

WELLWAY CLINICS TAGOK ÁLTAL ALKALMAZOTT

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

A WellWay Clinics hálózat tagjai egészségügyi szolgáltatóként ÁNTSZ működési engedélyében foglalt szakmákban magas színvonalú egészségügyi szolgáltatásokat nyújtanak a pácienseik részére, térítés ellenében. A WellWay Clinics egészségügyi szolgáltató hálózat egy franchise hálózat, ami azt jelenti, hogy a tényleges egészségügyi szolgáltatást a franchise jogot biztosító Franchisorral szerződéses kapcsolatban álló WellWay Clinics Brand tagok nyújtják. A Franchisor önállóan egészségügyszolgáltatási tevékenységet nem végez, azonban a franchisor biztosítja a WellWay Clinics üzleti modell központi rendszerét (nyomtatványok, IT rendszer, wellwayclinics.hu weboldal, back-office, call-center, marketing szolgáltatások), és koordinálja a WellWay Clinics Brand tagok működését. A WellWay Clinics Brand tagok minden esetben önálló gazdasági társaságok, önálló adatkezelőként járnak el.

A WellWay Clinics üzleti név alatt végzett egészségügyi-szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben tehát szolgáltatónak a magyarországi WellWay Clinics hálózatba tartozó WellWay Clinics Brand tagok minősülnek (mindenkori WellWay Clinics magyarországi franchise partnerek együttesen „**WellWay Clinics Brand tag**”), minden egyes szolgáltató önálló szolgáltatóként jár el az egészségügyi szolgáltatási tevékenysége kapcsán vele kapcsolatba kerülő Páciensek tekintetében. Figyelemmel azonban arra, hogy WellWay Clinics Brand tagok egy közös üzleti név alatt, egységes szolgáltatást nyújtanak, és a Páciensek részére a külön-külön szóló általános szerződési feltételek esetlegesen nehezebben lennének értelmezhetőek, ezért a jelen Általános Szerződési Feltételek valamennyi WellWay Clinics Brand tagra kiterjedően tartalmazza a szolgáltatások nyújtásához kapcsolódó általános szerződési feltételeket.

Bevezető rendelkezések

Jelen dokumentum tartalmazza minden **WellWay Clinics Brand tag** mint szolgáltató (továbbiakban: „**Szolgáltató**”) által nyújtott egészségügyi szolgáltatások (továbbiakban: „**Szolgáltatás**”) ügyfelek (továbbiakban: „**Ügyfél**”) általi igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket, mely feltételeket a Szolgáltató a 6:77. §. szerint több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott (továbbiakban: „**ÁSZF**”).

Jelen ÁSZF rendelkezéseit minden a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás megrendelésére/igénybevételére alkalmazni kell, ideértve a www.wellwayclinics.hu Weboldalon (továbbiakban: „**Weboldal**”) keresztül megrendelt/igénybe vett Szolgáltatásokat is.

Kérjük, figyelmesen olvassa el a jelen Általános Szerződési Feltételeinket és kizárólag abban az esetben foglaljon időpontot, vagy vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.

A Szolgáltató által nyújtott bármely Szolgáltatás megrendelése szerződéses viszonyt (továbbiakban: „**Szerződés**”) hoz létre a Szolgáltató és az Ügyfél között és mely Szerződésre a jelen ÁSZF rendelkezései kötelezően irányadók. A Szolgáltató kifejezetten kizárja az Ügyfél általános szerződési feltételeinek alkalmazását. A szerződés szempontjából szolgáltatónak az a WellWay Clinics Brand tag

minősül, aki a Szolgáltatásokat ténylegesen nyújtja (akinek a telephelyén, vagy akinek a szervezésével a mintavételre/egészségügyi szolgáltatás nyújtására sor kerül).

Jelen ÁSZF 2025. március 26.. napjától határozatlan ideig, illetve visszavonásig/módosításig érvényes. Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF-et az Ügyfelek előzetes, a Weboldalon, illetve a telephelyeken/rendelőben történő tájékoztatása mellett, egyoldalúan módosítani. A tájékoztatást Szolgáltató a módosított ÁSZF hatálybalépést megelőző 30 nappal közzéteszi teljes terjedelmében, nyomtatható formában, feltüntetve a hatálybalépés időpontját. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően bármely Szolgáltatás első igénybevételével válnak hatályossá az Ügyféllel szemben, a módosítás hatályba lépését követően a Szerződésre a módosított ÁSZF rendelkezései irányadók.

A jelen ÁSZF feltételek mindaddig hatályban maradnak, amíg a Szolgáltató a Szolgáltatásokat nyújtja, illetve ennek megszűnése esetén, a még teljesítés alatt álló Szolgáltatásokra, továbbá a szavatossági igények érvényesíthetősége tartamára. A Szolgáltató által közzé, illetve elérhetővé tett valamennyi tájékoztatás, valamint a jelen ÁSZF és kapcsolódó egyéb dokumentumok, továbbá az egyes Szolgáltatások elvégzéséhez szükséges nyilatkozatok a Szerződés részét képezik.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok, különösen a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk”), az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény („Eütv.”), az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény („Ekertv”), valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet irányadó. Amennyiben a magyar hatályos jog alapján a Szerződés bármely kikötése vagy rendelkezése jogellenes vagy semmis, vagy mindkettő, az ilyen kikötést vagy rendelkezést külön kell választani a Szerződés egyéb kikötéseitől, amelyek változatlanul hatályban maradnak. Az ÁSZF vagy a Szerződés valamely rendelkezésének érvénytelensége nem eredményezi az ÁSZF és/vagy a Szerződés érvénytelenségét, kivéve, ha egyértelmű, hogy az érvénytelen rendelkezés nélkül a Felek a Szerződést nem kötötték volna meg.

A személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályokat minden egyes WellWay Clinics Brand tag önálló Adatkezelési Szabályzata tartalmazza, amelyek a következő linken www.wellwayclinics.hu érhető el, ezen túlmenően a személyes adatok kezelésére vonatkozó rövid tájékoztatók is kiadásra kerülnek a WellWay Clinics Brand tagok által, melyek minden telephelyen/rendelőben papír alapon is elérhetőek a recepción.

1. A Szolgáltatók adatai és elérhetőségei

WellWay Clinics ALLEE, WellWay Clinics SZERVITA, WellWay Clinics CORVIN, WellWay Lab ÚJPEST, WellWay Lab SOROKSÁR, WellWay Lab DUNAKESZI, WellWay Lab BUDAKALÁSZ

A Szolgáltató adatai:

Cégnév: WellWay First Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 1211 Budapest, Színesfém utca 5. 24375285-2-43

Levelezési cím: WellWay Clinics Corvin: 1083 Budapest, Futó u. 37.

E-mail cím: hello@wellwayclinics.hu

Telefonszám: +36 1 808 9977 0 Adószám: 24375285-2-43 Cégjegyzékszám: 01-09-174004

ÁNTSZ működési engedély szám: 502087

Verziószám: 03

Hatályos: 2025. március 26.

MKIK Kamarai nyilvántartási szám: BU24375285 Bankszámlaszám: 11718000-22393216-00000000

Nyilvántartó Hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Képviselő: Dr. Balogh László ügyvezető

Szolgáltatási telephelyek/rendelőik:

1. WellWay Clinics Allee: 1117 Budapest, Október huszonharmadika u. 8-10.
2. WellWay Clinics Szervita: 1052 Budapest, Szervita tér 8.
3. WellWay Clinics Corvin: 1083 Budapest, Futó u. 37.
4. WellWay Lab Újpest-központ: 1042 Budapest Árpád út 67.
5. WellWay Lab Soroksár Auchan: 1239 Budapest, Bevásárló utca 2.
6. WellWay Lab Dunakeszi Auchan: 2120 Dunakeszi, Nádas utca 6.
7. WellWay Lab Budakalász Auchan: 2011 Budakalász, Omszk Park 1.

NYITVATARTÁSI IDŐ:

WellWay Clinics ALLEE munkanapokon 7:00-19:00 óra között.
szombaton (ide nem értve az ünnepnapokat): 07:00-14:00 óra között.

WellWay Clinics CORVIN munkanapokon 7:00:00-19:00 óra között.
szombaton (ide nem értve az ünnepnapokat): 07:00-14:00 óra között.

WellWay Clinics SZERVITA munkanapokon 7:00-11:00 óra között.
szombaton (ide nem értve az ünnepnapokat): 07:00-11:00 óra között.

WellWay Lab Soroksár Auchan munkanapokon 7:00-11:00 óra között.
szombaton (ide nem értve az ünnepnapokat): 07:00-11:00 óra között.

WellWay Lab Dunakeszi Auchan munkanapokon 7:00-11:00 óra között.
szombaton (ide nem értve az ünnepnapokat): 07:00-11:00 óra között.

WellWay Lab Budakalász Auchan munkanapokon 7:00-11:00 óra között.
szombaton (ide nem értve az ünnepnapokat): 07:00-11:00 óra között.

WellWay Lab Újpest-központ munkanapokon 7:00-11:00 óra között.
szombaton (ide nem értve az ünnepnapokat): 07:00-11:00 óra között.

A wellwayclinics.hu weboldal tárhely szolgáltatója:

Tárhelyszolgáltató: Tárhely.eu Szolgáltató Kft.

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 12-14.

Nyilvántartási szám: 01-09-909968

Telefonos elérhetőség: +36 1 789-2-789

Elektronikus elérhetőség: support@tarhely.eu

2. Definíciók

ÁSZF: a Szolgáltató által alkalmazott és jelen dokumentumban rögzített Általános Szerződési

Feltételek, mely feltételeket a Szolgáltató a 6:77. §. szerint több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg, és mely feltételek az időpontfoglalás, továbbá minden a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás megrendelése/igénybevétele során alkalmazandók.

Szolgáltató: a WellWay Clinics Brand tag, mely Magyarországon cégnyilvántartásba vett és működő gazdasági társaság, tevékenységét a törvényi keretek betartásával és minden szükséges engedély birtokában folytatja, és aki a Szolgáltatásokat ténylegesen nyújtja az Ügyfél részére (akinek a telephelyén, vagy akinek a szervezésével a mintavételre/egészségügyi szolgáltatás nyújtására sor kerül).

Szolgáltatás: a Szolgáltató által közvetlenül, vagy a Szolgáltató Partnerei által végzett azon egészségügyi és kapcsolódó szolgáltatások összessége, melyeket a Szolgáltató üzletszerű tevékenysége keretében nyújt Ügyfelei részére. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások mindenkor részletes leírása a www.wellwayclinics.hu weboldalon olvasható.

Szolgáltató Partnere vagy Egészségügyi Szolgáltató: a Szolgáltató azon szerződéses partnere, aki egészségügyi szolgáltatást/beavatkozást ténylegesen elvégzi a Szolgáltató megrendelése alapján.

Szerződés: A Szolgáltató és az Ügyfél között, az elérhető Szolgáltatások közül az Ügyfél választása szerinti Szolgáltatás megrendelésével létrejövő, a jelen ÁSZF szerint szabályozott jogviszony, mely alapján a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott Szolgáltatást nyújtja az Ügyfél részére, és mely Szolgáltatásért az Ügyfél díjat fizet. A Szolgáltató által közzé, illetve elérhetővé tett valamennyi tájékoztató, valamint a jelen ÁSZF és kapcsolódó egyéb dokumentumok, továbbá az egyes Szolgáltatások elvégzéséhez szükséges nyilatkozatok a Szerződés részét képezik.

Ügyfél: A Megrendelő és a Páciens együttesen.

Megrendelő: Az a személy, aki a Szolgáltatásokat kiválasztja és megrendeli, a Szolgáltatásokat ténylegesen igénybe vevő Pácienseket megjelöli, és akinek a Szolgáltatóval szemben a megrendeléssel díjfizetési kötelezettsége keletkezik. A Megrendelő személye a legtöbb esetben egybeesik a Páciens személyével, azonban olyan esetben, amikor a Megrendelő pl. egy munkáltató, aki a foglalkoztatottjai részére rendel meg szolgáltatást, továbbá kiskorú páciens esetében az eljáró szülő esetében, a Megrendelő és a Páciens személye elválik egymástól.

Páciens: Az a természetes személy, aki az egészségügyi Szolgáltatásokat ténylegesen igénybe veszi.

Weboldal: www.wellwayclinics.hu

3. Szolgáltatás

A Szolgáltató a mindenkor irányadó jogszabályi rendelkezésekkel összhangban, a szakmai protokollok figyelembevételével, a Szerződés rendelkezései szerint meghatározott laboratóriumi diagnosztikai, járóbeteg ellátási és kapcsolódó Szolgáltatást nyújt az Ügyfél részére. A Szolgáltatást természetben az Ügyfél által meghatározott Páciens veszi igénybe. A jogviszony tárgya *egyéb humán-egészségügyi ellátás*.

A Szolgáltató szavatolja, hogy rendelkezik minden, a Szolgáltatások nyújtásához szükséges tárgyi és személyi feltételekkel, az egészségügyi szolgáltatás nyújtásához szükséges általános szakmai

felelősségbiztosítással és a megfelelő hatósági engedélyekkel. A Szolgáltató a Szolgáltatásokat a saját belátása szerint kiválasztott, a Ptk. 6:129. §. és 2003. évi LXXXIV. törvény (a továbbiakban: **Eütev.**) szerinti közreműködők (más egészségügyi szolgáltatók, közreműködő orvosok stb.) útján is nyújthatja, Szolgáltató szavatolja, hogy a közreműködői is maradéktalanul megfelelnek a Szolgáltatások nyújtásához szükséges feltételeknek.

A Szolgáltató kizárólag magán-egészségügyi szolgáltatást nyújt, amelyhez társadalombiztosítási finanszírozás nem kapcsolódik, a Szolgáltató nem partnere a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelőnek (NEAK). Az Ügyfél a Szolgáltatások igénybevétele során társadalombiztosítási támogatást semmilyen formában és mértékben nem tud igénybe venni.

A Szolgáltatót – szolgáltatásainak magán egészségügyi jellegéből fakadóan – ellátási kötelezettség nem terheli, a Szolgáltató bármikor jogosult saját belátása szerinti a Szolgáltatásai elérhetőségét módosítani, korlátozni, felfüggeszteni, megszüntetni.

4. Weboldal

A Szolgáltató általános tájékoztatási célból Weboldalt üzemeltet a www.wellwayclinics.hu internetes címen. Szolgáltató a Weboldalon teszi közzé a Szolgáltatások leírását, és a Szolgáltatások igénybevételével összefüggő egyéb tájékoztatásokat, továbbá a díjtáblázatát. Ezen túlmenően a Szolgáltató a Weboldalon egy internetes alapú időpont-foglaló rendszert is működtet.

A Szolgáltató által a Weboldalon nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot.

A Weboldal szerzői jogvédelem alatt áll. Szolgáltató a szerzői jogi jogosultja minden, a Weboldalon elérhető információnak, adatnak és képnek, továbbá az általa nyújtott minden Szolgáltatás nyújtása során a Weboldalon keletkező tartalomnak, ezen tartalmakat saját célra felhasználni (másolni, közzétenni, többszörözni, átdolgozni, módosítani stb.) tilos.

A Szolgáltató minden jogot fenntart a Weboldal minden elemére, különös tekintettel a kereső motorjaira és egyéb internetes szoftvereire, a www.wellwayclinics.hu domainnévre, az ehhez tartozó aldomainekre, aloldalakra, valamint az internetes reklámfelületeire.

A Szolgáltató Weboldala olyan kapcsolódási pontokat is tartalmazhat, amelyek más szolgáltatók weboldalaira vezethetnek. Ezen más szolgáltatók adatvédelmi és egyéb tevékenységeiért Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy különösen, de nem kizárólagosan a Weboldal fejlesztése során, Weboldal tartalmát egyoldalúan (i) új elemekkel bővítse, (ii) új, harmadik személyektől származó szoftvereket építsen be, vagy (iii) a Weboldal egyes elemeit módosítsa vagy megszüntesse.

A Weboldalon elhelyezett tartalmak megtekintéséhez, továbbá a Weboldalon történő időpontfoglaláshoz nincs szükség regisztrációra, azonban az időpontfoglalás során az Ügyfél köteles az időpont foglaláshoz minimálisan szükséges adatok megadására.

Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére a Weboldalon bármilyen rendszerhiba lépne fel, vagy a Weboldal felületén nyilvánvalóan téves, hibás vagy megtévesztő ellenérték/díj kerülne feltüntetésre (pl.: indokolatlanul alacsony szolgáltatási díj stb.), úgy a Szolgáltató nem köteles a

vonatkozó szolgáltatást a hibás, téves áron teljesíteni, hanem felajánlhatja a helyes áron történő teljesítést, amelynek ismeretében az Ügyfél dönt arról, hogy a ténylegese áron igénybe veszi-e a szolgáltatást vagy sem.

A Weboldalt minden felhasználó a saját kockázatára használhatja. A Szolgáltató kizárja a felelősségét a használat során felmerülő vagy abból eredő valamennyi vagyoni és nem vagyoni károkért (ide nem értve a szándékosan, okozott, illetve az életet, testi épséget, egészséget megkárosító károkozást). Szolgáltató kizárja a felelősségét a Weboldal felhasználói által tanúsított magatartásért: a felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, jogsértés gyanúja esetén a Szolgáltató haladéktalanul feljelentést tesz, és ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.

A Szolgáltató korlátozott, nem kizárólagos, visszavonható, nem átruházható és allicenc formájában nem továbbadható felhasználási jogot biztosít az Ügyfél részére a Weboldalon található időpontfoglalási rendszer és annak működését biztosító szoftverek (a továbbiakban: „**Szoftverek**”) használatára a jelen ÁSZF rendelkezései szerint.

Kifejezetten tilos a Szoftverek bármilyen célból történő visszafordítása, összetevőkre bontása, visszafejtése, vagy bármilyen okból való leegyszerűsítése. Tilos a Szoftverek feltörése, illetve a forráskód vagy a Szoftver alapjául szolgáló algoritmus felderítésére irányuló kísérlet. Kifejezetten tilos a Szoftverek rendszerének egésze vagy bármely része alapján bármely származtatott fejlesztés alkotás adaptálása, módosítása, lefordítása vagy létrehozása és a Szoftverek más szoftverekbe történő beillesztése. Kifejezetten tilos a felhasználói jogosultság felosztása és részének, részeinek újraértékesítése. A Rendszer minden elemét annak szerves részeként kell használnia kizárólag a Szolgáltató által meghatározott funkcióra. Tilos a Szoftver TPM működésének megakadályozása, vagy a működést akadályozó rendszer alkalmazása, valamint a Szoftver használata bármilyen más jogosulatlan módon. A felhasználási jog megsértése a Szerződés megszegésének minősül, és a Szolgáltató jogosult a fentiek megszegéséből származó károk és a hatályos törvények által biztosított más következmények érvényesítésére.

A Weboldal megtekintéséhez és felhasználásához megfelelő internet hozzáférés és böngésző alkalmazás szükséges, a Szolgáltató nem garantálja, hogy a Weboldal folyamatosan, bármikor és bárhol elérhető. Szolgáltató kizárja a felelősségét az olyan adatvesztésért, ami a Weboldal nem folyamatos működéséből ered.

5. Szerződés létrejötte és tartalma

5.1. Időpontfoglalás telefonon, e-mailben és személyesen

Az Ügyfél a Szolgáltatásokra telefonon, illetve e-mailben, valamint személyesen is tud időpontot foglalni:

- A telefonon érkező időpont-foglalásokat a Szolgáltató munkaidőben (munkanapokon 07:00-19:00 között, szombaton 7:00 – 14:00 között) lehetőség szerint azonnal rögzíti, az Ügyféllel való időpont egyeztetés keretében.
- Az e-mailben érkező időpontfoglalásokat a Szolgáltató munkaidőben (munkanapokon 07:00-19:00 között, szombaton 7:00 – 14:00 között) fogadja és dolgozza fel. Amennyiben az

Ügyfél által igényelt időpontot a Szolgáltató teljesíteni nem tudja, úgy felveszi a kapcsolatot az Ügyféllel az időpont egyeztetése kapcsán.

- A személyesen leadott megrendeléseket a Szolgáltató a telephelyek/rendelők 1. pontban megjelölt nyitvatartási idejében fogadja és lehetőség szerint azonnal rögzíti, az Ügyféllel való időpont egyeztetés keretében.

5.2. Weboldalon található időpontfoglaló rendszer

A Weboldalon történő időpont-foglalás folyamatára a következő szabályok irányadók:

Az időpont-foglalási felületen az Ügyfél maga választja ki az általa igényelt Szolgáltatást a szakterület és a vizsgálati típus legördülő menüből történő választással. Az igényelt Szolgáltatás kiválasztása során az adott Szolgáltatás várható díja megjelenítésre kerül az Ügyfél része, aki ez alapján tud továbblépni az időpont kiválasztáshoz.

Az időpont kiválasztását követően az Ügyfél megjegyzést adhat a foglalásához, valamint jelezheti azt is, ha egy harmadik személy részére foglal időpontot.

Ezt követően szükséges az Ügyfél adatainak (név, e-mail cím telefonszám, neme) megadása, illetve amennyiben a Páciens személye nem egyezik az Ügyféllel, úgy a Páciens adatainak megadása (név).

Az időpont-foglalás véglegesítéshez szükséges a jelen ÁSZF, valamint az Adatkezelési tájékoztató elfogadása és adatkezelési hozzájárulás megadása, amit az Ügyfél az időpontfoglalási felületen, a vonatkozó checkbox kipipálásával tud megadni. Az időpontfoglalás véglegesítése a „Lefoglalom” kocka klikkelésével történik.

Az esetleges adatbeviteli hibákat az Ügyfél az időpont-foglalás teljes folyamatában bármikor kijavíthatja, a korábban bevitt adatokat felülírhatja a Lefoglalom kockára történő klikkelést megelőzően.

A Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy az időpontfoglalás véglegesítése előtt ellenőrizze az általa megadott adatokat. Az adatbeviteli hibákból, illetve az adatok szándékosan téves megadásából eredő károkért és az adatbevitel közben esetlegesen felmerülő technikai problémákért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Amennyiben az Ügyfél az időpontfoglalást nem fejezi be, úgy a megadott adatokat a Szolgáltató az adott munkamenet bezárásával törli.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy visszautasítson minden olyan időpontfoglalást, melynek során az észleli, hogy a megadott adatok nyilvánvalóan hamisak vagy valótlanok, illetve a Szolgáltatás megfelelő nyújtásához nyilvánvalóan elégtelenek.

Az időpontfoglalással a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy az Ügyfél által lefoglalt időpontban szerződéskötés és szolgáltatás-nyújtás céljából az Ügyfél/Páciens rendelkezésére áll.

5.3. Visszaigazolás

A sikeres időpont foglalásról a Szolgáltató minden esetben, e-mail visszaigazolást (a továbbiakban: „Visszaigazolás”) küld az Ügyfél részére. A sikeres időpontfoglalást tartalmazó Visszaigazolásban az

Ügyfél részletes tájékoztatást kap a megrendelt Szolgáltatásokról, a lefoglalt időpont(ok)ról, a szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos teendőiről, valamint a Szolgáltatás Ügyfél által fizetendő díjáról. A visszaigazolás tartalmazza a foglalási azonosító számot.

5.4. Szerződés létrejötte

Az Ügyfél az általa lefoglalt időpontban köteles a kiválasztott telephelyen/rendelőben megjelenni. A Szolgáltatások nyújtására vonatkozó Szerződés megkötésére az Ügyfél és a Szolgáltató között személyesen, az adott Szolgáltatói telephelyen/rendelőben kerül sor. A Szerződéskötés során az Ügyfél köteles magát érvényes fényképes személyazonosító okmánnal (személyazonosító igazolvány, jogosítvány, útlevél) igazolni, továbbá köteles a TAJ kártyát felmutatni, illetve külföldi Ügyfél/Páciens köteles a TAJ kártya hiányáról nyilatkozni. Ezen kötelezettség nem teljesítése esetén a Szolgáltató jogosult és köteles a Szerződéskötést megtagadni, mely esetben az Ügyfél semmilyen kártérítésre, kompenzációra igényt nem tarthat.

A Szerződéskötés során a Szolgáltató rögzíti az Ügyfél (és szükség esetén a Páciens) adatait, az Ügyfél által kiválasztott szolgáltatásokat, ezek időpontját, további minden a Szolgáltatás-nyújtáshoz szükséges további lényeges feltételeket, és ezek alapján egy Ajánlatot készít. Az Ügyfél, az Ajánlat elfogadása esetén azt elektronikusan (a kézjegyét elektronikus formában rögzítve) aláírja. A Felek közötti Szerződés az Ajánlat Ügyfél általi aláírásával jön létre.

Ügyfél az időpontfoglalással, vagy az Ajánlat aláírásával kijelenti, hogy az általa igényelt Szolgáltatás(ok) tartalmát, határidejét, az Ügyfél által fizetendő bruttó szolgáltatási díj összegét, a jelen ÁSZF tartalmát, az ÁSZF-ben rögzített időpont lemondási feltételeket, valamint a Szolgáltató Adatkezelési Szabályzatát teljesszűűen megismerte, minden a szerződéskötéshez szükséges információval rendelkezik, a rendelkezésére álló információt megértette és elegendő idő állt rendelkezésére a szerződéses szándéka megfontolásához.

Az Ügyfél által megrendelt, és a Szolgáltató által nyújtani vállalt szolgáltatások pontos körét az Ajánlat tartalmazza, a Szolgáltató ezen Szolgáltatások nyújtására köteles és az Ügyfél ezen Szolgáltatások díját tartozik kiegyenlíteni.

Minden egyedi Ajánlat alapján nyújtott Szolgáltatás önálló Szerződésnek minősül, azaz amennyiben az Ügyfél egy adott Szolgáltatás megrendelését követően újabb Szolgáltatást rendel meg (akár az első megrendelés időtartama alatt), az egy újabb önálló Szerződést hoz létre a Szolgáltatóval.

Amennyiben a Szerződés létrejöttéhez harmadik személy beleegyezése szükséges, úgy ezt az Ügyfél már az időpontfoglalás során jelezni köteles, egyben megjelölve azt a személyt, aki a hozzájárulás megadására jogosult. Az Ügyfél felel azért, hogy az írásbeli hozzájáruló nyilatkozat legkésőbb a Szolgáltatás igénybevételére történő megjelenéskor rendelkezésre álljon. Ezen kötelezettség elmulasztása esetén a Szolgáltató jogosult a Szerződéskötést megtagadni, mely esetben az Ügyfél semmilyen kártérítésre, kompenzációra igényt nem tarthat.

18. életévét be nem töltött személy esetében a Szerződés érvényes létrejöttének feltétele a szülői jogokat gyakorló személy hozzájáruló nyilatkozata.

Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet, hogy a Szerződés írásbeli Szerződésnek minősül, a Szerződés létrejöttét, annak tartalmát az aláírt Ajánlat, továbbá a Szolgáltatás igénybevétele során keletkező nyilatkozatok, illetve bankkártyás fizetési adatok igazolják, amely adatokat a Szolgáltató iktat és az

Adatkezelési Szabályzatban rögzített időpontig megőriz, ezen adatok az adatmegőrzési időben visszaidézhetőek.

Figyelemmel arra, hogy a Szerződés az Ajánlat aláírásával, a Szolgáltató telephelyén, a Felek személyes eljárása során jön létre, így a Szerződés nem minősül távollevők közötti Szerződésnek, így az Ügyfelet a *fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 20.§.* szerinti elállási/felmondási jog nem illeti meg.

5.5. Szerződés tartama

Amennyiben a Szolgáltató és az Ügyfél között külön írásbeli szerződés másként nem rendelkezik, a Szolgáltató és az Ügyfél között a Szerződés határozott, a Szolgáltatás megrendelésétől a Szolgáltatás maradéktalan teljesítéséig és a Szolgáltató és az Ügyfél közötti pénzügyi elszámolás teljesítéséig terjedő időre jön létre. A Szerződés a jelen ÁSZF rendelkezései szerint szűnik meg, illetőleg szüntethető meg.

Megszűnik a jelen Szerződés:

- a Felek közös megegyezésével,
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató működési engedélyének a visszavonása esetén,
- a Szolgáltató szerződésszegése esetén az Ügyfél azonnali hatályú felmondással, - a Szolgáltató jelen Szerződésben kifejezetten rögzített elállási joga gyakorlásával, - az Ügyfél általi 5.6 pont szerinti lemondással.

5.6. Lemondás, módosítás

5.6.1 Amennyiben az Ügyfél/Páciens időpontot foglal a Szolgáltatóhoz bármely Szolgáltatásra, tudomásul veszi, hogy a foglalással közte és a Szolgáltató között létrejön egy jogviszony, mely alapján a Szolgáltató kötelezettsége a lefoglalt Szolgáltatás teljesítése, az Ügyfél/Páciens kötelezettsége az annak megfelelő szolgáltatási díj megfizetése. Az időpont foglalással az Ügyfél/Páciens kifejezetten elfogadja és elismeri, magára nézve kötelezőnek tekinti a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket, különösen a lefoglalt időpont lemondásával kapcsolatos feltételeket és következményeket, valamint az Adatkezelési tájékoztatót és hozzájárulását adja az adatkezeléshez.

Az Ügyfél/Páciens a lefoglalt időpontot a foglalás időpontját megelőzően 1 munkanapon belül nem mondhatja le és nem módosíthatja. Amennyiben az Ügyfél/Páciens bármely okból (ide nem értve az orvos által igazolt betegséget, vagy más orvosi szakvélemény által megállapított indokot) a lefoglalt időpontot az azt megelőző 1 munkanapon túl nem mondja le, vagy 1 munkanapon belül kívánja lemondani, módosítani, illetve, ha a lefoglalt időpont nem jelenik meg, köteles 15000 forintot, mint lemondási díjat átalány kártérítés jogcímén megfizetni a Szolgáltató részére, vagy amennyiben a szolgáltatási díj előre kifizetésre kerül, úgy a 15000 forint nem jár vissza az Ügyfél/Páciens részére.

A jelen pontban meghatározott lemondási díj, mint átalány kártérítés összegét az Ügyfélnek/Páciensnek lehetősége van a Szolgáltató 10702064-74977851-51300009 számú bankszámlaszámára történő átutalással, valamint személyesen a Szolgáltató bármely recepcióján megfizetni az elmulasztott időpont napjától számított 3 munkanapon belül. Amennyiben az Ügyfél/Páciens ezen kötelezettségének nem tesz eleget, úgy az Ügyfél/Páciens tudomásul veszi és

elfogadja, hogy a Szolgáltató jogi úton érvényesítheti az átalány kártérítés megfizetésére irányuló követelését, melynek valamennyi járulékos költsége az Ügyfelet/Páciens terhelé.

Amennyiben az Ügyfél/Páciens a 15000 forint lemondási díjat, mint átalány kártérítést nem fizeti meg a Szolgáltató részére, úgy ennek teljesítéséig az Ügyfél/Páciens nem veheti igénybe a Szolgáltató szolgáltatásait, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás megtagadására és a Szolgáltató nem biztosít számára új időpontfoglalási lehetőséget semmilyen Szolgáltatásra. Mindezt az Ügyfél/Páciens kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja.

5.6.2 Szolgáltató rögzíti, hogy olyan esetekben, amikor az Ügyfél kifejezetten egy meghatározott orvos által nyújtott Szolgáltatást kíván igénybe venni, bizonyos előre nem látható esetekben előfordulhat, hogy az adott, személy szerint meghatározott orvos, saját akadályoztatása miatt nem tud részt venni a Szolgáltatások nyújtásában. Erre az esetre Szolgáltató vállalja, hogy a kijelölt orvos akadályoztatásáról való tudomást szerzését követően haladéktalanul értesíti az Ügyfelet, és tájékoztatja arról, hogy tud-e helyettesítő orvost biztosítani. Amennyiben a Szolgáltató helyettesítő orvost nem tud biztosítani, vagy a helyettesítő orvos személyét az Ügyfél nem fogadja el, úgy a Felek új időpontot egyeztetnek. Az Ügyfél a jelen pontban rögzített okból történő időpont törlés/módosítás kapcsán kártérítésre, vagy bármely más kompenzációra nem jogosult.

5.6.3 Minden olyan esetben, amikor az Ügyfél az eredeti Ajánlathoz képest további szolgáltatásokat rendel meg, (utólagos vizsgálat azonos mintából, leletkonzultáció stb.) a megrendelése önálló megrendelésnek számít, és arra vonatkozóan külön számla kerül kiállításra.

6. Szolgáltatások igénybevétele

A Szolgáltatások nyújtására az Ügyfél által kiválasztott Szolgáltató telephelyén/rendelőjében kerül sor, ez a teljesítés helye. Egyedi esetben, külön igény szerint, amennyiben a helyszínen a megfelelő körülmények biztosíthatók (így különösen a Páciens lakhelye), a mintavételre mozgó helyszínen is sor kerülhet. Ilyen igény esetén a Szolgáltató kizárólagos joga eldönteni, hogy a mozgó mintavételt az adott helyszínen tudja-e biztosítani.

Az Ügyfél/Páciens a Szolgáltatások igénybevétele előtt köteles magát érvényes fényképes személyazonosító okmánnal (személyazonosító igazolvány, jogosítvány, útlevél) igazolni.

Az Ügyfél, illetve amennyiben a Páciens személye eltér az Ügyféltől, úgy a Páciens köteles az Ügyfél által lefoglalt időpontot néhány perccel megelőzően a Szerződés megkötése és a Szolgáltatás igénybevétele céljából az Ügyfél által kiválasztott teljesítési helyen megjelenni. Az Ügyfél/Páciens köteles az adott telephelyen/rendelőben előírt viselkedési normákat betartani, követni a Szolgáltató képviseletében eljáró személyek utasításait. Ezen kötelezettségek megszegése esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatások nyújtását mindaddig felfüggeszteni, amíg az Ügyfél/páciens a saját kötelezettségeit nem teljesíti. Amennyiben a Szolgáltatások nyújtása az Ügyfél/Páciens fenti kötelezettségszegése miatt lehetetlenül, a Szolgáltató jogosult a Szerződéskötést megtagadni, illetve a már megkötött Szerződéstől elállni, mely esetben az Ügyfél semmilyen kártérítésre, kompenzációra igényt nem tarthat, és már megkötött Szerződés esetén köteles a már megrendelt – de az Ügyfél/Páciens magatartása miatt megghiúsult – Szolgáltatás Szerződés szerinti díjának megfizetésére. Amennyiben az Ügyfél/Páciens az általa lefoglalt időponthoz képest 20 percet meghaladóan késve érkezik, úgy a Szolgáltató törekszik arra, hogy a Szolgáltatást ennek ellenére biztosítani tudja, ez

Verziószám: 03 Hatályos: 2025. március 26.

azonban nem jelent szolgáltatási kötelezettséget, és ilyen esetben – amennyiben a késedelem a Szolgáltató rendes működését indokolatlanul befolyásolná a Szolgáltató a Szerződés megkötését jogosult megtagadni, mely esetben az Ügyfél semmilyen kártérítésre, kompenzációra igényt nem tarthat.

Szolgáltató törekszik arra, hogy a Szolgáltatások nyújtását pontosan az előre egyeztetett időpontban megkezdje. Figyelemmel arra, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatásait a telephelyeken/rendelőkhöz folyamatosan nyújtja, így bizonyos esetekben előfordulhat, hogy az előre egyeztetett időponthoz képest csúszás történik a Szolgáltatás megkezdésében. A Szolgáltató ilyen esetben is biztosítja, hogy az Ügyfél részére az adott Szolgáltatásra irányadó teljes időtartamban (vizsgálat, konzultáció tervezett időtartama) az Ügyfél rendelkezésére álljon. Az Ügyfél a jelen pontban rögzített időpont csúszás kapcsán kártérítésre, vagy bármely más kompenzációra nem jogosult.

Az Ügyfél/Páciens a Szolgáltató Szolgáltatásait saját döntése alapján veszi igénybe, erre vonatkozóan külön írásbeli hozzájáruló nyilatkozatot tesz. 18. életévét be nem töltött személy esetében a hozzájáruló nyilatkozatot a szülői jogokat gyakorló személy adja meg. Hozzájáruló nyilatkozat hiányában a Szolgáltató jogosult és köteles az adott Szolgáltatás nyújtását felfüggeszteni vagy megtagadni, mely esetben az Ügyfél semmilyen kártérítésre, kompenzációra igényt nem tarthat, és köteles a már megrendelt – de a hozzájáruló nyilatkozat hiányában meghíúsult – Szolgáltatás Szerződés szerinti díjának megfizetésére.

Bizonyos Szolgáltatások esetében – az adott Szolgáltatástól függően – szükség lehet előzetes, telefonos/szóbeli/írásbeli kérdőívek megválaszolására, melyek elengedhetetlenül szükségesek a Szolgáltatások megfelelő teljesítéséhez. Ezen kérdések megválaszolásában az Ügyfél/Páciens együttműködni köteles, amennyiben a Szolgáltató megítélése szerint az Ügyfél/Páciens által nyújtott válaszok nem megfelelőek vagy kielégítőek, úgy a Szolgáltató jogosult és köteles az adott Szolgáltatás nyújtását felfüggeszteni vagy megtagadni, mely esetben az Ügyfél semmilyen kártérítésre, kompenzációra igényt nem tarthat, és köteles a már megrendelt – de az Ügyfél/Páciens magatartása miatt meghíúsult – Szolgáltatás Szerződés szerinti díjának megfizetésére.

Az Ügyfél/Páciens azzal, hogy az adott egészségügyi beavatkozásnak aláveti magát tudomásul veszi, hogy minden egészségügyi szolgáltatásnak van kockázata, és mindazt a kockázatot, amelyért a Szolgáltató nem tehető felelőssé, az Ügyfélnek/Páciensnek kell viselnie.

Az Ügyfél/Páciens jogosult arra, hogy a Szolgáltatás igénybevétele előtt megfelelő és teljes körű tájékoztatást kapjon az adott Szolgáltatásról, egészségügyi beavatkozásról. Amennyiben az Ügyfél/Páciens az adott egészségügyi beavatkozás előtt nem kér írásban/szóban további tájékoztatást az azt jelenti, hogy a Szolgáltató által a Weboldalon, illetve papír alapon közzétett tájékoztatókat, leírásokat, kockázatokról szóló tájékoztatókat megértette és ezzel kellő részletességű előzetes tájékoztatásban részesült.

7. Szolgáltatások díja, díjfizetés

A Szolgáltató által nyújtott és elérhető Szolgáltatások mindenkor díjait a Szolgáltató a Weboldalon [Laborvizsgálat árak Allee - WellWay Clinics](#) közzétett díjtáblázatban határozza meg, mely díjtáblázat szintén elérhető a telephelyeken/rendelőkhöz, továbbá az Ügyfelek ilyen igénye esetén a Szolgáltató e-mailben is megküldi.

A Díjtáblázatban feltüntetett árak bruttó árak, és egy adott Szolgáltatás esetén a díjtáblázatban meghatározott díjhoz képest csak akkor számítható fel bármely többlet díjazás, amennyiben azt a díjtáblázat külön tartalmazza.

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Szolgáltatások díját bármikor egyoldalúan a jövőre nézve módosítsa, mely módosítást a módosított díjtáblázat Weblapon történő megjelenítésével, valamint a telephelyeken/rendelőkhöz tesz közzé. A módosítás hatályba lépéséig már megrendelt Szolgáltatásokra a megrendeléskor irányadó, a Visszaigazolásban rögzített díjak irányadók.

Egy adott Szerződés alapján az Ügyfél által fizetendő összes díj összege a Szerződéskötés során készített és az Ügyfél által aláírásával hitelesített Ajánlatban kerül meghatározásra.

A Szolgáltató az Ügyfél által fizetendő díjról minden esetben számlát állít ki, amit az Ügyfél a helyszínen bankkártyával, vagy készpénzben tud kielégíteni. Halasztott fizetésre vagy részletfizetésre csak külön írásbeli szerződés alapján van lehetőség. Utólagos szolgáltatás megrendelés, valamint utólagos leletkonzultáció, orvosi távkonzultáció megrendelés esetén (amikor az Ügyfél már távozott a rendelőből), a díjfizetésre kizárólag banki átutalással kerülhet sor, ilyen esetben a szolgáltatás megkezdésének feltétele a vonatkozó díj kifizetése és a kifizetés Szolgáltató részére történő igazolása.

8. Vizsgálatok eredményei, leletek közlése

A Szolgáltatások során elvégzett vizsgálatok eredményeit, így különösen a leleteket (a továbbiakban együttesen: „Lelet”) a Szolgáltató az Ügyfél által megadott e-mail címre, vagy ennek hiányában az Ügyfél postai címére küldi meg, illetve az Ügyfél jogosult a Leletet személyesen, személyazonosítás mellett átvenni. A Lelet e-mail közlése esetén a Szolgáltató kizárja mindennemű felelősségét minden olyan téves adatközlés tekintetében, ami az Ügyfél téves vagy helytelen e-mail cím megjelöléséből ered.

E-mail küldés esetén a Leletet a Szolgáltató megfelelő titkosítással látja el, mely titkosítás feloldásához szükséges egyedi jelszó külön – az Ügyféllel megismertetett – rendszer szerint kerül generálásra. A Leletek eredményeinek telefonon történő közlésére nincsen lehetőség.

Az Ügyfélnek – külön nyilatkozattal – lehetősége van arra, hogy a leletek/vizsgálati eredmények átvételére meghatalmazottat állítson. A meghatalmazás megadható személyesen, és megadható papír alapon is postai úton, mely esetben a nyilatkozatot teljes bizonyító erejű formában kell kiállítani. Ilyen meghatalmazás esetén a leletek/vizsgálati eredmények ezen meghatalmazott személy részére kerülnek továbbításra az Ügyfél rendelkezése szerint vagy postai úton vagy e-mailben.

Amennyiben ahhoz a Páciens hozzájárul, úgy kritikus eredmények (bizonyos vizsgálatok esetén olyan eredmények amik életveszélyt, illetve kritikus kockázatot jelezhetnek a megadott riasztási értékek szerint) esetén, lehetőleg a méréstől számított egy órán belül a páciens telefonon – rögzített vonalon – tájékoztatjuk, de ebben az esetben sem kerül sor az összes lelet-adat telefonon történő közlésére.

Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet, hogy az egyes minták értékelésénél megjelölt normálértékek (tartományok) vizsgálati módszerenként eltérhetnek (mert más módszerekkel, eszközökkel, weboldalreagensekkel történhetnek a vizsgálatok), ezért más és más referenciaértékek számíthatnak megfelelőnek, továbbá a normál értéktől eltérő adatok önmagukban rendszerint nem értékelhetők, illetve félrevezetőek lehetnek, a Leletek eredményei ennek figyelembevételével, összességükben értékelendők. A Lelet tartalma önmagában nem helyettesíti a szakszerű orvosi véleményt, a

laborvizsgálatok kiértékelése mindig orvosi szakértelmet kíván. A Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet, hogy a laborszolgáltatást és a laborvizsgálatot a Szolgáltató érdekkörében eljáró harmadik személy (alvállalkozó, közreműködő) végzi.

9. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

10.1 Kellékszavatosság

A fogyasztói tájékoztató jelen pontja a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 9. § (3) bekezdése felhatalmazása alapján a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 3. számú melléklete alkalmazásával készült.

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a WellWay Clinics Kft. hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint-az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított kétéves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással (WellWay Clinics Kft.) szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a WellWay Clinics Kft. nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Az Ügyfelet megillető kellékszavatossági jogra egyebekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és a fogyasztói jogokkal kapcsolatos további jogszabályok rendelkezései irányadók.

10.2 Termékszavatosság

Figyelemmel arra, hogy a Szerződés tárgya nem ingó dolog, így az Ügyfél a jogszabályban foglalt termékszavatossági igényt nem tud érvényesíteni.

10.3 Jótállás

A Kellékszavatossági jogok biztosításán túl a Szolgáltató jótállást nem vállal.

10. Panaszkezelés

Az Ügyfél a szolgáltatásokkal kapcsolatos kifogásait az észleléstől számított lehető legrövidebb időn belül köteles a Szolgáltató felé bejelenteni. A panaszok késedelmes bejelentéséből fakadó jogkövetkezményekért a felelősség az Ügyfelet terheli. A panaszügyintézés során az Ügyfél helyett és nevében az általa írásban (legalább teljes bizonyító erejű magánokiratban) felhatalmazott személy is eljárhat, ilyen esetben a meghatalmazás eredeti példányát szükséges a Szolgáltató részére eljuttatni.

A Szolgáltató a Szolgáltatásokkal összefüggő panaszokat a +36 1 808 9977 telefonszámon és az hello@wellwayclinics.hu e-mail címen, továbbá postai úton minden egyes WellWay Clinics Brand tag, az őt érintő panaszt, az 1. pontban meghatározott székhelycímén fogadja.

A Szolgáltató az Ügyfél által bejelentett panaszra lehetőség szerint rövid úton választ ad, indokolt esetben pedig a lehető legrövidebb időn belül megteszi a felmerült problémák elhárításához szükséges intézkedéseket. A bejelentett panaszokra a Szolgáltató 8 (nyolc) napon belül írásban is választ ad, amelyet az Ügyfél e-mail címére küld meg.

Szolgáltató minden reklamációt, bejelentést kivizsgál, továbbá a hozzá érkezett vagy továbbított panaszokat 30 napon belül írásban (amennyiben az Ügyfél e-mail címe rendelkezésre áll, úgy emailben, egyéb esetben postai levélben) megválaszolja.

Amennyiben a Szolgáltató és az Ügyfél között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita Szolgáltatóval való tárgyalások/egyeztetések során nem rendeződik, a fogyasztónak minősülő Ügyfél, a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes, valamint a Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat és kezdeményezheti a Testület eljárását.

Békéltető Testületek elérhetőségeit a következő linken keresztül érheti el: <https://www.bekeltetes.hu/>

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes Békéltető Testület elérhetőségei:

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: 06-1-488-2131 Fax: 06-1-488-2186 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Az Előfizető/Felhasználó számára a fentiekén kívül az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva:

- Panasztétel a Fogyasztóvédelmi hatóságnál

- Bírósági eljárás kezdeményezése
- Online vitarendezési platform: Az Európai Bizottság által létrehozott honlapon a fogyasztóknak lehetőségük van arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen a felületen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Az Online vitarendezési Platform itt érhető el:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

11. VIS MAJOR

A Szolgáltató nem felel az olyan, a Szerződés megkötésekor előre nem látható, ellenőrzési körén kívül eső, külső ok miatt bekövetkező károkért, amelyekkel kapcsolatban nem volt elvárható, hogy az adott körülményt elkerülje, vagy annak kárkövetkezményeit elhárítsa („**vis maior**”).

Ilyen ok lehet különösen, de nem kizárólagosan:

- a) háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, blokádnak, merénylet, forradalom, terrorcselekmény;
- b) más szükség-, vagy veszélyhelyzet, elemi csapás, természeti katasztrófák, földrengés, tűzvész, járvány, árvíz, szélvihar, villámcsapás, szélsőséges időjárási körülmények;
- c) súlyos üzemzavar, alapanyag-szállítás kimaradása, beszállító rendkívüli késedelmek; d) munkabeszüntetés, sztrájk;
- e) embargó, bojkott, behozatali-kiviteli tilalmak;
- f) valamint bármely jogalkotói intézkedés, a Szolgáltatás nyújtását akadályozó jogszabályi rendelkezés;
- g) informatikai rendszerhiba;

Vis maior helyzet esetén a vis maior időtartamára a Felek szerződéses kötelezettségei szünetelnek. Amennyiben a vis maior időtartama meghaladta a 60 napot, bármelyik fél jogosult a Szerződéstől minden további jogkövetkezmény nélkül elállni. Vis maior esemény miatti elállás esetén a Felek a felmerült károkat maguk viselik.

A Szolgáltató a vis maior fenyegetésről és a vis maior bekövetkezéséről, várható időtartamáról az Ügyfelet értesíti.

12. Tájékoztatás a betegjogokról és azok érvényesítéséről

Az Eütv. 28. §. szerint az egészségügyi szolgáltató köteles a beteget - egészségi állapotától függően - a felvételekor, illetőleg az ellátás előtt tájékoztatni a betegjogokról, azok érvényesítésének lehetőségeiről, illetve a gyógyintézet házirendjéről. A Szolgáltató, mint egészségügyi szolgáltató ezen kötelezettségének a jelen fejezetben rögzített információ közzétételével tesz eleget. Az itt rögzített tájékoztatást a főbb szabályokat tartalmazza, egyebekben az Eütv. II. fejezete az irányadó.

13.1 Általános szabályok

Az egészségüggyel kapcsolatos társadalmi kötelezettségek az egyén saját és környezete egészségi állapotáért viselt felelősségével együtt biztosítják a lakosság egészségének védelmét és egészségi állapotának javítását.

Mindenki köteles tiszteletben tartani mások jogait egészségük fejlesztéséhez, védelméhez, a betegségek megelőzéséhez, a gyógyuláshoz és az orvosi rehabilitációhoz.

Mindenkinek

- a) joga van olyan ismeretek megszerzéséhez, amelyek lehetővé teszik számára az egészsége védelmével és fejlesztésével kapcsolatos lehetőségek megismerését, valamint megfelelő tájékoztatáson alapuló döntését az egészséggel kapcsolatos kérdésekben,
- b) joga van tájékoztatást kapni az egészségügyi szolgáltatók által nyújtott egészségügyi ellátások jellemzőiről, azok elérhetőségéről és az igénybevétel rendjéről, továbbá a betegeket megillető jogokról és azok érvényesíthetőségéről,
- c) saját egészségi állapotáért a tőle elvárható módon felelősséggel kell tartoznia,
- d) kötelessége tartózkodni minden olyan magatartástól és tevékenységtől, amely a társadalmilag elfogadható kockázati szinten felül, köztudottan mások egészségét veszélyezteti,
- e) kötelessége - a tőle elvárható módon - segítséget nyújtani és a tudomása szerint arra illetékes egészségügyi szolgáltatót értesíteni, amennyiben sürgős szükség vagy veszélyeztető állapot fennállását észleli, illetve arról tudomást szerez.

13.2 Az egészségügyi ellátáshoz való jog

Minden betegnek joga van sürgős szükség esetén az életmentő, illetve a súlyos vagy maradandó egészségkárosodás megelőzését biztosító ellátáshoz, valamint fájdalomának csillapításához és szenvedéseinek csökkentéséhez.

Minden betegnek joga van - jogszabályban meghatározott keretek között - az egészségi állapota által indokolt, megfelelő, folyamatosan hozzáférhető és az egyenlő bánásmód követelményének megfelelő egészségügyi ellátáshoz. Megfelelő az ellátás, ha az az adott egészségügyi szolgáltatásra vonatkozó szakmai és etikai szabályok, illetve irányelvek megtartásával történik. Folyamatosan hozzáférhető az ellátás, amennyiben az egészségügyi ellátórendszer működése napi 24 órán keresztül biztosítja annak igénybevehetőségét.

A betegnek joga van az állapota által szakmailag indokolt szintű egészségügyi szolgáltató és - ha jogszabály kivételt nem tesz - a választott orvos egyetértésével az ellátását végző orvos megválasztásához, amennyiben azt az egészségi állapota által indokolt ellátás szakmai tartalma, az ellátás sürgőssége vagy az ellátás igénybevételének alapjául szolgáló jogviszony nem zárja ki. Az orvosválasztás joga az egészségügyi szolgáltató működési rendjének megfelelően gyakorolható. Az orvosválasztás jogának gyakorlása során a betegnek joga van az ellátását végző olyan orvos megválasztásához, akivel az állapotának, illetve az egészségügyi szolgáltatás jellegének megfelelő, magyar nyelven történő kapcsolattartásra képes.

A beteg bármely, a kezelőorvos által megállapított diagnózissal, illetőleg javasolt terápiával, valamint fekvőbeteg-gyógyintézetből történő tervezett elbocsátásával vagy más egészségügyi szolgáltatóhoz történő beutalásával kapcsolatban kezdeményezheti más orvos által történő vizsgálatát.

Amennyiben a beteg az adott egészségügyi szolgáltatónál nem részesíthető az egészségi állapota által indokolt legrövidebb időn belül a szükséges ellátásban, tájékoztatni kell őt arról, hogy az adott ellátás mely egészségügyi szolgáltatónál biztosítható.

13.3 Az emberi méltósághoz való jog

Az egészségügyi ellátás során a beteg emberi méltóságát tiszteletben kell tartani. A beteg - törvény eltérő rendelkezésének hiányában - kizárólag az ellátásához szükséges beavatkozások végezhetőek el. Az ellátás során a beteg jogainak gyakorlásában csak az egészségi állapota által indokolt ideig - törvényben meghatározott - mértékben és módon korlátozható.

A beteg személyes szabadsága - ellátása során - fizikai, kémiai, biológiai vagy pszichikai módszerekkel vagy eljárásokkal kizárólag sürgős szükség esetén, illetőleg a beteg vagy mások élete, testi épsége és egészsége védelmében korlátozható. Kínzó, kegyetlen, embertelen, megalázó vagy büntető jellegű korlátozó intézkedést tilos alkalmazni. A korlátozó intézkedés csak addig tarthat, ameddig az elrendelés oka fennáll.

Korlátozó módszerek vagy eljárások alkalmazását - ha e törvény kivételt nem tesz - a beteg kezelőorvosa rendeli el. A kezelőorvos az alkalmazást megelőzően, - amennyiben ez nem lehetséges az alkalmazás megkezdését követően a lehető legrövidebb időn belül - rögzíti az egészségügyi dokumentációban a korlátozó módszereket vagy eljárásokat, megjelölve azok indítékát és alkalmazásuk időtartamát. Állandó orvosi felügyelet hiányában - kivételesen indokolt esetben - ideiglenesen szakápoló is elrendelheti a korlátozást. A korlátozásról a kezelőorvost haladéktalanul értesíteni kell, akinek azt tizenhat órán belül írásban jóvá kell hagynia. Ennek hiányában a korlátozást meg kell szüntetni. Korlátozó módszerek és eljárások alkalmazása esetén a beteg állapotát és testi szükségleteit rendszeresen - a szakmai szabályoknak megfelelően - ellenőrizni kell. A beteg egészségügyi dokumentációjában az ellenőrzés tényét és eredményét fel kell tüntetni. A beteget csak méltányolható okból és ideig szabad várakoztatni.

A beteg ellátása során szeméremérzetére tekintettel ruházata csak a szükséges időre és a szakmailag indokolt mértékben távolítható el.

13.4 Tájékoztatáshoz való jog

A beteg jogosult a számára egyéniesített formában megadott teljes körű tájékoztatásra.

A betegnek joga van ahhoz, hogy a rá vonatkozó személyes adatok kezelésével összefüggő információkon felül részletes tájékoztatást kapjon

- a) egészségi állapotáról, beleértve ennek orvosi megítélését is,
- b) a javasolt vizsgálatokról, beavatkozásokról,
- c) a javasolt vizsgálatok, beavatkozások elvégzésének, illetve elmaradásának lehetséges előnyeiről és kockázatairól,
- d) a vizsgálatok, beavatkozások elvégzésének tervezett időpontjairól,
- e) döntési jogáról a javasolt vizsgálatok, beavatkozások tekintetében,
- f) a lehetséges alternatív eljárásokról, módszerekről,
- g) az ellátás folyamatáról és várható kimeneteléről,
- h) a további ellátásokról, valamint
- i) a javasolt életmódról.

A betegnek joga van a tájékoztatás során és azt követően további kérdésre. A betegnek joga van megismerni ellátása során az egyes vizsgálatok, beavatkozások elvégzését követően azok eredményét, esetleges sikertelenségét, illetve a várttól eltérő eredményt és annak okait.

A cselekvőképtelen, a korlátozottan cselekvőképes kiskorú és a cselekvőképességében bármely ügycsoport tekintetében részlegesen korlátozott betegnek is joga van a korának és pszichés állapotának megfelelő tájékoztatáshoz.

A betegnek joga van megismerni az ellátásában közvetlenül közreműködő személyek nevét, szakképesítését és beosztását.

A tájékoztatáshoz fűződő jogok gyakorlásához szükséges feltételeket a fenntartó biztosítja. A betegnek joga van arra, hogy számára érthető módon kapjon tájékoztatást, figyelemmel életkorára, iskolázottságára, ismereteire, lelkiállapotára, e tekintetben megfogalmazott kívánságára, valamint arra, hogy a tájékoztatáshoz szükség esetén és lehetőség szerint tolmácsot vagy jelnyelvi tolmácsot biztosítsanak.

Ha a betegnek az egészségügyi ellátással összefüggő döntései meghozatalában a támogatott döntéshozatalról szóló törvény szerinti támogatója van, a beteg kérelmére a tájékoztatás során biztosítani kell támogatója jelenlétét.

Az orvos, vagy a Szolgáltató érdekkörében eljáró személy (pl. asszisztens) a vizsgálatot megelőzően köteles a beteget - amennyiben állapota lehetővé teszi - arról tájékoztatni, hogy a vizsgálat és az azt követő ellátás térítési díját meg kell téríteni, ha a vizsgálat eredménye szerint sürgős szükség nem áll fenn és az ellátás költségének fedezete a központi költségvetésben és az Egészségbiztosítási Alapon keresztül sincs biztosítva.

A részletes tájékoztatást homeopátiás gyógyszer ajánlása esetén írásban is a beteg rendelkezésére kell bocsátani.

A cselekvőképes beteg a tájékoztatásáról lemondhat, kivéve, ha betegsége természetét ismernie kell ahhoz, hogy mások egészségét ne veszélyeztesse. Ha a beavatkozásra a beteg kezdeményezésére és nem terápiás célból kerül sor, a tájékoztatásról való lemondás csak írásban érvényes. Az fenti rendelkezéseket a 16. életévét betöltött kiskorú személy esetén is alkalmazni kell. A tájékoztatás joga a beteget akkor is megilleti, ha beleegyezése egyébként nem feltétele a gyógykezelés megkezdésének.

13.5 Az önrendelkezéshez való jog

A beteget megilleti az önrendelkezéshez való jog, amely kizárólag törvényben meghatározott esetekben és módon korlátozható.

Az önrendelkezési jog gyakorlása keretében a beteg szabadon döntheti el, hogy kíván-e egészségügyi ellátást igénybe venni, illetve annak során mely beavatkozások elvégzésébe egyezik bele, illetve melyeket utasít vissza, figyelembe véve az Eütv. 20. §-ban előírt korlátozásokat. A betegnek joga van arra, hogy a kivizsgálását és kezelését érintő döntésekben részt vegyen. Az e törvényben foglalt kivételektől eltekintve bármely egészségügyi beavatkozás elvégzésének feltétele, hogy ahhoz a beteg megtevéstől, fenyegetéstől és kényszertől mentes, megfelelő tájékoztatáson alapuló beleegyezését adja.

Ha a betegnek az egészségügyi ellátással összefüggő döntései meghozatalában a támogatott döntéshozatalról szóló törvény szerinti támogatója van, a beteg kérelmére biztosítani kell, hogy a támogató a beleegyezés megadása során jelen lehessen, azzal kapcsolatban a beteggel egyeztetessen.

A beteg a bekezdésben foglalt beleegyezését szóban, írásban vagy ráutaló magatartással megadhatja, kivéve, ha e törvény eltérően nem rendelkezik.

Az invazív beavatkozásokhoz a beteg írásbeli vagy - amennyiben erre nem képes - két tanú együttes jelenlétében, szóban vagy más módon megtett nyilatkozata szükséges.

A beteg a beavatkozás elvégzéséhez való beleegyezését bármikor visszavonhatja. A beleegyezés alapos ok nélküli visszavonása esetén azonban kötelezhető az ennek következtében felmerült és indokolt költségek megtérítésére.

Az egészségügyi ellátással kapcsolatos döntésekben a cselekvőképtelen, illetve a korlátozottan cselekvőképes kiskorú és a cselekvőképességében az egészségügyi ellátással összefüggő jogok gyakorlása tekintetében részlegesen korlátozott beteg véleményét a szakmailag lehetséges mértékig figyelembe kell venni.

13.6 Az ellátás visszautasításának joga, valamint az ellátás Szolgáltató általi megtagadásának joga

A cselekvőképes beteget általában megilleti az ellátás visszautasításának joga, kivéve, ha annak elmaradása mások életét vagy testi épségét veszélyeztetné.

A beteg minden olyan ellátást, amelynek elmaradása esetén egészségi állapotában várhatóan súlyos vagy maradandó károsodás következne be, csak közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban, illetve írásképtelensége esetén két tanú együttes jelenlétében utasíthat vissza. Ez utóbbi esetben a visszautasítást az egészségügyi dokumentációban rögzíteni kell, amelyet a tanúk aláírásukkal hitelesítenek.

A betegség természetes lefolyását lehetővé téve az életfenntartó vagy életmentő beavatkozás visszautasítására csak abban az esetben van lehetőség, ha a beteg olyan súlyos betegségben szenved, amely az orvostudomány mindenkori állása szerint rövid időn belül - megfelelő egészségügyi ellátás mellett is - halálhoz vezet és gyógyíthatatlan. Az életfenntartó, illetve életmentő beavatkozás visszautasítása a csak közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban, illetve írásképtelensége esetén két tanú együttes jelenlétében történhet.

A visszautasítás csak akkor érvényes, ha egy háromtagú orvosi bizottság a beteget megvizsgálja és egybehangzóan, írásban nyilatkozik arról, hogy a beteg döntését annak következményei tudatában hozta meg, illetve, hogy a fentiek szerinti feltételek fennállnak, továbbá a beteg az orvosi bizottság nyilatkozatát követő 3. napon - két tanú előtt - ismételten kinyilvánítja a visszautasításra irányuló szándékát. Amennyiben a beteg nem járul hozzá az orvosi bizottság vizsgálatához, a kezelés visszautasítására vonatkozó nyilatkozata nem vehető figyelembe.

A beteg nem utasíthatja vissza az életfenntartó vagy életmentő beavatkozást, ha várandós és előre láthatóan képes a gyermek kihordására.

A beteg a visszautasításra vonatkozó nyilatkozatát bármikor, alaki kötöttség nélkül visszavonhatja.

A Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet, hogy a Szolgáltató, vagy a Szolgáltató érdekkörében eljáró orvos a hozzá forduló Ügyfél ellátását és vizsgálatát az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 131. § - 133. § szakaszában foglaltak szerint jogosult és köteles megtagadni.

13.7 Az egészségügyi dokumentáció megismerésének joga

A beteg jogosult a róla készült egészségügyi dokumentációban foglaltakat – az Eütv. 135. §-ban foglaltak figyelembevételével - megismerni.

A betegnek a rá vonatkozó személyes adataival kapcsolatos jogaira 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 (általános adatvédelmi rendelet) szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet, és az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló törvény rendelkezései irányadóak.

A beteg jogosult

- a) a fekvőbeteg-gyógyintézetből történő elbocsátásakor zárójelentést kapni,
- b) a járóbeteg-szakellátási tevékenység befejezésekor ambuláns ellátási lapot kapni

Amennyiben a betegről készült egészségügyi dokumentáció más személy magántitokhoz való jogát érintő adatokat is tartalmaz, annak csak a betegre vonatkozó része tekintetében gyakorolható a betekintési, illetve minden egyéb jogosultság.

Kiskorú dokumentációjába való betekintési jog a törvényes képviselőt illeti meg.

Az egészségügyi adatok kezelésének és védelmének részletes szabályait az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló törvény állapítja meg.

Az egészségügyi dokumentáció megismerésének joga az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (a továbbiakban: EESZT) által elektronikusan kezelt egészségügyi dokumentáció vonatkozásában az EESZT útján is gyakorolható.

13.8 Az orvosi titoktartáshoz való jog

A beteg jogosult arra, hogy az egészségügyi ellátásában részt vevő személyek az ellátása során tudomásukra jutott információkat, különösképpen a beteg egészségügyi és személyes adatait csak az arra jogosulttal közöljék, és azokat a vonatkozó jogszabályok szerint kezeljék (a továbbiakban: orvosi titok).

A betegnek joga van arról nyilatkozni, hogy betegségéről, annak várható kimeneteléről kiknek adható felvilágosítás, illetve kiket zár ki egészségügyi adatainak részleges vagy teljes megismeréséből. Az érintett beteg egészségügyi adatait annak hozzájárulása hiányában is közölni kell, amennyiben ezt a törvény elrendeli,

b) mások életének, testi épségének és egészségének védelme szükségessé teszi.

Az érintett beteg hozzájárulása nélkül a beteg további ápolását, gondozását végző személlyel közölni lehet azokat az egészségügyi adatokat, amelyek ismeretének hiánya a beteg egészségi állapotának károsodásához vezethet.

A betegnek joga van ahhoz, hogy vizsgálata és gyógykezelése során csak azok a személyek legyenek jelen, akiknek részvétele az ellátásban szükséges, illetve azok, akiknek jelenlétéhez a beteg hozzájárult, kivéve, ha törvény másként nem rendelkezik.

A betegnek joga van ahhoz, hogy vizsgálatára és kezelésére olyan körülmények között kerüljön sor, hogy azt beleegyezése nélkül mások ne láthassák, illetve ne hallhassák, kivéve, ha a sürgős szükség és a veszélyeztető állapot esetén ez elkerülhetetlen.

13.9 A beteg kötelezettségei

A beteg az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani az erre vonatkozó jogszabályokat és az egészségügyi szolgáltató működési rendjét.

A beteg - amennyiben ezt egészségi állapota lehetővé teszi - köteles az ellátásában közreműködő egészségügyi dolgozókkal képességei és ismeretei szerint az alábbiak szerint együttműködni:

- a) tájékoztatni őket mindarról, amely szükséges a kórisme megállapításához, a megfelelő kezelési terv elkészítéséhez és a beavatkozások elvégzéséhez, így különösen minden korábbi betegségről, gyógykezeléséről, gyógyszer vagy gyógyhatású készítmény szedéséről, egészségkárosító kockázati tényezőiről,
- b) tájékoztatni őket - saját betegségével összefüggésben - mindarról, amely mások életét vagy testi épségét veszélyeztetheti, így különösen a fertőző betegségekről és a foglalkozás végzését kizáró megbetegedésekről és állapotokról,
- c) az egészségügyért felelős miniszter (a továbbiakban: miniszter) rendeletében foglalt fertőző betegségek esetén megnevezni azon személyeket, akiktől a fertőző betegséget megkaphatta, illetve akiket megfertőzhetett,
- d) tájékoztatni őket minden, az egészségügyi ellátást érintő, általa korábban tett jognyilatkozatáról,
- e) a gyógykezelésével kapcsolatban tőlük kapott rendelkezéseket betartani,
- f) a gyógyintézet házirendjét betartani,
- g) a jogszabály által előírt térítési díjat megfizetni,
- h) jogszabályban előírt személyes adatait hitelt érdemlően igazolni.

A beteg köteles a jogszabály által előírt vagy a jogszabály alapján a szolgáltató által megállapított térítési díjat megfizetni.

A beteg és hozzátartozói jogaik gyakorlása során kötelesek tiszteletben tartani más betegek jogait.

A beteg és hozzátartozói jogainak gyakorlása nem sértheti az egészségügyi dolgozóknak törvényben foglalt jogait.

13.10 A beteg jogainak érvényesítése

A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni.

Az egészségügyi szolgáltató, illetve a fenntartó köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a beteget a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc munkanapon belül írásban tájékoztatni.

A panasz kivizsgálásának részletes szabályait a Szolgáltató belső szabályzatban rögzíti. A panaszokat a Szolgáltató nyilvántartja és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig megőrzi.

A Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy a panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - a betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervhez és más szervekhez forduljon.

A betegjogi képviselő ellátja a betegek Eütv.-ben és a betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervekről szóló jogszabályban meghatározott jogainak védelmét és segíti őket e jogaik megismerésében és érvényesítésében.

A területileg illetékes betegjogi képviselők mindenkor elérhetőségeiről az Integrált Jogvédelmi Szolgálat nyújt tájékoztatást (székhely: 1134 Budapest, Tüzér utca 33-35.; levelezési cím: 1365 Budapest, Pf.: 646.; központi telefonszám: +36 1 8969 000; e-mail: ijsz@ijsz.emmi.gov.hu, honlap: www.ijsz.hu).

e) A beteg és az egészségügyi szolgáltató között felmerülő jogviták peren kívüli megoldására a felek együttesen kezdeményezhetik a jogvita közvetítői eljárás keretében, közvetítői tanács útján történő rendezését.

13. Egyéb feltételek

A Szerződés és a kapcsolattartás nyelve a magyar nyelv.

A Szolgáltató Ügyfélszolgálatot tart fenn és tesz elérhetővé az Ügyfelek számára. Az Ügyfélszolgálat a +36 1 808 9977-es telefonszámon és hello@wellwayclinics.hu e-mail címen érhető el munkanapokon 07:00-19:00 óra között, illetve szombaton 7:00 – 14:00 között.

A Szolgáltató nem rendelkezik magatartási kódex-el és nem csatlakozott a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex-hez.

A Szolgáltató eredményes gyógykezelési tevékenységének elősegítése – ideértve a szakfelügyeleti tevékenységet is – és az Ügyfél egészségének a megőrzése, javítása és fenntartása előmozdításának érdekében a Szolgáltató az Ügyfél egészségi állapotát nyomon követi és meghatározott időközönként tájékoztatja az Ügyfelet az egyes vizsgálatok időszerűségéről. Ezen nyomon követést és tájékoztatást,

valamint a nyomon követés érdekében az Ügyfél egészségügyi és személyazonosító adatának Szolgáltató általi kezelését az Ügyfél a Szerződés aláírásával elfogadja.

Valamely szerződésszegés vagy késedelem következményeinek érvényesítéséről való lemondás nem jelenti a Szerződés egyéb jogairól történő lemondást vagy az esetleges későbbi szerződésszegés vagy késedelem következményeiről történő lemondást. A joglemondás kizárólag írásban érvényes, ha azt a kötelezettséget vállaló félnek az erre felhatalmazott képviselője írta alá. Továbbá, az a tény, hogy a Szolgáltató nem gyakorolja vagy érvényesíti valamely, a Szerződésből fakadó vagy azzal kapcsolatos jogát vagy követelését, nem értelmezhető sem kifejezett, sem hallgatólagos joglemondásnak és a Szolgáltató továbbra is bármikor jogosult a joga gyakorlására, érvényesítésére.

A Szerződéssel kapcsolatos értesítéseket ajánlott, tértivevényes küldeményként vagy bármilyen a kézbesítés igazolására alkalmas eszköz útján, ideértve az e-mailt is, kell megküldeni. Az elérhetőség megváltozásáról az érintett Fél köteles a másik Felet haladéktalanul tájékoztatni. A tájékoztatás elmulasztásából, vagy késedelmes teljesítéséből fakadó felelősség a mulasztó Felet terheli. Az értesítéseket személyes kézbesítés esetén az átadás pillanatában, ellenkező bizonyítás hiányában emailen történő küldés esetében – sikeres visszaigazolás esetén – a visszaigazolás megérkezésekor, ajánlott postai úton való küldés esetén a postázástól számított 2 napon belül, tértivevényes kézbesítés esetén a tértivevényen szereplő napon kell kézbesítettnek tekinteni. Külföldre, légipostai levél útján való kézbesítés esetén ellenkező bizonyítás hiányában a feladást követő 10 munkanap elteltével kell az értesítést kézbesítettnek tekinteni.

A szóbeli értesítéseket nem minősülnek joghatályos értesítésnek.

Az Ügyfél kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása esetén jogosult a Szerződésből eredő jogait engedményezni, kötelezettségeit átruházni. A Szerződés megkötésével az Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a Szerződést részben vagy egészben harmadik személyre átruházza.