

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

egészségügyi szolgáltatások nyújtására

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. Jelen dokumentum (továbbiakban: ÁSZF) a Cogito Alapítvány (1064 Budapest, Rózsa u. 64.; levelezési cím: 1165 Budapest, Zsenge u. 33.; adószám: 18524150-1-41; képviseli: Muth Veronika elnök; bankszámlaszám: 11707000-20487580; ÁNTSZ-engedélyszám: 504625 továbbiakban: Szolgáltató), valamint ügyfele (továbbiakban: Ügyfél; a Szolgáltató és Ügyfél együttesen: Felek) között létrejövő, a Szolgáltató által nyújtott egészségügyi szolgáltatásra vonatkozó megbízási jogviszonyt szabályozza (továbbiakban: Szerződés).

1.2. Felek közös akaratukból fakadóan szolgáltatások igénybevételére vonatkozó egyéni feltételrendszert külön szerződésbe foglalhatnak, amely esetben azonban a Felek közötti megállapodás jelen dokumentumot kiegészíti. A jelen ÁSZF rendelkezéseivel ellentétes feltételek) kikötése esetén a Felek közötti külön szerződés rendelkezései az irányadók.

1.3. Jelen ÁSZF vonatkozásában Ügyfélnek tekinthető az a magánszemély, amely a Szolgáltató által nyújtandó Szolgáltatást a későbbiekben részletezett feltételek szerint maga részére megrendelte.

1.4. Jelen ÁSZF a Felek között létrejövő Szerződést az Ügyfél időpontfoglalásától kezdődően szabályozza. Felek között a Szerződés létrejötte az Ügyfél ilyen módú ráutaló magatartásán alapszik.

2. A SZOLGÁLTATÁS

2.1. Szolgáltató külön szerződés, valamint jelen ÁSZF feltételei mellett, továbbá a vonatkozó jogszabályok és szakmai protokollok betartásával vállalja egészségügyi és egyéb, kapcsolódó szolgáltatások nyújtását Ügyfél részére (továbbiakban: Szolgáltatás). Szolgáltató a fenti tevékenységét alkalmazottai és személyes közreműködői, megbízottai igénybevételével látja el.

2.2. Szolgáltató kijelenti, hogy a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges tárgyi és személyi feltételekkel, egészségügyi tevékenységére vonatkozóan általános szakmai felelősségbiztosítással, továbbá a megfelelő hatósági engedélyekkel rendelkezik.

2.3. Az Ügyfél a Szerződés hatályba lépésének napjától megrendeli a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás(oka)t és kötelezettséget vállal arra, hogy azokat jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek mellett veszi igénybe, továbbá szerződéses kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti. Szolgáltató a megbízást elvállalja.

2.4. Jelen ÁSZF vonatkozásában a nyújtott Szolgáltatás tárgykörébe tartozik:

2.4.1. a Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló orvos és más, erre szakképesítéssel és engedéllyel rendelkező szakember tanácsadása, kezelése a vonatkozó egészségügyi jogszabályok figyelembevételével;

2.4.2. a Szolgáltató egészségügyi személyzete által adott kiegészítő felvilágosítás;

2.4.3. a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó dokumentáció kezelése (kiadása, utólagos elküldése, elszámolás, számla készítése), beleértve a jogszabályoknak megfelelő adatvédelem nyújtását is;

2.4.4. a szolgáltatás biztonságos, valamint a jogszabályoknak és engedélyek feltételeinek megfelelő infrastruktúra (higiénés feltételek, friss ivóvíz) biztosítása;

2.4.5. a szolgáltatás igénybevételét célzó szervezési feladatok (telefonos szolgáltatás, e-mailes ügyfélszolgálat) végzése.

2.5. Jelen ÁSZF vonatkozásában a nyújtott Szolgáltatás tárgykörébe nem tartozik:

2.5.1. vizsgálati, ill. kontrollvizsgálati időpontok rendelkezésre bocsátása az Ügyfél által egyoldalúan meghatározott határidőn belül;

2.5.2. az Ügyfél kifejezett egészségi állapotával összefüggő egészségügyi tanácsadás nyújtása telefonon;

2.5.3. az Ügyfél számára fenntartott vizsgálati időn kívüli tanácsadás nyújtása;

2.5.4. egyes kényelmi szolgáltatások (ülőhely a várókban, zeneszolgáltatás, légkondicionáló, parkolás).

2.5.5. A Szolgáltató kijelenti, hogy egészségügyi szolgáltatásai nyújtása során nem végez sürgősségi és ügyeleti betegellátást. Amennyiben Ügyfél a Szolgáltató által kínált szolgáltatásokat ilyen módon veszi igénybe, az ebből eredő károkért Szolgáltató felelősséget nem vállal.

2.6. Szolgáltató a Szolgáltatást saját telephelyén nyújtja:

2.6.1. 1165 Budapest, Guzsaly u. 52.

2.6.3. Nyitva tartás: H-Szo: 8-19h;

2.7. A Szolgáltatás igénybevétele során Felek együttműködésre kötelesek. Ezen kötelezettség alapján az Ügyfél tájékoztatja a Szolgáltatót, illetőleg kezelőorvosát vagy az egészségügyi szolgáltatást nyújtó szakembert mindazon körülményről, tényről, (így különösen minden korábbi betegségről, gyógykezeléséről, gyógyszer, vagy gyógyhatású készítmény szedéséről, egészségkárosító kockázati tényezőiről) amely a teljes kórkép felállításához és a helyes diagnózis megállapításához, a megfelelő kezelési terv előkészítéséhez és az esetleges beavatkozások elvégzéséhez szükséges. Az Ügyfél tájékoztatási kötelezettsége kiterjed saját betegségével összefüggésben mindazon tényre, körülményre (így különösen fertőző betegségekről, foglalkozás végzését kizáró megbetegedéséről, állapotról), amely mások életét vagy testi épségét veszélyeztetheti.

2.8. Amennyiben az Ügyfél a fenti tájékoztatási kötelezettségének nem, vagy csak részben tesz eleget, úgy az ennek elmaradásából eredő következményekért és károkért Szolgáltatót sem szakmai, sem anyagi felelősség nem terheli.

2.9. Szolgáltató felelőssége kizárható továbbá, ha az Ügyfél nem tartotta be az orvos utasításait, illetve figyelmen kívül hagyta az orvosi leletben leírtakat.

2.10. Az Ügyfél kijelenti, hogy a Szolgáltató által nyújtott egészségügyi szolgáltatást szabad önrendelkezési jogának biztosítása mellett veszi igénybe.

2.12. A Szolgáltató szakmai felelőssége kizárólag saját működési körében értelmezhető. Közreműködői, alvállalkozói teljesítéséért kizárólag a szolgáltatási felelősségig terjedően áll helyt.

3. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

3.1. A Szolgáltatás igénybevételéhez előzetes bejelentkezés szükséges. Ettől a Szolgáltató kivételes esetekben eltekint. Az Ügyfél az időpont-egyeztetést alábbi módon kezdeményezheti:

- Telefonos ügyfélszolgálaton keresztül (+36-30-277-4861);

▪ Időpontigénylő űrlap kitöltésével (a www.cogitomed.hu weboldalon) Szolgáltató az egyéb módon kezdeményezett időpontfoglalásokból fakadó hibákért felelősséget nem vállal.

3.2. Az Ügyfél köteles az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor az arra alkalmas fizikai, higiéniai és mentális állapotban személyesen megjelenni, ezek hiányában a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtását megtagadni.

3.3. Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató egészségügyi szolgáltatásai tekintetében ellátási kötelezettséggel nem rendelkezik, ezért jogosult az Ügyféltől a Szolgáltatás nyújtását indokolás nélkül megtagadni, különösen olyan esetekben, amikor előre látható, hogy a Szolgáltatás nyújtása jogszabályba, szakmai protokollba ütközne, az Ügyfél egészségi állapotán rontana vagy nem változtatna, továbbá ha a Szolgáltatás nyújtásával bármely félnek - beleértve a közreműködő orvost vagy szakembert - kára keletkezne.

3.4. Az Ügyfél az előre egyeztetett időpont előtt legalább 5 perccel korábban a rendelő recepcióján jelzi, hogy megérkezett a Szolgáltatás igénybevétele céljából.

3.5. A Szolgáltatás igénybevételenek további feltétele a pontos adategyeztetés. A személyes adatok kezelését a Szolgáltató által közzétett Adatvédelmi Tájékoztató szabályozza. Szolgáltató az Ügyfél általi hibás vagy félreérthető adatközlésből származó károkért felelősséget nem vállal.

3.6. Az Ügyfél - amennyiben korábban már járt a Szolgáltatónál és Szolgáltatást igénybe vett - későbbi személyes megjelenései alkalmával köteles adatainak esetleges változásáról a Szolgáltató recepció munkatársát tájékoztatni.

3.7. Szolgáltató minden tőle telhetőt megtesz, hogy az előre egyeztetett időpontra érkező Ügyfél ellátása késedelmet ne szenvedjen. Szolgáltató az esetlegesen késedelmesen megkezdett kezelésekből származó károkért felelősséget nem vállal, azonban különös méltánylást érdemlő esetekben a kár enyhítésében vagy elhárításában saját belátása szerint közreműködik. Jelentős szolgáltatói késedelem miatt meghússuló kezelés esetén Szolgáltató pótidőpontot ad, de ennek adására nem kötelezhető.

3.8. A Szolgáltató a Szolgáltatást és az azzal kapcsolatos ügyintézését magyar nyelven nyújtja.

4. A SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

4.1. A Szolgáltató köteles a nyújtott Szolgáltatást jelen ÁSZF rendelkezéseivel összhangban szakszerű Szolgáltatást nyújtani.

4.2. A Szolgáltató jogosult saját nyitva tartásának módosítására, továbbá arra, hogy nyitva tartását az előre egyeztetett kezelési időpontokra korlátozza.

4.3. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy Ügyfeleivel kapcsolatot tartson (az Ügyfelek ugyanezen jogát az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 11.§-a biztosítja). A kapcsolattartás célja a jelen Szerződés teljesítése, továbbá -Ügyfél általi hozzájárulás esetén - a Szolgáltató marketing ajánlatainak ismertetése.

4.4. SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI, FIZETÉSI FELTÉTELEK

4.4.1. A Szolgáltató jogosult vizsgálati, ill. kezelési díj felszámítására, amelyet hivatalos árlista formájában saját weboldalán tesz közzé a www.cogitomed.hu címen, továbbá kifüggeszti rendelő váróhelyiségében is.

4.4.2. A Szolgáltató fenntartja a jogot szolgáltatásai díjainak meghatározására, díjszabásának tetszőleges módosítására. Szolgáltató köteles a díjszabás változásáról az érintett (egyeztetett kezelési

időponttal rendelkező) Ügyfeleit előzetesen tájékoztatni, ellenkező esetben a díjszabás kizárólag az új időpontot kérő Ügyfelekre vonatkozhat.

4.4.3. A Szolgáltató mindenkor érvényes díjszabása a www.cogitomed.hu címen érhető el, továbbá tájékoztatás kérhető a Szolgáltató központi telefonszámán.

4.4.4. A Szolgáltatót egyedi díjszabás alkalmazására az esetleges hibás tájékoztatás nem kötelezi.

4.4.5. Az Ügyfél vállalja, hogy amennyiben az előre egyeztetett Szolgáltatás(ok)on kívül kezelőorvosa további szolgáltatások igénybevételét javasolja, és azt az Ügyfél igénybe veszi, köteles ezen további Szolgáltatás(ok) ellenértékét is megfizetni. A kezelés alkalmával javasolt további szolgáltatások díjairól az Ügyfél azok elvégzését megelőzően tájékoztatást kérhet kezelőorvosától, valamint a Szolgáltató elérhetőségein, illetve tájékozódhat a Szolgáltató weboldalán (www.cogitomed.hu).

4.4.6. Amennyiben az Ügyfél az előzőekben kapott kezelési időpontját annak esedékessége előtt kevesebb mint 24 órával mondja le vagy az egyeztetett időpontban személyesen nem jelenik meg, a Szolgáltató jogosult kezelési időpontként 10.000 forint rendelkezésre állási díjat felszámítani az Ügyfél részére. A Szolgáltató a rendelkezésre állási díj felszámításától egyes esetekben eltekint.

4.4.7. Az Ügyfél az alábbi módokon fizetheti meg a szolgáltatás ellenértékét:

- készpénz
- banki átutalás.

4.5. A KEDVEZMÉNYADÁS FELTÉTELEI

4.5.1. A Szolgáltató jogosult díjkedvezmények adására, kedvezményrendszer kialakítására és ennek egyoldalú módosítására. A Szolgáltató egyedi esetekben saját kedvezményrendszerétől egyoldalúan eltérhet.

5. AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

5.1. Az Ügyfél köteles a jelen Megállapodásban rögzített díj Szolgáltató részére, határidőre történő megfizetésére.

5.2. Az Ügyfél köteles a Szolgáltatót személyes adataiban bekövetkezett változásokról haladéktalanul, de legkésőbb soron következő kezelés megkezdéséig írásban tájékoztatni.

5.3. Amennyiben az Ügyfél az előre egyeztetett kezelési időpontban nem tud személyesen megjelenni, saját akadályoztatását köteles a lehető legrövidebb időn belül a Szolgáltató felé jelezni.

5.4. Az Ügyfél jogosult a Szolgáltató által nyújtott szakszerű Szolgáltatás igénybevételére, amennyiben annak díját jelen ÁSZF díjfizetésre vonatkozó előírásainak megfelelően megfizeti.

5.5. Az Ügyfél köteles a jelen ÁSZF rendelkezéseit a Szolgáltatás igénybevétele előtt megismerni, és az igénybe vett Szolgáltatás Szolgáltató általi teljesítése során annak megfelelően eljárni.

5.6. Az Ügyfelet az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 2. Címében (fejezetében) rögzített jogok illetik meg.

6. TITOKTARTÁS, ADATVÉDELEM ÉS ADATKEZELÉS

6.1. Felek a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó együttműködés során tudomásukra jutott adatokat 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.

6.2. A Szolgáltató az általa igényelt adatok körét az Adatvédelmi törvény szerinti szükségesség elve alapján határozza meg, továbbá az Ügyfél egyéni mérlegelése mellett marketing célból lehetőséget biztosít egyéb személyes adat közlésére is.

6.3. Felek a Szerződés teljesítése során tudomásukra jutott adatokat, információkat, dokumentumokat bizalmasan kezelik, ezek biztonságát minden eszközzel védik és biztosítják harmadik féllel szemben.

6.4. Szolgáltató a személyes és egészségügyi adatok kezeléséről Adatvédelmi Tájékoztatót tesz közzé, amely jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezi és a www.cogitomed.hu weboldalon elérhető.

6.5. Felek a tudomásukra jutott adatokat, információkat csak a Szerződés teljesítése céljából használhatják fel, ezeket csak a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulásával hozhatják nyilvánosságra, kivéve, ha a közlésre jogszabály kötelezi őket.

6.6. Felek tudomásul veszik és vállalják, hogy a Szolgáltatás jelen ÁSZF szerinti teljesítése során egymás részére átadott valamennyi adat, információ üzleti titoknak minősül, mint ilyen: bizalmasan kezelendő, harmadik személyek tudomására hozni, valamint a Szerződésben meghatározott céltól eltérően felhasználni tilos.

6.7. A fenti titoktartási kötelezettség a jelen ÁSZF érvényességi ideje alatt és annak bármely okból történő megszűnését követően is korlátlan ideig hatályban marad.

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

6.9. A Cogito Alapítvány pénzügyileg nem kapcsolódik állami szervekhez vagy más magán egészségügyi céghez.

Ennek következményeképpen:

6.9.1. a Szolgáltató munkatársai, közreműködői előzetesen nem ismerhetik – kivéve EESZT - az először érkező Ügyfél más intézményekben keletkezett kórelőzményét, személyes adatait,

6.9.2. az Ügyfél esetleges későbbi, más intézményben történő ellátása során nem lesz automatikusan megismerhető (kivéve EESZT) a Szolgáltatónál elvégzett kezelés eredménye,

6.10. A fentiek figyelembevételével egészségügyi adatainak megosztásáért, megismertetéséért és megismerhetőségéért az Ügyfél felel.

7. PANASZKEZELÉS

7.1. Az Ügyfélnek joga van panasszal élni, ha véleménye szerint egészségügyi érdekeit sérelem éri, gyógyulásának folyamatát veszélyeztetve éri.

7.2. Az Ügyfél panaszát írásban, a cogitoalapitvany.budapest@gmail.com e-mail címre vagy postai levélben a Szolgáltató levelezési címére küldheti el a kifogásolt eset és/vagy körülmény pontos leírásával, az ügyben érintettek beazonosíthatóságát lehetővé tevő információkkal kiegészítve (pl. kezelést végző orvos neve, kezelés időpontja).

7.3. Szolgáltató kizárja a szóbeli panasztétel és a szóbeli panaszkezelés lehetőségét, továbbá kizárja a panaszkezelés azonnali módját, továbbá az Ügyfél által egyénileg megszabott határidőre történő panaszkezelést.

7.4. Panasz esetén a kifogásolt esetet Szolgáltató megvizsgálja és legfeljebb 15 munkanapon belül írásban válaszol, emellett minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy a panaszt benyújtó Ügyfél minél gyorsabban és minél részletesebb választ kapjon. A fenti határidő kártérítési igény benyújtásának esetén - részletes belső vizsgálat lefolytatása miatt - további 15 nappal meghosszabbodik (30 nap).

7.5. A panaszkezeléssel kapcsolatban Szolgáltató az alábbi nyilatkozatot teszi:

Jelentős számú páciens ellátó magánegészségügyi intézmény szolgáltatásainak minősége egyes kivételes esetekben a legnagyobb gondosság és odafigyelés mellett is csorbulhat. Kérjük, amennyiben problémát tapasztal, jelezze vezetőségünknek, hogy az esetet mielőbb kivizsgálhassuk. Ügyfeink gyógyulása érdekében mielőbbi részletes tájékoztatást adunk. Kérdéseivel, kifogásaival forduljon hozzánk bizalommal!

8. VEGYES RENDELKEZÉSEK

8.1. Szolgáltató a jelen ÁSZF módosítására bármikor jogosult. A módosítást saját weboldalán (www.cogitomed.hu) teszi közzé, valamint helyszíni kérésre hozzáférhetővé teszi (elolvasható) az ügyfelek számára fenntartott váróhelyiségekben is.

8.2. Amennyiben jelen ÁSZF egyes rendelkezései érvénytelennek vagy végrehajthatatlannak bizonyulnának, vagy azzá válnának, úgy ez a tény nem érinti az ÁSZF többi részének érvényességét.

8.3. Felek a jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., valamint a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályok rendelkezéseit tekintik irányadónak.

8.4. A Felek a jelen szerződéssel kapcsolatban felmerülő vitás kérdéseket elsősorban békésen kívánják rendezni. Bármely jogvita során az egyeztetés eredménytelensége esetén fordulnak az ügyben hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz.

8.5. Jelen ÁSZF 2020. augusztus 25.-től lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Budapest, 2020. augusztus 25.

Muth Veronika

elnök