeréséhez szükséges. A Páciens vállalja, hogy kórelőzményeiről szóló dokumentumait (kezelési lapokat, leleteket) magával viszi a vizsgálatra, valamint vállalja, hogy nem titkol el betegséget.
- 2.11.2. Az egészségügyi ellátást végző szakorvos, vagy a szolgáltatást nyújtó egészségügyi szakdolgozó – amennyiben szakmai kompetenciája és felkészültsége alapján erre jogosult – a hozzá forduló Páciens-t megvizsgálja és ellátja. Tárgyi, vagy személyi feltételek hiánya esetén a Szolgáltató a feltételekkel rendelkező egészségügyi szolgáltatóhoz irányíthatja a Páciens-t.
- 2.11.3. A Szolgáltató a Páciens kezeléséhez kezelési tervet készíthet, melyet szakmailag indokolt esetben a Páciens előzetes tájékoztatása mellett bármikor módosíthat. A kezelési terv módosítása a Szolgáltatás árának változását is maga után vonhatja.

2.12. Gyógyszerrendelés, receptírás

- 2.12.1. A javasolt és felírt gyógyszerek rendelése az érvényes szakmai előírásoknak, protokolloknak, eljárásrendeknek megfelelően történik, a Pácienssel történt előzetes megbeszélés, felvilágosítás és egyeztetés után, figyelembe véve a Páciens eddigi kórelőzményét, alapteregségeit, azok kórlefolyását, a szövödményeket és az előzetesen nem várt, de esetlegesen kialakuló állapotromlást.
- 2.12.2. A Páciens tudomásul veszi, hogy TAJ szám (európa kártya szám) hiányában a Szolgáltató szakorvosai támogatás nélkül 'Teljes ár' jogcímen írják fel az adott készítményt, például nem biztosított (általában külföldi + a külföldön dolgozó magyarok 90%-a) állampolgárok részére.

2.13. A vizsgálat során keletkező dokumentumok

- 2.13.1. A Páciens a vizsgálat végén kezelési lapot kap az őt ellátó szakorvostól, vagy egészségügyi szakdolgozótól, amelyen szerepelnek az elvégzett szolgáltatások. A kórlap két példányban készül, melyből a mindkét fél általi aláírást követően egy példány a Szolgáltatót, a másik példány pedig a Pácienset illeti meg.

2.14. A vizsgálat lezárása

- 2.14.1. A vizsgálatot követően a Páciens a kapott kórlappal, valamint az esetlegesen keletkező egyéb dokumentumokkal az ügyfélszolgálathoz megy. Az ügyfélszolgálat munkatársai ellenőrzik, hogy a dokumentumokon szerepelnek-e az aláírások. Az ügyfélszolgálat szükség esetén előjegyzi a Páciens számára a következő vagy további vizsgálatok időpontját.

2.15. Vizsgálati eredmények, egészségügyi információk közlése

- 2.15.1. A Páciens tudomásul veszi, hogy vizsgálati eredmény, illetve a Pácienssel összefüggésbe hozható egészségügyi információk telefonon történő bemondására nincs lehetőség. Kivételt képez ez alól az életet veszélyeztető eltérés, mely esetben személyazonosság ellenőrzését (személyazonosítást) követően a Páciens tájékoztatást kaphat.
- 2.15.2. A Szolgáltató a Páciens diagnosztikai leleteit (laboreredmény, citológia, szövettan, stb.) e-mailben küldi meg Páciensnek az általa megadott e-mail címre.

2.16. Központi Implantátumregiszter

- 2.16.1. Implantátum beültetéséről, kivételéről és cseréjéről a Páciens további gyógykezelése, egészségi állapotának nyomon követése, váratlan esemény gyors elhárítása, valamint a beültethető orvostechnikai eszközök megfelelőségének ellenőrzése érdekében a Szolgáltató nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a következő adatokat:
 - 2.16.1.1.a Páciens családi és utónevét, születési nevét, születési dátumát, anyja születési nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, egyéb elérhetőségét,
 - 2.16.1.2.a beültetés, eltávolítás vagy csere időpontját,
 - 2.16.1.3.a beültetés, eltávolítás vagy csere okát,
 - 2.16.1.4.a beültetett vagy eltávolított implantátummal kapcsolatban
 - 2.16.1.4.1. az implantátum nevét, típusát, gyártási tételszámát - ha rendelkezésre áll - a sorozatszám megjelölésével,
 - 2.16.1.4.2.a gyártó nevét,
 - 2.16.1.4.3.a forgalmazó nevét, székhelyét, akitől az implantátumot az egészségügyi szolgáltató beszerezte,
 - 2.16.1.5.a beültetést végző orvos nevét, pecsétszámát,
 - 2.16.1.6.a beültetést végző egészségügyi szolgáltató nevét, működési engedélye számát.

- 2.16.2.A fentiek szerinti nyilvántartást a Szolgáltató a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő (a továbbiakban, mint „NEAK”) által működtetett informatikai felület alkalmazásával vezeti. A nyilvántartásba a 2.16.1. pont szerinti adatokat legkésőbb a Páciens Szolgáltatótól történő elbocsátását követő 8 napon belül vagy az egészségügyi szolgáltatások Egészségbiztosítási Alapból történő finanszírozásának részletes szabályairól szóló kormányrendeletben foglalt finanszírozási jelentéstétel napján viszi fel.
- 2.16.3.A Szolgáltató a NEAK által működtetett informatikai felület alkalmazásával a 2.16.2. pont szerinti adatfelvitellel egyidejűleg, elektronikusan továbbítja Központi Implantátumregiszter részére.
- 2.17. Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását azonnali hatállyal felfüggeszteni, vagy belátása szerint a Szolgáltatás nyújtását megtagadni, ha
- 2.17.1.fizetési kötelezettségének a Páciens nem vagy késedelmesen tesz eleget;
- 2.17.2.megítélése szerint a Páciens nem működik megfelelően együtt a Szolgáltatás eredményes elvégzése érdekében, ideértve különösen, ha:
- 2.17.2.1.nem tartja be az orvosi utasításokat;
- 2.17.2.2.más betegeket, a személyzet tagjait magatartásával zavarja;
- 2.17.2.3.egészségügyi vagy mentális állapota, annak változása a Szolgáltatás megfelelő teljesítését Szolgáltató szerint megnehezíti vagy akadályozhatja;
- 2.17.2.4.egyeztetett időpontokat rendszeresen vagy ismétlődően elmulaszt anélkül, hogy Szolgáltatót erről a kezelés időpontját megelőző 24 órán túl előzetesen tájékoztatná.

3. Szolgáltatás ellenértéke, fizetési feltételek

- 3.1. A Páciens a Szolgáltató által végzett Szolgáltatásokért díjfizetésre köteles. Az aktuális árlisták elérhetőek a Szolgáltató honlapján (uniklinik.hu), valamint a Szolgáltatás helyszínén kihelyezve.
- 3.2. A Szolgáltató vállalja, hogy az árlistában bekövetkezett változásokat haladéktalanul közzéteszi. A Szolgáltató aktuális akcióit honlapján, valamint – a Páciens hozzájárulása esetén – a Páciensnek küldött hírlevelekben teszi közzé.
- 3.3. A Szolgáltató által végzett Szolgáltatások tárgyi adómentesek, azokat ÁFA nem terheli.
- 3.4. A Szolgáltatás nyújtásának ellenértékét – a fogtechnikusi labormunkát igénylő beavatkozások kivételével – a Páciens a Szolgáltatás nyújtása helyszínén lévő ügyfélszolgálati munkatársnál fizeti ki közvetlenül a Szolgáltatás nyújtását követően a 3.8. pontban meghatározott fizetési módok valamelyike útján. Az ügyfélszolgálati munkatárs számlát állít ki az elvégzett kezelésekről, a kezelési lap adatainak egyeztetése alapján.
- 3.5. A fogtechnikai munkát is tartalmazó kezelések árának 50%-át a kezelés megkezdésének napján, illetve fogszakorvossal történt egyeztetést követően a kezelések megkezdése előtt, a fennmaradó 50%-ot a pótlás átadása előtt közvetlenül kell rendezni, még ideiglenes rögzítés esetén is.

- 3.6. Implantáció esetében az implantátumok behelyezésekor a műtét és az implantátumok fizetendő, az ezekre készülő végleges fogpótlások árát a gyógyulási idő leteltével, illetve fogpótlások készítésének megkezdésekor, a fentiekkel azonos módon kell fizetni.
- 3.7. A Páciensnek kizárólag HUF-ban való fizetésre van lehetősége.
- 3.8. A Szolgáltatás nyújtásának ellenértékét a Páciens készpénzben, bankkártyával, banki átutalással, üdülési csekkkel vagy egészségpénztári úton fizetheti meg:
- 3.8.1. Készpénzes fizetés esetén a számla két példányban kerül kinyomtatásra, amely mellé az ügyfélszolgálati munkatárs egy bevételi pénztárbizonylatot is kinyomtat, szintén két példányban. A felek aláírása után a dokumentumok első példánya a Páciens, a második példány a Szolgáltatót illeti meg.
- 3.8.2. Bankkártyás fizetés esetén VISA vagy MASTERCARD bankkártya lehúzása után a számla eredeti példánya, valamint a terminálból nyomtatott blokk eredeti példánya az esetleges aláírások után átadásra kerülnek a Páciens részére, a második példány a Szolgáltatóé.
- 3.8.3. Banki átutalás esetén a számla két példányban kerül kinyomtatásra, amelyet a felek aláírnak. A Páciens a számla átvételétől számított 8 napon belül köteles a Szolgáltatás ellenértékét a számlában meghatározott bankszámlaszámra történő banki átutalással a Szolgáltatónak megfizetni. A számla első példánya a Páciens, a második példány a Szolgáltatót illeti meg.
- 3.8.4. Üdülési csekk esetén a Szolgáltató kizárólag a Páciens nevére szóló üdülési csekket fogadja el.
- 3.8.5. Egészségpénztári kártyás fizetésről bővebb információt a Szolgáltató honlapján a <http://uniklinik.hu/oldal/fogaszatunkkal-szerzodott-egeszsegepenztaarak> talál.
- 3.9. Felek megállapodnak abban, hogy ha a Páciens fizetési kötelezettségének legkésőbb a jelen pontban foglaltak szerint nem tesz eleget, úgy a késedelem időtartamára köteles a mindenkori jegybanki alapkamat +7% mértékű késedelmi kamatot megfizetni a Szolgáltató javára.

4. Garancia

4.1. Garancia és a garanciális esetek kezelésének általános folyamata

4.1.1. A Szolgáltató az alábbi kezelésekre az alábbi garanciát vállalja:

4.1.1.1. Az implantátumokra a Szolgáltató a gyártó céggel közösen: 10 év;

4.1.1.2. Rögzített fogpótlásokra 2 év;

4.1.1.3. Tömésekre 1 év;

4.1.1.4. Tejfog tömésekre: 6 hónap

garanciát vállal rendszeres, amennyiben a fogszakorvos másként nem rendelkezik évenkénti kontroll és megfelelő szájhigiéncia esetén.

4.1.2. A megfelelő szájhigiéncia fenntartásához, évente legalább egy alkalommal javasoljuk elvégeztetni a professzionális dentálhigiénciai kezelést.

4.1.3. A garanciális igény bejelentését a Páciens írásban teheti meg és juttathatja el a Szolgáltatóhoz e-mailen, vagy postai úton. A garanciális igényt a Szolgáltató értékeli, vizsgálja, majd elbírálja.

4.1.4. A garanciák nem terjednek ki a kombinált fogpótlások rejtett elhorganyzásainak műanyag vagy fém betéteire. Ezek cseréje – kopástól függően – általában 1,5–2 év után szükséges lehet. Az állcsont és az íny sorvadása miatt néhány évente szükségessé váló fogsor-alábélelés szintén nem garanciális.

4.2. Garancia feltétele

4.2.1.A Szolgáltató által biztosított kezelési garancia feltétele, hogy a Páciens évente, vagy a szakorvos által meghatározott gyakorisággal a felülvizsgálaton.

5. **Felek közötti jogviszony**

5.1. Amennyiben a Felek másként nem állapodnak meg a Felek közötti jogviszony határozatlan időre jön létre.

6. **Titoktartás**

6.1. A Felek kötelezik magukat arra, hogy védik és őrzik, üzleti titokként bizalmasan kezelik a Szolgáltatás teljesítése során tudomásukra jutott adatokat, bizalmas adatokat, információkat, bizalmas információkat, dokumentumokat, és mindent megtesznek annak érdekében, hogy azok védelmét biztosítsák.

6.2. A Felek a bizalmas adatokat, bizalmas információkat csak a Szolgáltatás teljesítése céljából használhatják fel, a tudomásukra jutott adatokat, információkat pedig csak a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulásával hozhatják nyilvánosságra, kivéve, ha a közlésre jogszabály kötelez.

6.3. A fenti titoktartási kötelezettség a Szerződés fennállta alatt és annak bármely okból történő megszűnését követően is korlátlan ideig hatályban marad.

7. **Záró rendelkezések**

7.1. A Felek megállapodnak, hogy a jelen ÁSZF-ből eredő vitás kérdéseiket békés úton, tárgyalásokkal rendelkezik. Ennek eredménytelensége esetén fordulnak pertárgy értékétől függően kikötik a Budai Központi Kerületi Bíróság illetve a Székesfehérvári Törvényszék kizárólagos illetékességét.

7.2. Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. számú törvény rendelkezései, illetve a mindenkor hatályos magyar jogszabályok az irányadóak.

Utoljára frissítve: Budapest, 2018. június 1.