

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

- **A Szolgáltató adatai:**

Cégnév:	LilyAnna Medical Kft.
Székhely:	1095 Budapest, Tinódi utca 1-3. C. épület fszt. 4.
Céggjegyzékszám:	01-09-375237
Nyilvántartást vezető bíróság:	Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Adószám:	28814438-1-43
Képviselő:	dr. Tóth Alexandra ügyvezető
Telefonszám:	+3670/775-2279
E-mail cím:	info@lilymed.hu

- **A tárhelyszolgáltató adatai:**

Név:	Sybell Informatika Kft.
Székhely/telephely:	1158 Budapest, Késmárk u. 7/b II. em. 206.
Adószám:	25859502-2-42
E-mail:	support@sybell.hu

A Szolgáltató tekintetében, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex nem áll rendelkezésre. A Szolgáltató a Magyar Orvosi Kamara tagja.

- **Fontosabb fogalom meghatározások:**

- **Szolgáltató:** a szolgáltatást nyújtó természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet. A konzultációt biztosító szakorvos, egészségügyi szakember.
- **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.
- **Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés:** az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti, vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás ellenértékét.
- **Páciens:** a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe vevő személy, aki részt kíván venni a Szolgáltató által szervezett konzultáción.
- **Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:**

A Szolgáltató a hatályos Általános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumot weboldalán teszi közzé, vagy elektronikus levélben küldi el a konzultációra jelentkező Páciens részére.

- **Az Általános Szerződési Feltételek tartalma:**

Jelen Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő Páciens jogait és kötelezettségeit, a szerződő felek közötti megállapodás feltételeit tartalmazza. Az Általános Szerződési Feltételek érvényesek a Szolgáltató által szervezett konzultációra való jelentkezés és azon való megjelenés, a szolgáltatás igénybevétele esetén. Ezen feltételek az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 5. §. (1) bekezdése szerinti általános szerződési feltételeknek minősülnek, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet rendelkezéseinek megfelelő tájékoztatást, szabályozást tartalmaznak. A jelen Általános Szerződési Feltételek bizonyos rendelkezései kizárólag a Fogyasztóként eljáró Páciensekre vonatkoznak.

Jelen Általános Szerződési Feltételek minden olyan szolgáltatás igénybevételére kiterjed, melyet a Páciens a Szolgáltatótól történő megrendeléssel (időpont foglalással) kezdeményez.

A Páciens, ha a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe kívánja venni, köteles elfogadni a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit, amit a weboldalon lévő űrlapon található jelölő négyzet kiválasztásával, vagy elektronikus levélben történő visszaigazolással tehet meg. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek elfogadása esetén a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szerződés jön létre a Szolgáltató és a Páciens között. Amennyiben a Szolgáltató a konzultációs díj átutalását megelőzően, szabályszerűen közzéteszi, vagy elküldi a Páciens részére a jelen Általános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumot, de a Páciens az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kapcsolatban nem küld visszajelzést a Szolgáltató részére, azonban a konzultációs díj összegét átutalja a Szolgáltató bankszámlájára, úgy kell tekinteni, hogy a Páciens az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta.

- **Az Általános Szerződési Feltételek hatálya:**

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2020. 12. 01. napján lép hatályba, ez megegyezik az Általános Szerződési Feltételek weboldalon való közzétételének napjával. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a hatálybalépés napjától valamennyi Páciensre és konzultációra hatályosak.

A Szolgáltató fenntartja a jogot jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek módosítására. Módosítás esetén a jelentkezés elküldésének időpontjában érvényben és hatályban lévő Általános Szerződési Feltételek kerülnek alkalmazásra.

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott, az alábbiakban megnevezett szolgáltatásokra terjednek ki: online konzultáción való részvétel. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételére az a személy jogosult, aki előzetesen jelentkezett a Szolgáltatóhoz konzultációra, a jelentkezés elfogadását a Szolgáltató visszaigazolta, a konzultációs díjat megfizette Szolgáltató részére és jelen

Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta.

Az Általános Szerződési Feltételek a fentiekben nevesített szolgáltatások vonatkozásában az ezen szolgáltatások igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket szabályozza.

- **A szerződés létrejötte, a szerződés megszűntetése:**

A Páciens valamint a Szolgáltató közötti jogviszony a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával jön létre, mely meghatározza mindkét fél jogait és kötelezettségeit.

A szerződés elektronikus úton jön létre, azzal, hogy Páciens a konzultációra jelentkezik, a jelentkezést elküldi, és azt a Szolgáltató visszaigazolja (kifejezetten elfogadja a Páciens ajánlatát) a Páciens által megadott elektronikus levelezési címére, az adatvédelmi rendelkezések betartása mellett. A Szolgáltatónak jogában áll az igazolás visszaküldését követően is a szerződéstől elállni, annak teljesítésére tőle már el nem várható okok miatt (pl.: az adott szolgáltatást már nem nyújtja, vis maior, betegség, stb.). Elállás esetén a Szolgáltató köteles elszámolni a Pácienssel, amennyiben pénzmozgás történt.

A Szolgáltató a konzultáció időpontjáról, helyszínéről, az ahhoz használt alkalmazásról és annak eléréséről (online konzultáció esetén) elektronikus levélben ad tájékoztatást a Páciens számára. Az esetleges elírásokért, téves adatokért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A konzultációra való jelentkezésre a Szolgáltató weboldalán is van lehetőség, az időpontfoglalási rendszer használatával. Itt kerülnek megadásra a Páciens személyes adatai (név, telefonszám, e-mail cím). Ezt követően kerülnek elfogadásra az Általános Szerződési Feltételek a vonatkozó négyzet jelölésével.

Ezután – amennyiben mindent rendben talál a Páciens – a jelentkezés elküldésére kerül a „Foglalás küldése” gomb megnyomásával.

A Páciens a jelentkezés elküldésével kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, és nyilatkozata – a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti visszaigazolása esetén - fizetési kötelezettséget vonhat maga után.

A jelentkezés Szolgáltatóhoz történő beérkezését követően Szolgáltató egy elektronikus üzenettel visszaigazolja a jelentkezést.

(Ha a megrendelés megérkezését visszaigazoló e-mail a Pácienshez 48 órán belül nem érkezik meg, akkor a Páciens mentesül az ajánlati kötöttség alól, nem köteles a megrendelt szolgáltatást igénybe venni.)

A Szolgáltató elektronikus levélben továbbítja a Páciens részére egy adatlapot, egy anamnézis lapot és/vagy a szakorvosi kérdőívet, valamint tájékoztatást az online konzultációhoz alkalmazott szolgáltatásról, az alkalmazásban történő eléréséhez szükséges adatokról. A Páciens a konzultáció időpontját megelőző 3 nappal köteles a részére küldött dokumentumokat kitöltve visszaküldeni a Szolgáltató részére. A Páciens a konzultációt megelőzően köteles továbbá a konzultációs díj megfizetésének tranzakciós bizonylattal történő igazolására, valamint köteles megadni a konzultációs

felületen keresztül történő eléréséhez szükséges információkat.

A Páciens elfogadja, hogy az ily módon kötött szerződés nem minősül írásban megkötöttnek, és arra Magyarország joga irányadó. A szerződésre a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései vonatkoznak.

A szerződés magyar nyelven jön létre, a Szolgáltató elektronikus formában tárolja a jelentkezéseket, a szerződés egyéb módon nem kerül iktatásra.

Páciens a jelentkezés során köteles a saját, valós adatait megadni. A regisztráció során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Páciens más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.

A Szolgáltatót a Páciens által tévesen, hiányosan vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető problémaért, semminemű felelősség nem terheli, tekintettel arra, hogy a Szolgáltató a Páciens számára a jelentkezés során az adatok leellenőrzésére minden esetben lehetőséget biztosít.

- **Konzultációs díj:**

A szolgáltatás igénybevételéért a Páciens díj fizetésére köteles. A konzultációs díj a weboldalon, vagy elektronikus levélben kerül feltüntetésre. A feltüntetett konzultációs díjak érvényes fogyasztói árak, melyek pénzneme magyar Forint és tartalmazzák az Általános Fogyasztói Adót.

A Szolgáltató fenntartja a feltüntetett díjak változtatásának jogát. Az árváltozás a megjelenéssel lép hatályba.

A Szolgáltató által küldött visszaigazolást követően a konzultációs díj fizetendő végösszege nem változik. Előfordulhat azonban, hogy valamilyen technikai hiba vagy elírás következtében a piaci ártól jelentősen eltérő, téves díj jelenik meg a tájékoztatóban, vagy a weboldalon. Ilyen esetben a Szolgáltató a rendelt szolgáltatás biztosítása előtt elektronikus üzenetben megkeresi a Páciens egyeztetés céljából. Az ilyen jelentkezéseket a Szolgáltató nem tekinti érvényesnek, és az ebből eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a konzultációs díjat pontosan tüntesse fel. Amennyiben minden gondossága ellenére hibás ár került feltüntetésre, a Szolgáltató nem kötelezhető arra, hogy a szolgáltatást a hibás áron biztosítsa.

- **Adatbeviteli hibák javításának lehetősége:**

A jelentkezés során a Páciensnek folyamatosan lehetősége van a bevitt adatok javítására, vagy törlésére.

Ha a jelentkezés elküldését követően szeretné a Páciens módosítani a megadott adatokat, ezt a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételekben megadott elérhetőségein tudja jelezni a Szolgáltató irányába.

A Páciens a jelentkezés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a Páciens hibás adatbeviteléből, illetve a pontatlanul közölt adatokból keletkező

károkért nem vonható felelősségre.

A jelentkezés során pontatlanul megadott elektronikus levelezési cím, vagy a postafiók tárhelyének telítettsége a visszaigazolás hiányát okozhatja, ami megakadályozhatja a szerződés létrejöttét és a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen esetekben a Szolgáltató megpróbál egyéb módon kapcsolatba lépni a Pácienssel.

- **Fizetési és lemondási feltételek:**

A konzultációs díjat a Páciens átutalással (előre utalással) fizeti meg Szolgáltató részére. A konzultáción való részvétel feltétele a konzultációs díj Szolgáltató bankszámlájára történő beérkezése.

Előre utalással történő fizetés: a Páciens a Szolgáltató bankszámlájára utalja a konzultációs díj összegét. Az összeg Szolgáltató bankszámlájára történő megérkezését követően válik jogosulttá a Páciens a konzultáción való részvételre.

A Szolgáltató jogszabályi kötelezettségének eleget téve felhívja a Páciens figyelmét, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele (a konzultációra való jelentkezés elküldése) a Szolgáltató javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.

A Páciens elfogadja, hogy a konzultációs díjról kiállított díjbekérőt és számlát kizárólag elektronikus úton kapja meg az általa megadott elektronikus levelezési címre. A Páciensnek gondoskodnia kell arról, hogy az elektronikus úton történő díjbekérő és számla kézbesíthető legyen és a technikai beállítások (pl. tűzfalak) ezt ne akadályozzák. Elektronikus levelezési cím változása esetén a Páciens köteles a Szolgáltatót elektronikus levélben értesíteni.

Páciens jogosult a konzultáción való részvételét lemondani a Szolgáltatóhoz intézett egyoldalú jognyilatkozatával, indokolási kötelezettség nélkül.

- Ha a lemondásra több, mint 3 naptári nappal a konzultáció dátumát megelőzően kerül sor, úgy Szolgáltató a konzultációs díj teljes összegét visszautalja a Páciens bankszámlájára.
- Ha az időpont lemondására a konzultációt megelőző 48 órán belül kerül sor, Szolgáltató nem téríti vissza a konzultációs díj összegét.

Amennyiben a Páciens a konzultáción nem jelenik meg, nem veszi igénybe a Szolgáltató szolgáltatását az alkalom számára megtartottnak minősül, a befizetett pénzüsszeg nem használható fel másra, és nem jár vissza.

Ha a Szolgáltató a saját hibájából, vagy önhibáján kívül, akár a szolgáltatás egészével, akár a konzultáció egy részének teljesítésével késedelembe esik, az előre egyeztetett időpontban nem jelenik meg, nem áll rendelkezésre, a konzultáció az ő hibájából nem kezdhető meg, vagy elmarad, akkor köteles az elmaradást pótolni és egy új időpontban megtartani az elmaradt eseményt.

- **Teljesítési idő, a szolgáltatás igénybevétele:**

A teljesítés időpontja a konzultáció megtartásának időpontja.

Páciens tudomásul veszi, hogy Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a vállalt szolgáltatást a szakmai és etikai szabályok megtartásával, legjobb tudása és tapasztalata alapján, a Páciens érdekeit szem előtt tartva nyújtja, eredmény megvalósítására – a konzultáción elhangzott információk alapján – nem vállal kötelezettséget. Páciens tudomásul veszi, hogy a szerződés szerinti tanácsadás vagy egyéb szolgáltatás szakszerű nyújtása több alkalmas találkozást, időben elhúzódó kezelést tehet szükségessé.

A Páciens a saját testi-lelki állapotáért a tőle elvárható módon felelősséggel tartozik, ezért a Szolgáltatót semmiféle helyállási kötelezettség nem terheli a Páciens olyan cselekményének következményéért, amely a szerződés tárgyát képező szolgáltatás sikerét veszélyeztetheti. Az ilyen magatartásokból eredő károkért, a szolgáltatás sikertelenségéért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A Páciens a szolgáltatás igénybevételekor tiszteletben tartja a Szolgáltatóra vonatkozó jogszabályokat és a Szolgáltató működési rendjét.

A Páciens köteles a részére nyújtott szolgáltatást személyesen végző szakorvossal, egészségügyi szakemberrel együttműködni és tiszteletben tartani a Szolgáltató jogait.

A Páciens köteles megadni minden információt a Szolgáltató számára egészségügyi állapotával kapcsolatban, köteles átadni az állapotát bemutató egészségügyi dokumentumokat, leleteket stb.

Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a Páciens által elhallgatott, vagy nem megfelelően átadott információk miatti problémákért, egészségkárosodásért.

Páciens tudomásul veszi, hogy bizonyos egészségügyi problémák diagnosztizálása, kezelése online formában nem megoldható.

A Szolgáltató által a Páciens részére esetlegesen átadott írásos dokumentumokon a Páciens korlátozott felhasználási jogot szerez: a Páciens az írott dokumentumokat kizárólag saját céljára jogosult használni.

Páciens tudomásul veszi azt is, hogy a konzultáció során és az azt követően átadott írásos dokumentumokból megismert információkat nem jogosult harmadik személyek számára továbbítani, sokszorosítani és forgalomba hozni, bármilyen felhasználás kizárólag a Szolgáltató előzetes, írásbeli engedélyével lehetséges.

Páciens tudomásul veszi, hogy a konzultáción tilos az elhangzottakat hang- vagy kép rögzítésére alkalmas eszközzel – a Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül – rögzíteni.

A jelen pontban foglalt kötelezettségek megszegése esetén a Páciens köteles a Szolgáltató ebből eredő kára, valamint a felmerült, indokolt és igazolt költségei megfizetésére.

- **Adatkezelési Tájékoztató:**

A Szolgáltató kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezéseivel összhangban, az adatkezelési és adatvédelmi rendelkezések előírásait szigorúan betartva végzi a

személyes adatok kezelését, figyelembe véve a jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, a célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság alapelveit.

A Szolgáltató megtesz minden olyan technikai és szervezési intézkedést, hogy Páciensei személyes adatait biztonságos, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. rendelete által előírt módon kezelje.

A személyes adatok kezelésével kapcsolatos Adatkezelési Tájékoztató szintén a Szolgáltató weboldalán és székhelyén érhető el.

• **A Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszkezelés:**

Amennyiben a Páciens a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban nem elégedett, és panasszal szeretne élni a Szolgáltató felé, azt szóban és írásban: postai úton (LilyAnna Medical Kft. 1095 Budapest, Tinódi utca 1-3. C. épület fszt. 4.), vagy elektronikus levélben (info@lilymed.hu) teheti meg.

A Szolgáltató minden panaszt kivizsgál. A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a Páciens a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Páciensnek átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Páciensnek legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válaszra vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közzéte iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Páciens neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Páciens panaszának részletes leírása, a Páciens által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a Páciens panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a Páciens aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Páciens írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely Hatóság vagy Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes Hatóság, illetve a Páciens lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a Békéltető Testületi eljárást.

- **Békéltető Testület, Fogyasztóvédelem:**

A Szolgáltató ezúton tájékoztatja a Pácienseket, hogy amennyiben a Páciens nem ért egyet a Szolgáltató válaszával, melyet panaszára adott, az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

Békéltető Testületi eljárás kezdeményezéséhez a Páciens lakóhelye szerinti illetőséggű Békéltető Testülethez, vagy a Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testülethez fordulhat a Páciens.

A Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testület:

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Telefonszám: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Baranya Megyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefonszám: 06-72-507-154

Fax: 06-72-507-152

E-mail: abeck@pbkik.hu; mbonyar@pbkik.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszám: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-76-501-523

Fax: 06-76-501-538

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu; mariann.matyus@bkmkik.hu

Honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszám: 06-66-324-976
Fax: 06-66-324-976
E-mail: eva.toth@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszám:06-46-501-091;06-46-501-870
Fax: 06-46-501-099
E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Telefonszám: 06-1-488-2131
Fax: 06-1-488-2186
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám: 06-62-554-250/118
Fax: 06-62-426-149
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám:06-22-510-310
Fax: 06-22-510-312
E-mail: fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszám: 06-96-520-217
Fax: 06-96-520-218
E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszám: 06-52-500-710
Fax: 06-52-500-720
E-mail: korosi.vanda@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Telefonszám: 06-36-429-612
Fax: 06-36-323-615
E-mail: hkik@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 305-306.
Telefonszám: 06-56-510-621, 06-20-373-2570

Fax: 06-56-510-628
E-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszám: 06-34-513-027
Fax: 06-34-316-259
E-mail: szilvi@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.
Telefonszám: 06-32-520-860
Fax: 06-32-520-862
E-mail: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81
Telefonszám: 06-1-269-0703
Fax: 06-1-474-7921
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u.6.
Telefonszám: 06-82-501-026
Fax: 06-82-501-046
E-mail: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszám: 06-42-311-544
Fax: 06-42-311-750
E-mail: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet
Telefonszám: 06-74-411-661
Fax: 06-74-411-456
E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszám: 06-94-312-356
Fax: 06-94-316-936
E-mail: vmkik@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 116.
Telefonszám: 06-88-429-008

Fax: 06-88-412-150
E-mail: bekelteto@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.
Telefonszám: 06-92-550-513
Fax: 06-92-550-525
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

A Békéltető Testület olyan független testület, mely a megyei kereskedelmi és iparkamarák, illetve a Fővárosi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működik. Létrehozásuk célja az volt, hogy megkíséreljék a Páciens és a Szolgáltató között fennálló vitás kérdéseket bíróságon kívül megoldani, elsősorban egyezséget létrehozni a két fél között és ezzel egyszerűen, gyorsan és hatékonyan segíteni a fogyasztói jogok érvényesülését.

A Békéltető Testülethez fordulás feltétele, hogy a Páciens megkísérelje a vitát közvetlenül a Szolgáltatóval rendezni. A Békéltető Testület eljárása ingyenes, a Páciensnek csak akkor merülhet fel fizetési kötelezettsége, amennyiben a Testület a Páciens hátrányára dönt.

A Békéltető Testület eljárása a Páciens kérelmére indul. A kérelmet a Békéltető Testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell:

- a Páciens nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a Szolgáltató nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- az illetékes Békéltető Testület helyett kérelmezett Testület megjelölését,
- a Páciens álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- a Páciens nyilatkozatát arról, hogy a Páciens a Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését,
- a Páciens nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más Békéltető Testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelemelőterjesztésére nem került sor,
- a Testület döntésére irányuló indítványt,
- a Páciens aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a Páciens bizonyítékként hivatkozik, így különösen a Szolgáltató írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a Páciens rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

Ha a Páciens meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

Amennyiben a Páciens fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes Fogyasztóvédelmi Hatósághoz. A panasz elbírálását követően a Hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://jarasinfo.gov.hu/>

A Páciens jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

A Szolgáltató székhelye szerinti betegjogi képviselő:

Név: dr. Juhász Andrea
E-mail cím: juhasz.andrea@obdk.hu
Telefonszám: 06-20/4899-658

- **Vegyes és záró rendelkezések:**

A Páciens tanácsadásra való elektronikus jelentkezése feltételezi, hogy a Páciens az elektronikus szolgáltatásnyújtásra vonatkozó technikai valamint jogszabályi ismeretekkel rendelkezik. Ezen ismeretek hiányából, valamint az elektronikus termékek hibájából, az informatikai, távközlési szolgáltatóknak (például az internetszolgáltató) felróható hibákért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Amennyiben kötelező erejű jogszabályi rendelkezés, vagy bírósági döntés jelen Általános Szerződési Feltételek bármely rendelkezését korlátozza vagy érvényteleníti, az nem érinti az Általános Szerződési Feltételek többi rendelkezésének érvényességét.

Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdések tekintetében a Magyar Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. tv.) és az egyéb vonatkozó jogszabályi rendelkezések irányadók.

- **Vonatkozó jogszabályok:**

A felek között létrejött szerződésre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről;
- 45/2014 (II.26) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól;
- 1997. évi CLIV. törvény – az egészségügyről;
- 1997. évi XLVII. törvény – az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről.

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2020. 12. 01. napján lépnek hatályba, az ezt követően létrejött szerződések tekintetében alkalmazandók.