

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA

Érvényes 2022. október 1-től

A Dr. Rose Magánkórház Kft., mint **Szolgáltató** (1051 Budapest, Széchenyi tér 7-8., a továbbiakban: Szolgáltató) valamint Ügyfele (a továbbiakban: **Ügyfél**, a Szolgáltató és Ügyfél együttesen a továbbiakban: **Felek**) között létrejött egészségügyi szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződésre (a továbbiakban **Szerződés**) a Felek ellenkező tartalmú írásbeli megállapodása hiányában a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) az irányadóak.

Az Ügyfél a Szerződés aláírásával, írásbeli szerződés hiányában az egészségügyi ellátásra történő időpontfoglalással vagy (amennyiben készül ilyen) az egyedi árajánlat aláírásával ismeri el, hogy az ÁSZF-et megismerte, elolvasta, megértette, az abban foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el.

### I. A SZOLGÁLTATÁS ÉS KEDVEZMÉNYEZETEK

#### 1.1. A Szolgáltatás

A Szolgáltató a Szerződés és mellékletei, továbbá a jelen ÁSZF szerinti feltételek mellett vállalja egészségügyi szolgáltatások nyújtását a Szerződés és mellékleteiben meghatározott tartalommal (a továbbiakban: Szolgáltatások) az Ügyfél és lent meghatározott Kedvezményezettjei részére. Szolgáltató tevékenységét alkalmazottai és külön szerződéssel igénybe vett közreműködői, megbízottjai és alvállalkozói igénybevételeivel látja el. Szolgáltatás nyújtásánál, alvállalkozó igénybevétele esetén, a Szolgáltató az Ügyfél által igényelt (megrendelt) szolgáltatást változatlan formában értékesíti az Ügyfele felé. A Szolgáltató kijelenti, hogy a Szolgáltatások nyújtásához szükséges valamennyi szakhatósági engedéllyel rendelkezik. Az Ügyfél a Szerződés hatályba lépésének napjától megrendeli a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásokat és kötelezettséget vállal arra, hogy azokat szerződés szerinti feltételek mellett igénybe veszi, szerződéses kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti.

## 1.2. A Kedvezményezettek

A Szolgáltató a Szerződésben írt Szolgáltatást az Ügyfél vagy az Ügyfél által egyoldalúan meghatározott természetes személyek (a továbbiakban: Kedvezményezettek, Kedvezményezettek és Ügyfél együttesen: Ügyfél) részére nyújtja. Az Ügyfél a Szerződés aláírásával egy időben, a Szerződés elválaszthatatlan részét képező mellékletben meghatározza a Kedvezményezettek körét. A Kedvezményezetti kört az Ügyfél egyoldalúan módosíthatja a jelen ÁSZF-ben rögzített eljárási rend betartásával. Az Ügyfél jogosult és köteles a Kedvezményezetteket az igénybe vehető Szolgáltatások köréről és az igénybevétel feltételeiről tájékoztatni. A tájékoztatás elősegítéséhez a Szolgáltató külön tájékoztató anyagokat adhat át az Ügyfélnek, illetve közvetlenül is eljuttathat a Kedvezményezetteknek. Ezen tájékoztató anyagok nem részei a Szerződésnek, csupán a Szolgáltatások megismerését célozzák.

## II. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

### 2.1. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei

Szolgáltató kötelezettséget vállal a Szerződésben foglalt Szolgáltatások szakszerű, a hatályos jogszabályoknak és magyar egészségügyi szakmai protokolloknak megfelelő, illetve szerződés szerinti nyújtására.

A Szolgáltatásokat a Szolgáltató az 1051 Budapest, Széchenyi tér (Roosevelt tér) 7/8. sz. alatti Magánkórházában, szerződött partnereinél (továbbiakban Egészségügyi intézmények) vagy a Szerződésben meghatározott külső helyszínen nyújtja.

A Dr. Rose Magánkórház nyitvatartási ideje:

- A Kórház hétfőtől csütörtökig 8.00 órától 20.00 óráig, pénteken 8:00 órától 17:00 óráig tart nyitva, hétvégén és munkaszüneti napokon zárva tart.
- Szolgáltató jogosult a Kórház nyitvatartási idejét megváltoztatni. A megváltozott nyitvatartási időt Szolgáltató a honlapján ([www.drrose.hu](http://www.drrose.hu)) közzéteszi, az új nyitvatartási idő a honlapon történt közzététellel lép hatályba. Amennyiben jelen Szabályzat és a honlapon található nyitvatartási idő között eltérés lenne, a honlapon feltüntetett nyitvatartási idő az érvényes.
- A szolgáltatások csak előzetes időpontegyeztetés után vehetők igénybe. Az időpontegyeztetést a Szolgáltató call centere végzi hétfőtől péntekig 7:30-20:00 között a +36 1 377 6737 telefonszámon. Szolgáltató honlapján keresztül online időpontfoglalásra is van lehetőség.
- A nyitvatartási időn kívül hotline szolgáltatás működik az arra szerződött ügyfelek részére.

A Szolgáltató jogosult időről időre módosítani a nyitvatartási rendjét, és a módosítást haladéktalanul, de legkésőbb a módosítás hatályát követő 5 munkanapon belül köteles saját weboldalán ([www.drrose.hu](http://www.drrose.hu)) közzétenni, valamint székhelyén kifüggeszteni, és ezzel az Ügyfeleket tájékoztatni.

Amennyiben Szolgáltató rajta kívül álló okok miatt átmenetileg nem képes a Szolgáltatásokat a Dr. Rose Magánkórházban nyújtani, úgy jogosult az ilyen Szolgáltatások ellátását a vele szerződéses kapcsolatban álló más egészségügyi intézményben biztosítani.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az Ügyfeleket előzetes bejelentkezés alapján az Egészségügyi Intézményben fogadja és Szolgáltatásokat nyújt a részükre.

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásáért az írásbeli Szerződésben vagy az egyedi árajánlatban, illetve a Szolgáltató hivatalos árlistáiban rögzített díjazásra jogosult, ezen listában korábban szereplő dokumentum felülírja a későbbieket. A Szerződés megkötésével vagy a szolgáltatás igénybevételével mint ráutaló magatartással Ügyfél vállalja a díjazás megfizetését.

Amennyiben az Ügyfél az igénybe venni kívánt Szolgáltatásra érvényes Szerződéssel nem rendelkezik, Szolgáltató indoklás nélkül megtagadhatja a Szolgáltatás nyújtását. Érvényes szerződés esetén is megtagadhatja a Szolgáltató a Szolgáltatást nyújtását, amennyiben az Ügyfélnek a Szolgáltató felé díjtartozása áll fenn vagy Szolgáltató egyéb szolgáltatási szabályzatait, előírásait, különösen a hatósági előírásokat nem tartotta be.

## **2.2. Az Ügyfél jogai és kötelezettségei**

Az Ügyfél jogosult egyoldalúan, a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozattal a Kedvezményezetteket a Szerződés hatályba lépése után is megadni. Az így megtett pótlások a Szolgáltató részére történő közléssel (kézbesítés), a közlést követő naptól válnak hatályossá. A Kedvezményezettek módosítására a szerződés fordulónapjától van lehetőség előzetes írásbeli közlés után.

Az Ügyfél köteles a Szolgáltatót a cégadataiban bekövetkezett, cégjegyzéki adatokat érintő változásokról haladéktalanul, de legkésőbb a változás hatályának napjától számított 15 munkanapon belül írásban tájékoztatni a Felek között fennálló szerződéses jogviszony időtartama alatt.

Az Ügyfél köteles a díjazás Szolgáltató részére, határidőben történő megfizetésére.

### **III. A SZOLGÁLTATÁS RÉSZLETES FELTÉTELEI**

#### **3.1. Előjegyzés**

Szolgáltató az egészségügyi szolgáltatásokat kizárólag előzetes előjegyzés alapján végzi. Az előjegyzésekhez Ügyfél köteles megadni a szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél (kiskorú, azaz 18 év alatti páciens esetén a szülő, gondviselő) nevét, telefonszámát és e-mail címét. Szolgáltató ezen elérhetőségeken Ügyfelet megkeresheti az előjegyzéssel kapcsolatban. Cselekvőképtelen kiskorú (14 év alatti) csak törvényes képviselője jelenlétében vehet igénybe egészségügyi szolgáltatásokat. Korlátozottan cselekvőképes kiskorú (14-18 év között, a Ptk.-ban részletezett kivételekkel) törvényes képviselője előzetes írásbeli beleegyezésével vehet igénybe a törvényes képviselő jelenléte nélkül egészségügyi szolgáltatást, de ebben az esetben is értesíti a Szolgáltató utólag a törvényes képviselőt a korlátozottan cselekvőképes kiskorú egészségügyi állapotáról.

Előjegyzési időpontot a Szolgáltató call centerén keresztül telefonon (+36 1 377 6737), személyesen Szolgáltató ellátásszervező munkatársainál vagy egyes szolgáltatások esetén online (<https://drrose.hu/idopontfoglalas>) lehet kérni.

#### **3.2. Ügyfél regisztrációja, adatszolgáltatás, késések kezelése**

Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató rendelkezésére kell 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, útlevelel vagy jogosítvány), lakcímkártyáját, TAJ-kártyáját elkérje, és azokat az Ügyfél által megadott adatok ellenőrzése érdekében megtekintse.

Ügyfél köteles az előzetesen egyeztetett időpontban, új Ügyfelek az időpont előtt 15 perccel, a kezelésekre és a vizsgálatokra alkalmas fizikai és pszichikai állapotban, illetve amennyiben a Szolgáltató előírt illyet, akkor az előírás szerinti előkészítés után megjelenni, ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását megtagadni.

Amennyiben az Ügyfél az előzetesen egyeztetett időponthoz képest késve jelenik meg, Szolgáltató az alábbiak szerint mérlegeli a Szolgáltatás elvégzését:

- Szolgáltató arra törekszik, hogy a következő Ügyfél ellátását késedelem nélkül megkezdhesse, ezért késés esetén sem köteles a rendelési időt meghosszabbítani.
- Amennyiben a Szolgáltatás az előjegyzett időponthoz képest 10 percen belül megkezdhető, Szolgáltató a Szolgáltatás elvégzését megkezdi.

- Amennyiben a késés miatt szakmai szempontból elég idő áll rendelkezésre az Ügyfél megfelelő ellátásához, Szolgáltató az ellátást elvégzi a rendelkezésre álló idő alatt.
- Amennyiben a rendelési idő már nem elegendő az Ügyfél megfelelő ellátásához, de aznap, későbbi időpontban van lehetőség az ellátásra, Szolgáltató felajánlja ezt az időpontot az ellátásra.
- Egyéb esetben Szolgáltató a Szolgáltatást nem végzi el, a késést meg nem jelenésnek tekinti és Ügyfél köteles a Lemondási feltételek részben meghatározott díjat fizetni. Ügyfél kérésére Szolgáltató későbbi időpontra megszervezi a Szolgáltatást a Lemondási díj megfizetése után.
- Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a fent leírt protokolltól indoklás nélkül eltérjen és az elkésett Ügyfél ellátását megtagadja.

Az Ügyfél késése miatt elmaradt Szolgáltatásért az Ügyfél nem tarthat igényt kártérítésre.

A betegvizsgálat illetve a műtétek szakmai okokból történő elhúzódása miatt előfordulhat, hogy Szolgáltató az előjegyzett időponthoz képest későbbi időpontban vagy egyáltalán nem tudja megkezdeni a Szolgáltatást. Az ilyen okból bekövetkező, 30 percet meghaladó csúszás esetén Ügyfél jogosult új időpontot kérni, de egyéb kártérítésre nem tarthat igényt.

### **3.3. Foglalók és előlegek**

Szolgáltató egyes szolgáltatásainak igénybe vételét foglaló vagy előleg megfizetéséhez kötheti az alábbiak szerint:

- fekvőbetegellátás, egynapos sebészet, endoszkópia időpont foglalás: foglaló, melynek mértéke a csomagár maximum 30%-a;
- fekvőbetegellátás, egynapos sebészet, endoszkópia megkezdése előtt: előleg, melynek mértéke a szolgáltatás csomagára a korábban megfizetett foglaló összegével csökkentve;
- szűrővizsgálatok: foglaló, melynek mértéke a lemondási díjjal megegyezik;
- a Szolgáltató megbízásából egyéb, külsős egészségügyi szolgáltató által végzett vizsgálatok (pl. MR, CT, PET-CT, ENG, OCT, stb.) esetén: előleg, melynek mértéke a szolgáltatás teljes díja.

### **3.4. Lemondási és időpont módosítási feltételek**

Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatásra időpontot foglal, de azt nem veszi igénybe, a Szolgáltatásról díjmentesen lemondhat az alábbi feltételekkel:

- szűrővizsgálatok esetén az első szűrővizsgálati időpontot legalább 72 órával megelőzően;
- egyéb járóbeteg szakellátás keretében történő vizsgálatok, kezelések esetén az előjegyzett időpontot legalább 24 órával megelőzően.

Amennyiben Ügyfél a lefoglalt időpontot a fenti feltételek mellett nem mondja le és a vizsgálaton nem jelenik meg, Szolgáltató kötbérre (lemondási díj) jogosult. A lemondási díj mértékét Szolgáltató mindenkor hatályos árlistája tartalmazza.

Fekvőbeteg-ellátásban történő elállás esetén Szolgáltató minden esetben jogosult a foglaló megtartására, kivéve, ha az Ügyfél neki fel nem róható egészségügyi állapota miatt nem kerülhet sor a műtétre. A műtét időpontja a műtétet megelőző egy hétben 10%-os műtéti felárral módosítható. A műtéti időpont felár nélkül módosítható, ha annak indoka az Ügyfél neki fel nem róható egészségügyi állapota. Amennyiben az Ügyfél a műtét napján lemondja az időpontját, és nem igazolja 3 munkanapon belül hitelt érdemlő orvosi igazolással a lemondás szükségességét, akkor a foglaló elvesztésén felül egy napi szobadíjnak megfelelő összegű kötbért is köteles megfizetni 15 napon belül.

Ha az Ügyfél a műtétet bármely, nem igazolt egészségügyi okból 3 alkalommal lemondja, Szolgáltató a műtétől elállhat és jogosult a foglaló megtartására.

A lemondási díjat az írásban szerződött, kártyás Ügyfelek is kötelesek megfizetni.

A lemondási díjról Szolgáltató 8 napos fizetési határidejű díjbekérőt küld Ügyfél részére, amelyet Ügyfél köteles határidőre megfizetni.

Szolgáltató jogosult az Ügyfél által megfizetett foglalóba, illetve előlegbe egyoldalúan beszámítani a lemondási díj (kötbér) követelését.

Amennyiben az Ügyfél egy napra több előjegyzéssel is rendelkezik, és Szolgáltató bármelyik előjegyzett Szolgáltatást bármilyen okból nem tudja biztosítani, Ügyfél jogosult az aznapi előjegyzéseit másik napra áthelyeztetni lemondási díj fizetése nélkül.

### **3.5. Parkolás**

Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vétele idejére nem köteles parkolót biztosítani. Azon Ügyfelek esetében, akik számára a Szerződés kifejezetten előírja a parkolóhely biztosítását, Szolgáltató az alábbiak szerint jár el:

- a parkolás kizárólag előzetes foglalással vehető igénybe, a parkolási igényt időpontfoglaláskor vagy legalább 1 munkanappal az érkezés előtt szükséges jelezni;
- a parkolóhely foglalás az előjegyzési időpontot megelőzően 15 perccel kezdődik és a várható befejezését követő 30 perccel végződik, mely időpontot követően Ügyfél köteles a parkolót elhagyni, egyéb esetben Szolgáltató a mindenkor hatályos árlistájában feltüntetett mértékű parkolási díjat számolhat fel;
- a parkolóhelyet a Szolgáltatás helyétől számított 200 méteren belül biztosítja.

Szolgáltató ezen felül parkolóhelyet biztosít a mozgásukban korlátozott Ügyfelei részére, amennyiben erre vonatkozó igényüket az időpontfoglaláskor előzetesen jelzik.

### **3.6. Szűrővizsgálatok szervezése**

Szolgáltató a szűrővizsgálatokat a megrendeléstől számított maximum 60 napon belül köteles megszervezni. Megrendelésnek az az időpont számít, amikor az Ügyfél jelezte írásban vagy a call centeren keresztül, hogy a szűrővizsgálatot mely időpontban kívánja igénybe venni.

Szolgáltató nem kötelezhető arra, hogy a szűrővizsgálati csomagban nem szereplő egyéb, az Ügyfél vagy a Szolgáltató által kért vizsgálatokat a szűrővizsgálat napján elvégezze. Szolgáltató arra törekszik, hogy a szűrővizsgálatokat egy napon belül elvégezze, de ettől szakmai vagy szervezési okból eltérhet. Szolgáltató nem köteles figyelembe venni Ügyfél azon kérését, hogy a szűrővizsgálatok ne egy napon történjenek.

Szűrővizsgálati időpont lemondása esetén Szolgáltató a szűrővizsgálatot a lemondási díj megfizetését követően, 90 napon belül szervezi újra. Amennyiben a szűrővizsgálatot ezen határidők betartása mellett a Szerződés időtartamán belül nem sikerült elvégezni, a szűrővizsgálatot teljesítettnek kell tekinteni.

A szűrővizsgálatok egy éven belül ismételt elvégzését Szolgáltató csak az orvosszakmai indokok és a kockázatok mérlegelése után vállalhatja.

A szűrővizsgálati csomagban meghatározott vizsgálatok nem cserélhetők fel olyan vizsgálatokra, amelyeket az adott szűrővizsgálati sor nem tartalmaz. Amennyiben az Ügyfél a szűrővizsgálati csomag valamely vizsgálatát nem veszi igénybe, az a csomag díját nem befolyásolja, visszatérítésre az Ügyfél nem jogosult.

Szolgáltató jogosult a szűrővizsgálatok előzetesen közölt sorrendjét megváltoztatni.

A szűrővizsgálaton készült leletekről Szolgáltató a szűrővizsgálat utolsó vizsgálatának elvégzésétől számított 30 napon belül összefoglaló véleményt készít. Ha a szűrővizsgálat összes vizsgálatát nem egy napon történik, az el nem végzett vizsgálatokat a szűrővizsgálat megkezdésétől számított 30 napon belül el kell végezni.

Az Ügyfél késése esetén Szolgáltató a lekéselt időpont(ok)ra eső vizsgálatokat nem köteles elvégezni, de törekszik arra, hogy a szűrővizsgálati napon azok megtörténjenek. Az elmaradt vizsgálatokat Szolgáltató nem köteles pótolni, de az Ügyfél kérésére, a lemondási díj megfizetése után igyekszik másik napra megszervezni a vizsgálatokat.

Amennyiben Ügyfél az összes vizsgálatot nem veszi igénybe 30 napon belül, Szolgáltató a vizsgálatokat későbbi időpontban nem köteles elvégezni és összefoglaló vélemény készítésére sem köteles.



A szűrővizsgálati csomagokat a megvásárlástól számított egy éven belül lehet igénybe venni.

### **3.7. Távkonzultáció**

Távkonzultáció külön díjazás ellenében vehető igénybe, előzetes megfizetéssel, a következő feltételekkel:

- a távkonzultáció díját legkésőbb a vizsgálatot megelőző nap 15:00 óráig be kell fizetni, ellenkező esetben az előjegyzett időpontot Szolgáltató törli;
- a távkonzultáció nem helyettesíti a személyes orvos-páciens találkozást;
- távkonzultáció során rész-vizsgálat történik, az orvos az Ügyfél által rendelkezésre bocsátott adatokra és egészségügyi dokumentációkra alapozva fogalmazza meg javaslatát;
- a Szolgáltató részére elküldött egészségügyi adatok hitelességéért és teljes körűségéért (bármilyen visszatartott adat vagy egészségügyi dokumentáció miatt az orvos a vélemény kialakításánál megtévesztésbe kerülhet) az Ügyfél kizárólagos felelősséggel tartozik;
- az Ügyfél kizárólagos felelőssége a dokumentációk előzetes eljuttatása a Szolgáltató részére;
- az Ügyfél hozzájárul egészségügyi adatai kezeléséhez a távkonzultáció során;
- a távkonzultáció szolgáltatás során a Szolgáltató felelőssége a kialakított orvosi vélemény/javaslat megfogalmazásáig tart, az abban leírtak/elmondottak betartásáért és az elmaradásból eredő egészségi állapotban bekövetkezett változásért a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

### **3.8. Receptírás**

A Szolgáltató csak szakorvosi vizsgálatot vagy műtéti ellátást követően vállal receptírást. A szakorvosi vizsgálat keretében vagy a műtéti ellátás részeként történő receptírás díjmentes.

Amennyiben korábbi szakorvosi vizsgálat rendszeres gyógyszereszedést ír elő, a vonatkozó előírások és határidők illetve felülvizsgálati kötelezettség figyelembe vételével Ügyfél vizsgálat nélkül is kérheti a rendszeresen szedett gyógyszerinek receptre felírását. Ebben az esetben a receptírás díjköteles, melynek díját az árlista tartalmazza. Szolgáltató a recept felírás díjáról díjbekérőt küld, melynek megfizetése után, két munkanapon belül vállalja a recept felírását.

A papír alapú vényt csak az Ügyfél vagy annak teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazottja veheti át.



### **3.9. Az orvosi ellátás és dokumentáció nyelve, orvosi dokumentáció fordítása idegen nyelvre**

Az ellátás magyar nyelven történik. Az Ügyfél előzetes kérésére Szolgáltató igyekszik idegen nyelven beszélő orvost vagy angol tolmácsot biztosítani, de Szolgáltató idegen nyelven történő ellátásra nem kötelezhető. Ügyfél jogosult saját költségén tolmácsot biztosítani a Szolgáltatás idejére.

A jogszabályi előírásoknak megfelelően Szolgáltató az orvosi dokumentációt magyar nyelven köteles elkészíteni. Idegen nyelven történő ellátás esetén a magyar nyelvű dokumentációt az orvos idegen nyelvű, rövid összefoglalóval kiegészítheti, de erre nem kötelezhető.

Szolgáltató biztosítja az Ügyfél részére az orvosi dokumentáció nem hivatalos, angol nyelvre történő fordítását külön díj ellenében. A fordítás díjait az árlista tartalmazza.

Ha az Ügyfél nem beszél magyar vagy angol nyelven, akkor a műtéti dokumentáció és bármely beleegyező vagy egyéb nyilatkozat aláírása tolmácshoz kötött. A tolmácsot az Ügyfélnek kell biztosítani saját költségén, és a tolmácsnak is alá kell írnia minden dokumentumot az ügyfél aláírásával egyidejűleg.

### **3.10. Orvosválasztás**

Ügyfélnek jogában áll a Szolgáltatóval jogviszonyban álló szakorvosok közül választani, amennyiben a választott szakorvos végzi az igényelt szolgáltatást, illetve részt vesz az Ügyfél szerződésének megfelelő ellátásban. Szűrővizsgálati programok esetén az orvos választást Szolgáltató nem köteles figyelembe venni.

Szolgáltató biztosítja, hogy elsődlegesen a választott orvos végezze el a szolgáltatást, amíg az Ügyfél kifejezett kérése más orvos választására nem irányul. Szolgáltató a választott orvos távollétében vagy akadályoztatása esetén az orvos helyettesítéséről gondoskodik. Szolgáltató vállalja, hogy a választott orvos akadályoztatásáról való tudomásszerzését követően az Ügyféllel haladéktalanul felveszi a kapcsolatot és tájékoztatja a választott orvos akadályoztatásáról, valamint arról, hogy az egyeztetett időpontban tud-e helyettesítő orvostól gondoskodni. Amennyiben a Szolgáltató helyettesítő orvostól gondoskodni nem tud, vagy annak személyét az Ügyfél nem fogadja el, a Felek új időpontot kötelesek egyeztetni. Az Ügyfél a fenti okból történő időpont módosítás miatt kártérítésre nem jogosult.

A választott szakorvos jogosult az ellátást indoklás nélkül elutasítani az előjegyzett időpontot legalább 1 munkanappal megelőzően. Ebben az esetben Szolgáltató köteles haladéktalanul új szakorvoshoz időpontot biztosítani és erről értesíteni az Ügyfelet, aki ezt jogosult visszautasítani.

### **3.11. Tájékoztatási kötelezettség és beleegyezés**

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 igénybevételhez és azok aláírásával elismeri, hogy kellő előzetes tájékoztatásban részesült. A további tájékoztatási igényéről lemond.

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 beleegyező és állapotfelmérő nyilatkozatok aláírását megtagadja, úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását megtagadni és amennyiben ezzel összefüggésben kára merült fel, úgy azt az Ügyféllel szemben érvényesíteni.

Ügyfél köteles az ellátás előtt és az ellátás során a kezelőorvost tájékoztatni minden olyan tényről, információról, adatról és körülményről, amely szükséges a kórtörténet megállapításához, így különösen egészségi állapotáról, minden korábbi betegségről, gyógykezeléséről, állandóan vagy alkalmanként szedett gyógyszeréről és egyéb gyógyhatású készítményeiről, egészségkárosító kockázati tényezőiről, valamint egyes gyógyszerek összetevőivel szembeni érzékenységről.

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.

Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a vizsgálat során röntgenfelvétel készítése szükséges, az 50 év alatti nőknek hozzájáruló nyilatkozatot kell tennie. Ha az ügyfél a felvétel elkészítéséhez nem járul hozzá, a vizsgálat korlátozott értékű lehet. Ügyfél hozzájárulásával elismeri, hogy a röntgenfelvétel elkészítésének kockázatairól a Szolgáltatótól teljes körű felvilágosítást kapott.

Ügyfél jogosult előzetes szakorvosi vizsgálat vagy szakorvosi javaslat nélkül is laboratóriumi vagy képalkotó diagnosztikai vizsgálatot kérni saját költségén. Ebben az esetben Szolgáltató a vizsgálatot lehetőség szerint elvégzi, de azokat a klinikai előzmények ismeretének hiányában teljes körűen értékelni nem tudja, a vizsgálat eredménye így korlátozott értékű lehet.

### **3.12. Tájékoztatás vizsgálati eredményekről, egészségügyi információkról**

Vizsgálati eredmény vagy az Ügyféllel összefüggésbe hozható bármely egészségügyi vagy egyéb információt Szolgáltató csak az Ügyfél felé személyesen vagy a regisztráció során megadott telefonszámon, illetve e-mail címen nyújt. Szolgáltató jogosult az Ügyfél azon hozzátartozója részére

is tájékoztatást adni, akit Ügyfél a regisztrációs nyilatkozaton megnevezett, telefonszámát megadta és a tájékoztatásra Szolgáltatót felhatalmazta.

Szolgáltató a megadott telefonszámon vagy e-mail címen nem köteles a hívott/címzett felet azonosítani.

Ügyfél jogosult az egészségügyi dokumentációjáról másolatot kérni az árlistában feltüntetett díj megfizetése mellett. Szolgáltató az Ügyfél kérését 15 napon belül teljesíti.

### **3.13. Orvosi felelősség és együttműködés**

Szolgáltató mindent megtesz az Ügyfél gyógyítása érdekében, de az emberi szervezet biológiai reagáló képességétől, illetve az előre nem látható tényezőktől függően a betegség és a gyógyulás lefolyása a szokásostól eltérhet.

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.

Ügyfél köteles a kezelés során a kezelő orvossal, illetve a Szolgáltató alkalmazottaival együttműködni, a Szolgáltató működési rendjét tiszteletben tartani.

### **3.14. Panaszkezelés**

Az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos reklamációk ügyében elsődlegesen a Szolgáltató ügyfélkapcsolat vezetője vagy az általa kijelölt személy jár el. Panaszt, reklamációt az Ügyfél személyesen (szóban vagy írásban) a Szolgáltató ügyfélkapcsolati munkatársainál megtalálható formanyomtatványon, írásban a Dr. Rose Magánkórház Kft., 1052 Budapest, Széchenyi tér 7-8. címen vagy az [info@drrose.hu](mailto:info@drrose.hu) email címen közölhet.

Szolgáltató az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatban panaszt, reklamációt kizárólag az Ügyféltől, illetve írásban igazolt meghatalmazottjától fogad el.

Szóbeli panasz esetén Szolgáltató kéri, hogy Ügyfél a panaszt az erre rendszeresített nyomtatvány kitöltésével írásban is rögzítse. Szolgáltató a panaszt az átvételtől, illetőleg beérkezéstől számítva 30 napon belül bírálja el, és írásban értesíti az Ügyfelet annak eredményéről.

Amennyiben az Ügyfél nem elégedett a Szolgáltatótól kapott válasszal, az alábbi szervekhez fordulhat:

- a felügyeleti szervhez: ÁNTSZ Országos Tisztifőorvosi Hivatala cím: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6., e-mail: [tisztifoorvos@oth.antsz.hu](mailto:tisztifoorvos@oth.antsz.hu), telefonszám: 06-1 -476-1100;

- a Dr. Rose Magánkórház Kft. illetékes betegjogi képviselőjéhez: Dr. Mina András (munkaidőben elérhető telefon: 06 20 489 95 77/+36-1/8969-000, e-mail: [andras.mina@ijb.emmi.gov.hu](mailto:andras.mina@ijb.emmi.gov.hu), Ingyenesen hívható zöldszám: +36-80/620-055, Külföldről hívható: +36-20/489-96-14, e-mail: [ijesz@ijesz.emmi.gov.hu](mailto:ijesz@ijesz.emmi.gov.hu));
- az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központhoz: (1075 Budapest, Madách tér 3-4. IV. emelet) zöld szám: 06-80-620-055.

## IV. DÍJAZÁS

### 4.1. A Szolgáltatás díja

Az Ügyfél a jelen Megállapodás alapján nyújtott Szolgáltatásokért díjfizetésre köteles. A fizetendő Díj a mindenkor hatályos árlistában, az egyedi árajánlatban vagy az írásos Szerződésben kerül meghatározásra. Az árlistában szereplő árak bruttó árak.

Szolgáltató jogosult az árlista egyoldalú megváltoztatására azzal, hogy honlapján köteles feltüntetni a mindenkor hatályos árlistáját. Az új árlista a közzétételétől kezdve hatályos.

Az írásba foglalt Szerződés határozatlan időre történő átalakulása esetén a Szolgáltató jogosult a Díjat legkorábban a Szerződés hatályba lépését követő évfordulókor indexálni. Az indexálás irányadó mértéke a KSH megelőző naptári évre kimutatott szolgáltatási árindex változása, azonban a Díj nem csökkenhet. Szolgáltató köteles az Ügyfelet írásban tájékoztatni a Díj emelkedésének mértékéről. Az Ügyfél az értesítés kézhezvételéig az előző évre érvényes Díjat köteles fizetni. Ha a Szolgáltató a Díj emelését, annak lehetséges kezdőidőpontjától nem eszközli, úgy később is jogosult a korábbi Díj és a megemelt díj közötti különbözetet visszamenőleg leszámolni, kamatmentesen.

### 4.2. A Díj megfizetése

Járóbeteg szakellátás igénybe vétele esetén Ügyfél a Szolgáltatás díját közvetlenül a szolgáltatás igénybe vétele után köteles megfizetni Szolgáltató részére. Szolgáltató jogosult egyes szolgáltatások esetén az időpont foglalását foglaló vagy előleg megfizetéséhez kötni.

A fekvőbeteg szakellátás igénybe vétele minden esetben foglaló és előleg vagy a teljes Díj előzetes megfizetéséhez kötött. A foglaló mértéke maximum a Szolgáltatás Díjának 30%-a. Szolgáltató csak a teljes Díj előzetes megfizetése után nyújt fekvőbeteg szolgáltatást.

A fekvőbeteg szakellátást Szolgáltató csomagárok alapján nyújtja. A csomagáron felül felmerült esetleges többletköltségek a Szolgáltatótól való távozás napján kerülnek számlázásra. A csomagárban nem szereplő egyéb költségek tekintetében a hatályos árlista árai érvényesek.

Ha a Szolgáltatás díját harmadik fél fizeti (pl. biztosító, egészségpénztár), Szolgáltató a harmadik féltől fizetési garanciát (szerződés, fizetési kötelezettségvállalás, biztosítói fedezetigazolás stb.) kérhet a Szolgáltatás megkezdése előtt. Amennyiben a fizetési garancia az előjegyzett időpont előtt nem érkezik meg, Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást megtagadni, vagy Ügyfél köteles a Szolgáltatás díjának megfizetésére.

Harmadik fél felé Szolgáltató csak a harmadik féllel kötött szerződésnek és a jogszabályi előírásoknak megfelelően állíthat ki számlát, különös tekintettel az egészségpénztárak vagy a SZÉP kártya terhére elszámolható szolgáltatások körére.

A Szolgáltatás igénybe vételét követően Szolgáltató az Ügyfél által megnevezett vevő részére a tényleges fizetési módnak megfelelő számlát állít ki. Az ennek megfelelően kiállított számlát a pénztár nem tudja a számla kiállítását követően módosítani.

Amennyiben az Ügyfél mégis a számla módosítását kéri, ezt írásban kell jelezni a [penzuqy@drrose.hu](mailto:penzuqy@drrose.hu) email címen a számla kiállításától számított 15 napon belül, ekkor Szolgáltató mérlegelése alapján állíthat ki új vevő adatokkal számlát.

Az Ügyfél átutalással csak az erre vonatkozó, előzetesen megkötött szerződés alapján jogosult fizetni.

Írásbeli szerződés esetén az első számla kiállítására a Szerződés hatályba lépésének napján jogosult a Szolgáltató. Ezt követően a számlázás a Szerződésben meghatározott időszakonként, előre esedékesen történik. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy Szolgáltató a következő Fizetési időszakra fizetendő díjrészlet összegét a szolgáltatás vagy az ár módosítása esetén kiigazítja. Adott Fizetési időszakra megfizetett Díjjal kapcsolatban a Szolgáltató díjcsökkentésre és részleges vagy teljes díjvisszafizetésre nem köteles.

Amennyiben a módosítás folytán a Kedvezményezettek számának növelésére vagy csökkentésére, illetve a Szolgáltatás megváltoztatására az adott Időszakra vonatkozó számlázási napot követően kerül sor, a Szolgáltató a módosítás hatályának időpontját követő 8 napon belül helyesbítő számlát állít ki az Ügyfél részére, aki annak kiegyenlítésére köteles a Szerződésben meghatározott fizetési móddal és határidővel.

Súlyos szerződésszegésnek minősül, ha az Ügyfél az esedékes díjat 15 napot meghaladóan késedelmesen teljesíti. Amennyiben Ügyfél bármilyen fizetési kötelezettségét késedelmesen teljesíti, késedelmi kamatot köteles fizetni, melynek mértéke a késedelem idejére számítva a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.

## **V. SZERZŐDÉSSZEGÉS**

Amennyiben az Ügyfél fizetési kötelezettségének a határidő lejártát követő 15 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szerződéstől azonnali hatállyal elállni, vagy választása szerint a Szolgáltatások nyújtását az Ügyfélhez intézett írásbeli nyilatkozattal felfüggeszteni addig az időpontig, amíg az Ügyfél fizetési kötelezettségének – ideértve a késedelmi kamatokat is – nem tesz eleget. A Szerződés szerinti Díj a felfüggesztés időtartamára is megilleti a Szolgáltatót, és azt az Ügyfél köteles megfizetni. A felfüggesztés időtartamát a Szolgáltató egyoldalúan jogosult meghatározni, azonban az a 3 hónapot nem haladhatja meg. A Szolgáltató elállási jogát a felfüggesztés időtartama alatt is bármikor gyakorolhatja. Amennyiben a Szerződést már részben teljesítették, akkor a Szolgáltató elállás helyett azonnali hatályú felmondásra jogosult.

## **VI. A SZERZŐDÉS HATÁLYA, IDŐTARTAMA**

6.1. Az írásbeli Szerződés az aláírás napján érvényesen létrejön és hatályba lép és a Szerződés hatályba lépésének napjától, mint kezdő időponttól számított egy év határozott időre szól.

6.2. Amennyiben a határozott idő lejárta előtt legalább 1 hónappal egyik Fél sem jelzi írásban a másik Fél felé, hogy a Szerződés meghosszabbodását nem kívánja, úgy a Szerződés a határozott időtartam lejárta után minden külön jognyilatkozat nélkül további újabb 1 éves határozott időre meghosszabbodik.

## **VII. A SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE, MEGSZÜNTETÉSE**

### **7.1. A Szerződés megszűnése**

A Szerződés megszűnik a Szerződés határozott időtartamának leteltével, amennyiben bármelyik Fél a 6.2. pont szerinti határidőben jelzi, hogy a további meghosszabbodást nem kívánja.

### **7.2. A Szerződés megszüntethető**

- rendkívüli felmondással;
- a Felek közös megegyezésével.

### **7.3. Rendkívüli felmondás**

7.3.1. A Szerződés rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal csak súlyos szerződésszegés esetén vagy a 7.3.2. szerinti esetben mondható fel a másik Félhez intézett írásos felmondás formájában. Súlyos szerződésszegés esetén akkor lehet felmondani a szerződést, ha a másik Fél a Szerződés bármely kikötését megszegi és a megszegésre vagy hiányosságra figyelmeztető írásos értesítés kézhezvételét követően nem orvosolja azt az értesítésben meghatározott – minden körülményt figyelembe véve ésszerű, de legalább 15 napos – határidőre.

7.3.2. Amennyiben valamely Fél fizetéseképtelenné válik és írásban elismeri, hogy esedékes tartozását nem képes kiegyenlíteni, továbbá, ha valamely Fél ellen indított csőd- vagy felszámolási eljárást annak megindításától számított 30 napon belül nem szüntetik meg, úgy a másik Fél jogosult a fizetéseképtelenné vált vagy csőd- illetve felszámolási eljárás alá került Félhez intézett írásbeli nyilatkozatával a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

7.3.3. A Szolgáltató jogosult az Ügyfélhez intézett írásbeli nyilatkozatával a Szerződés azonnali hatályú felmondására különösen az alábbi esetekben:

- az Ügyfél bármely a Szerződésben meghatározott tájékoztatási, vagy fizetési kötelezettségét nem, vagy 15 napot meghaladó késedelemmel teljesíti;
- az Ügyfél a Szerződés bármely rendelkezését súlyosan megsérti.

Az Ügyfél szerződésszegésére alapított rendkívüli felmondás esetén a Szolgáltató díj visszafizetésére nem köteles.

7.3.4. Az Ügyfél jogosult a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával a Szerződés azonnali hatályú felmondására a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén, mely esetben a Szerződés azonnali hatállyal megszűnik a jövőre nézve, és a Szolgáltató a szolgáltatással nem fedezett időszakra vonatkozóan az Ügyfél által már megfizetett díjat haladéktalanul visszafizetni köteles az Ügyfél részére.

## **VIII. TITOKTARTÁS, ADATVÉDELEM**

A Felek a szolgáltatás során tudomásukra jutott adatokat az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú, a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló rendelete (GDPR), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. rendelkezéseinek, valamint az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvényben foglaltaknak megfelelően kötelesek kezelni.



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

A Felek a bizalmas adatokat, bizalmas információkat csak a Szerződés 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.

A Felek tudomásul veszik és vállalják, hogy jelen ÁSZF, továbbá a Szerződés és mellékletei tartalma, továbbá a Szerződés alapján egymás részére átadott valamennyi adat, információ üzleti titoknak minősül, mint ilyen bizalmasan kezelendő, és harmadik személyek tudomására hozni, valamint a Szerződésben meghatározott céltól eltérően felhasználni tilos.

A Felek vállalják, hogy jelen ÁSZF, Szerződés és mellékletei tartalmát, továbbá a Szerződés keretében tudomásukra jutott adatokat, információkat a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy, hatóság részére nem adják ki, kivéve azt az esetet, amikor erre jogszabály kötelez.

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

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

## **IX. VEGYES RENDELKEZÉSEK**

Az egyik Fél által a másik Félhez a Szerződés alapján intézett valamennyi írásbeli küldemény ("Küldemény") akkor tekinthető kézbesítettnek, ha azt személyesen a másik Fél részére átadásra, továbbá ha postai úton vagy e-mail útján a másik Fél Szerződésben rögzített címére megküldésre kerül.

Szolgáltatónak címzett Küldeményt az alábbi címre kell küldeni:

- Név: Dr. Rose Magánkórház Kft.
- Kapcsolattartó személy: Dr. Papik Kornél Zsolt ügyvezető
- Cím: 1051 Budapest, Széchenyi tér 7-8.
- Telefon: +36 1 377 6737
- E-mail: [kornel.papik@drrose.hu](mailto:kornel.papik@drrose.hu)

A Küldeményt kézbesítettnek kell tekinteni:

- személyes kézbesítés esetén az átvételkor;

- ajánlott levél esetén legkésőbb a feladástól számított 5. napon;
- normál levél esetén legkésőbb a feladástól számított 7. napon, feltéve, hogy a címzett Fél az átvételt visszaigazolta;
- e-mail esetén azon a napon, melyen a címzett Fél az átvételt visszaigazolta.

A Felek valamennyi nyilatkozatukat írásban kötelesek megtenni. A Szerződés módosítása, kiegészítése (ideértve jelen pontot is) kizárólag írásban érvényes.

A Szerződéssel, illetve annak teljesítésével összefüggésben felmerülő vita esetén a Felek kötelesek megkísérlni a békés egyeztetést.

A melléklet(ek) a Szerződés elválaszthatatlan részét képezi(k).

Amennyiben jelen ÁSZF, illetve a Szerződés egyes rendelkezései vagy rendelkezéseinek egy része érvénytelen vagy végrehajthatatlan lenne, vagy azzá válna, úgy ez nem érinti az ÁSZF, illetve a Szerződés többi részének érvényességét. Ebben az esetben (akár kiegészítő) értelmezés révén azok a szabályozás(ok) érvényesek, amelyek a lehető legjobban megfelelnek az érvénytelen vagy végrehajthatatlan rendelkezés(ek) gazdasági célkitűzéseinek. Amennyiben egy ilyen értelmezés jogi okok miatt lehetetlen lenne, úgy a Felek visszavonhatatlanul kötelezik magukat arra, hogy – jelen szabályozás szellemében – kiegészítő Szerződés(ek)e)t kötnék. Az előző bekezdésben foglalt szabályozás értelemszerűen érvényes az ÁSZF illetve a Szerződés végrehajtása vagy értelmezése során esetleg felmerült szabályozási hézagokra is.

A Felek a Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő, mindenekelőtt a Szerződés megszegésével, fennállásával, érvényességével, vagy értelmezésével kapcsolatos vitás kérdések eldöntését a budapesti székhelyű Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Állandó Választottbíróság kizárólagos illetékességének vetik alá. Az eljárásra a Választottbíróság saját eljárásrendje az irányadó. A választott bírák száma három. A választott bírósági eljárás nyelve magyar.

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok és a magyar egészségügyi szakmai protokollok az irányadóak.