

Cleopatra Medical Center Kft.
Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF”)

1. Általános rendelkezések

- 1.1.** A Cleopatra Medical Center Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 1064 Budapest, Szondi utca 51-53., cégjegyzékszám: 01-09-939852, adószáma: 22706498-1-42) mint egészségügyi szolgáltató (a továbbiakban: „**Szolgáltató**”), valamint a szolgáltatást igénybe vevő **Ügyfél** (továbbiakban együttesen: „**Felek**”) között létrejött egészségügyi szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződésekre a Felek ellenkező tartalmú írásbeli megállapodása hiányában a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „**ÁSZF**”) az irányadóak.
- 1.2.** A magánúton történő egészségügyi szolgáltatás igénybevételével a Felek megbízási jogviszonyt létesítenek egymással, megbízási díj fizetése ellenében teljesítendő egészségügyi szolgáltatások ellátására. Az Ügyfél a szolgáltatás megrendelésével, igénybevételével, úgy a megbízási jogviszony fennállásával elismeri, hogy a jelen ÁSZF-et megismerte, elolvasta, megértette, tudomásul vette, az abban foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el.
- 1.3.** A Szolgáltató bármikor jogosult az ÁSZF egyoldalú módosítására, amely módosítást – a módosítás hatályba lépését legalább 15 nappal megelőzően – a weboldalán (www.cleopatramedicalcenter.hu) köteles közzétenni.
- 1.4.** Jelen Általános Szerződési Feltételek 2018. január 1. napján lépnek hatályba és visszavonásig, illetve módosításig érvényesek.

2. Fogalmak

- **Szolgáltató:** Cleopatra Medical Center Kft. (székhelye és levelezési címe: 1064 Budapest, Szondi utca 51-53., cégjegyzékszám: 01-09-939852, adószáma: 22706498-1-42), amely rendelkezik az egészségügyi államigazgatási szerv által kiadott működési engedéllyel [Eütv. 3. § f) pontja].
- **Szolgáltatás:** A Szolgáltató által nyújtott, jelen ÁSZF 3. pontjában meghatározott egészségügyi és egyéb kiegészítő szolgáltatások.
- **Ügyfél:** Az egészségügyi ellátást igénybe vevő páciens, vagy abban részesülő személy, vagy az Ügyfél részére a szolgáltatást megrendelő hozzátartozó/harmadik személy.
- **Rendelő:** A Szolgáltató 1064 Budapest, Szondi utca 51-53. szám alatt található rendelője.

3. A Szolgáltatás

- 3.1.** A Szolgáltató a hatályos jogszabályok, szakmai protokollok betartása mellett, valamint a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint egészségügyi, orvosi szolgáltatásokat nyújt az Ügyfél részére.
- 3.2.** A Szolgáltató a szolgáltatásokat az alábbi helyszín(ek)en nyújtja: Cleopatra Medical Center – Ultrahang Diagnosztikai Központ (1064 Budapest, Szondi utca 51-53.)
- 3.3.** A Szolgáltató rendelési ideje:
- Hétfő-Péntek: 8:00-20:00 (A rendelési idő egyes napokon ettől eltérő lehet.)
 - Rendelési időn kívül ügyeleti ellátás nem működik.
- 3.4.** A Szolgáltató – díjazás ellenében – rendelési idejében a következő Szolgáltatásokat nyújtja az Ügyfél részére:
- Ultrahang vizsgálat (Radiológia)
 - Kardiologiai vizsgálat
- 3.5.** A Szolgáltató kijelenti, hogy a szolgáltatás teljesítéséhez a szükséges tárgyi-, személyi feltételekkel, a megfelelő szakhatósági engedélyekkel, az egészségügyi tevékenység tekintetében, tevékenységére általános szakmai felelősségbiztosítással rendelkezik.
- 3.6.** A Szolgáltató tevékenységét alkalmazottai és külön szerződéssel igénybevett közreműködői igénybevételével látja el. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás teljesítése során közreműködőt igénybe venni, akinek szolgáltatását az Ügyfél részére közvetíti, közvetített szolgáltatásként.
- 3.7.** Az Ügyfél kijelenti, hogy a Szolgáltató által nyújtott egészségügyi szolgáltatást szabad akaratából és szabad önrendelkezési jogának biztosítása mellett veszi igénybe.

4. A Felek jogai és kötelezettségei

- 4.1.** A Szolgáltató valamennyi Szolgáltatását a mindenkor hatályos jogszabályoknak és az egyéb szakmai előírásoknak megfelelően nyújtja.
- 4.2.** A Szolgáltató a tevékenysége során mindig a Ügyfél érdekeinek figyelembe vételével, valamint a tőle elvárható körültekintéssel és gondossággal jár el.
- 4.3.** Szolgáltató fenntartja a jogot a 3.3 pontban meghatározott rendelési rendjének bármikor, előzetes bejelentés nélkül történő módosítására. Rendelési idő módosítás esetén annak tényét haladéktalanul, de legkésőbb a módosítás hatályát követő 5 munkanapon belül köteles saját, vonatkozó weboldalán (www.cleopatramedicalcenter.hu) közzétenni, valamint az érintett rendelési hely(ek)en kifüggeszteni, és ezzel az Ügyfelet tájékoztatni.

- 4.4.** A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásáért díjazásra jogosult. Az Ügyfél a mindenkor hatályos árlistában foglaltak szerint köteles a díjak Szolgáltató részére, határidőben történő megfizetésére.
- 4.5.** Az egészségügyi szolgáltatás igénybevétele során a Felek együttműködésre kötelesek. Ezen együttműködési kötelezettség teljesítése körében az Ügyfél tájékoztatja a Szolgáltatót, illetőleg a Szolgáltató által külön szerződéssel igénybevett közreműködő kezelőorvosát mindazon körülményről, tényről, (így különösen minden korábbi betegségről, gyógykezeléséről, gyógyszer, vagy gyógyhatású készítmény szedéséről, egészségkárosító kockázati tényezőiről), amely a kórismérv 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 betegségekre, foglalkozás végzését kizáró megbetegedésére, állapotra), amely mások életét, vagy testi épségét veszélyeztetheti. Amennyiben az Ügyfél a fenti tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, vagy csak részben tesz eleget, úgy az ennek elmaradásából eredő következményekért Szolgáltatót és a Szolgáltató által külön szerződéssel igénybevett közreműködő kezelőorvosát sem szakmai, sem anyagi felelősség nem terheli.

5. A Szolgáltatás igénybevételének menete

- 5.1.** Az Ügyfél előzetesen egyeztetett időpontban, rendelési időben veheti igénybe a Szolgáltató mindenkori szakrendeléseit és szolgáltatásait a Szolgáltató mindenkori díjszabása szerint.
- 5.2.** A Szolgáltatás igénybevétele az Ügyfél részéről előzetes bejelentkezést igényel, melyet az Ügyfél az alábbi módokon teheti meg:
- Ügyfélszolgálaton keresztül személyesen, telefonon (+36303088900) vagy e-mailben (info@cleopatramedicalcenter.hu)
 - Weboldalon, az online időpontfoglalási rendszeren keresztül (www.cleopatramedicalcenter.hu)
- 5.3.** Az Ügyfélnek bejelentkezéskor meg kell adnia nevét, születési idejét, címét, telefonszámát és e-mail címét.
- 5.4.** Az Ügyfél a vizsgálati időpont lefoglalásával tanúsítja, hogy megkapta a szükséges tájékoztatást a diagnosztikai vagy szakorvosi vizsgálatokról/beavatkozásokról, amelyet megértett és a Felek valamennyi fogalmát és kérdést megnyugtatóan, az Eütv. előírásaival összhangban, tisztáztak
- 5.5.** Az időpontfoglalás a Szolgáltató szóbeli, vagy írásbeli (e-mailben történő automatikus) visszaigazolásával válik érvényessé.

5.6. A Szolgáltató az Ügyfelet az előre egyeztetett és lefoglalt időpontban fogadja. A Szolgáltató a bejelentkezés és adatrögzítés, adategyeztetést követően nyújtja az Ügyfél részére az igényelt Szolgáltatást.

5.7. Az Ügyfél az előre egyeztetett vizsgálatra a lefoglalt időpontban köteles megérkezni a rendelőbe. Késő Páciens ellátását a Szolgáltató megtagadhatja, a szolgáltatás idejét rövidítheti, párhuzamosan a teljes szolgáltatási díjat a Páciensről követelheti.

5.8. A Szolgáltató a megrendelt vizsgálat elvégzését csak abban az esetben vállalja, ha:

- az Ügyfél fizikai és pszichikai állapota lehetővé teszi a vizsgálat vagy beavatkozás elvégzését,
- a megadott időpontban az Ügyfél a vizsgálaton megjelenik és a vizsgálat elvégzéséhez hozzájárul,
- pontosan betartja az adott vizsgálat előkészítéséhez és elvégzéséhez szükséges előírásokat.

5.9. A pontos és zökkenőmentes egészségügyi ellátás segítéséről a Szolgáltatónál előjegyzési rendszer gondoskodik. Az előjegyzett időpont vállalásával a Szolgáltató biztosítja a kért egészségügyi ellátás előre egyeztetett időpontban történő elvégzését.

5.10. Az előjegyzési rendszer feltételezi az adott egészségügyi ellátás átlagos idősükségletét ahhoz, hogy az előjegyzés szerint a betegek várakozás nélkül kerüljenek a szakorvosi rendelőbe. A gondos tervezés és a pontos előjegyzési gyakorlat betartása mellett is előfordulhat azonban, hogy torlódás alakul ki egyes rendeléseknél. Ez adódhat a tervezettnél hosszabb időt igénylő betegellátásból, de előfordulhat az előjegyzett időpontnál későbbi érkezésből származó csúszás is, amelyet csak a rendszer csak a következő beteg várakoztatásával tud korrigálni.

6. Megrendelés, lemondás, módosítás:

6.1. A Szolgáltatás érvényes megrendelésnek minősül az Ügyfél részéről minden olyan szóbeli, vagy írásbeli nyilatkozat, amely arra irányul, hogy a Szolgáltató egészségügyi szolgáltatást nyújtson az Ügyfél részére, ennek megfelelően többek között:

- Szolgáltató ügyfélszolgálatán (személyesen, telefonon vagy e-mail-ben), vagy a weboldalán elérhető online időpontfoglalási rendszerén keresztül történő időpontfoglalás
- az egészségügyi szolgáltatás tényleges igénybevétele,
- az egészségügyi szolgáltatás vonatkozásában előleg vagy foglalási díj fizetése a Szolgáltató részére.

6.2. Szolgáltatás megrendelésével az Ügyfél elfogadja a vizsgálati időpont lemondásának és módosításának szabályait az alábbiak szerint:

- A megrendelt Szolgáltatás és a legfoglalt időpont az ellátás tervezett időpontja előtt legalább 24 órával díjmentesen módosítható, illetve lemondható.
- Amennyiben az Ügyfél az előre foglalt időpontot legalább 24 órával korábban a Szolgáltató ügyfélszolgálatain (személyesen, telefonon, e-mailben), vagy az online időpontfoglalási rendszeren keresztül nem mondja le, a Szolgáltató a mindenkori díjszabás 50%-nak megfelelő rendelkezésre állási díjat jogosult igényelni és kiszámlázni az Ügyfél részére, amely összeget az Ügyfél köteles határidőn belül, az e-mail címére kiküldött számla alapján megfizetni.
- Az időpont lemondása a Szolgáltató írásbeli (e-mailben történő automatikus) visszaigazolásával válik érvényessé. Az lemondás érvényességének ellenőrzése az Ügyfél kötelessége.
- Bizonyos Szolgáltatások esetében a foglalás véglegesítéséhez az időpontfoglalási rendszer foglalási díjat zárol egyenlegként, amelyet a Szolgáltatás igénybevételekor vagy határidőn belül történő lemondás esetén automatikusan visszatérít. A foglalási díj visszatérítésének átfutási ideje 3-5 munkanap.

7. Díjfizetés

7.1. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás társadalombiztosítási finanszírozással (OEP) nem rendelkezik, így azt az Ügyfél díj megfizetése ellenében veheti igénybe.

7.2. Az egészségügyi szolgáltatások mindenkori díjait tartalmazó hatályos árlista megismerhető a Szolgáltató weboldalán (www.cleopatramedicalcenter.hu), Rendelőjében és Ügyfélszolgálatán keresztül.

7.3. Szolgáltató jogosult az árlistát bármikor, azok közzétételével egyidejűleg, egyoldalúan módosítani.

7.4. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy közte és a Szolgáltató között jogviszony létesül, így jelen ÁSZF elfogadásával feltétlen és visszavonhatatlan kötelezettséget vállal a Szolgáltató által elvégzett egészségügyi szolgáltatások ellenértékének teljesítésére a kiállított számlán feltüntetett határidőn belül.

7.5. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az általa igénybe vett Szolgáltatáson túl a kezelőorvos további szolgáltatások igénybe vételét indikálhatja. Ez esetben, ha az Ügyfél az ilyen elrendelt szolgáltatást is igénybe veszi, köteles ezen további szolgáltatás ellenértékét is kifizetni. Az indikált további szolgáltatások díjairól az Ügyfél azok elvégzését megelőzően tájékoztatást kérhet.

- 7.6.** Az Ügyfél a Szolgáltatás ellenértékét készpénzzel, bankkártyával, banki átutalással, illetve bizonyos esetekben egészségpénztári, vagy egészségbiztosítási fedezettel egyenlítheti ki.
- 7.7.** Amennyiben az Ügyfél érvényes, a Szolgáltató különböző szolgáltatásait finanszírozó biztosítással rendelkezik, akkor a biztosító által előírt dokumentumok megküldése után a biztosító fizeti meg a szolgáltatás díját a Szolgáltató részére. Amennyiben a biztosító a dokumentumok Szolgáltató általi hiánytalan megküldésétől számított 40 napon belül nem fizeti meg a szolgáltatási díjat a Szolgáltató részére, akkor – függetlenül annak okától – a szolgáltatási díjat a Szolgáltató felhívására az Ügyfél tudomásul veszi és haladéktalanul köteles megfizetni.
- 7.8.** A Szolgáltató a szolgáltatási díj késedelmes megfizetése esetén késedelmi kamatot jogosult felszámítani és alkalmazhatja a jogszabályokban meghatározott egyéb jogkövetkezményeket.
- 7.9.** A kiállított számla kifizetésével a Szolgáltató a szolgáltatás teljesítését az Ügyfél részéről elfogadottnak tekinti.

8. Ügyfélszolgálat, panaszkezelés

- 8.1.** A Szolgáltató mindent megtesz az Ügyfél korrekt, panaszmentes kiszolgálása érdekében. Amennyiben az Ügyfél mégis panasszal élne, a Szolgáltatással kapcsolatos esetleges panaszát a 8.2. pontban megjelölt vonatkozó ügyfélszolgálaton teheti meg.
- 8.2.** A Szolgáltatással kapcsolatos felvilágosítások, esetleges reklamációk ügyében a Szolgáltató vonatkozó ügyfélszolgálatára jár el:
- Cleopatra Medical Center – Ultrahang Diagnosztikai Központ (1064 Budapest, Szondi utca 51-53.)
 - Telefon: +36303088900
 - E-mail: info@cleopatramedicalcenter.hu
- 8.3.** Panaszt a Szolgáltató kizárólag az Ügyféltől, illetve írásbeli meghatalmazottjától, a Szolgáltatás igénybevételekor kapott számla bemutatása mellett fogad el. Amennyiben a vonatkozó ügyfélszolgálat nem tud hitelt érdemlő módon meggyőződni az Ügyfél személyazonosságáról, jogosult kérni a panasz írásban történő megerősítését, illetve a reklamációt elutasítani.
- 8.4.** A Felek esetleges jogvitáikat elsősorban békés, tárgyalásos úton rendezik, annak eredménytelensége esetén alávetik magukat a hatáskörrel rendelkező illetékes bíróság/törvényszék, eljárásának.

9. Adatvédelem, adatkezelés

- 9.1.** A Szolgáltatás igénybevételéhez nélkülözhetetlen az Ügyfél személyes adatainak rögzítése. Szolgáltató köteles a Szolgáltatás nyújtása során tudomására jutott személyes, illetve különleges adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. számú törvény, valamint az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. számú törvény rendelkezéseinek megfelelően kezelni, azokat kizárólag a jogszabályban feljogosított személyek részére adhatja ki.
- 9.2.** Felek felelősséggel tartoznak minden olyan kárért, amely ezen adatkezelési, titoktartási kötelezettségük megszegéséből származik.

10. Vegyes rendelkezések

- 10.1.** Jelen ÁSZF-re és a Felek jogviszonyára a magyar jog rendelkezései irányadók.
- 10.2.** Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”), az Eütv., az Eüak., valamint az egyes szakmai szabályokat tartalmazó jogszabályok rendelkezései irányadók.

Cleopatra Medical Center Kft.