**FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRE SZÓLÓ**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

**Kihez forduljak?**

**Páciens irányítás program**

Hatályos: 2025.04.01. napjától

**Általános szabályok**

Jelen Felhasználók részére szóló Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „**Felhasználó ÁSZF**”) a **Doktor Plusz Medical Kft.** (adószám: 23587586207, cégjegyzékszám: 07 09 021334, székhely: 8000 Székesfehérvár, Fiskális utca 43., a továbbiakban: „**Szolgáltató”**) által a www.doktorplusz.com/kihezforduljak URL cím alatt üzemeltetett (mint: „**Honlap**”) Páciens irányítás program (mint: „**program**”) általános felhasználási feltételeit tartalmazza és vonatkozik minden a programban résztvevő személyre.

A Felhasználó ÁSZF a honlap kizárólagos tulajdonosa és üzemeltetője, a Szolgáltató által nyújtott, a Szolgáltató és a fenti honlap felhasználója (a továbbiakban: „**Felhasználó”**) között a Szolgáltató fenti honlapján nyújtott szolgáltatásainak igénybevétele céljából létrejött valamennyi jogviszonyra, illetve ezen jogviszonyok alanyaira kiterjed.

A jelen Felhasználó ÁSZF-re a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) irányadó, és a Ptk. 6:77.§-6:81.§-ok rendelkezései alapján általános szerződési feltételnek minősül és a Felek jogviszonyában kötelező erővel bír. Az általános szerződési feltétel a szerződés részévé válik, mivel Szolgáltató lehetővé tette, hogy a Felhasználó annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és azt elfogadja.

Felhasználó tudomásul veszi, hogy a fenti honlapon történő űrlap kitöltésével a Felhasználó magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen Felhasználó ÁSZF-ben foglaltakat.

**2. Alapvető fogalmak**

A jelen Felhasználó ÁSZF-ben meghatározott nagy kezdőbetűs kifejezések az alábbi jelentéssel bírnak:

Adatkezelés: a Felhasználóktól gyűjtött személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

Adatkezelő: a Szolgáltató, aki a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan meghatározza.

Ellátás/konzultáció: a Honlapon keresztül a Felhasználó által jelzett igény egészségügyi tanácsadásra, melyre telefonos formában kerül sor.

Felhasználó: a saját maga vagy más részére a szolgáltatást megrendelő hozzátartozó/harmadik személy.

Felek: Felhasználó és Szolgáltató együttesen.

Szolgáltatás: Szolgáltató rendszere a Felhasználó űrlapon kitöltött adatait fogadja, telefonon felveszi a kapcsolatot Felhasználóval. A szolgáltatás a Felhasználó részére ingyenes.

**3. A szolgáltatás tartalma**

3.1. A Honlapon keresztül a Szolgáltató egy internetes űrlapot biztosít, melyben az alábbi adatok megadása kötelező: név, telefonszám, életkor, irányítószám (kiskorú esetén: kapcsolattartó név és telefonszám, kiskorú életkora, irányítószáma) egészségügyi tünetek, panasz (mint: **„Regisztráció**”).

3.2. Szolgáltató telefonon keresi a Felhasználót az űrlap kitöltésétől számított 3 munkanapon belül, - munkanaponként az általa megjelölt idősávban legfeljebb 3 alkalommal - általános egészségügyi információkat nyújt és szükség esetén a megfelelő szakorvoshoz történő telefonos időpontfoglalást bonyolít a Doktor Plusz Magánegészségügyi Központba. Felhívjuk a figyelmet, hogy a szolgáltatás nem minősül egészségügyi tanácsadásnak, szolgáltatásnak. A Szolgáltató által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot, továbbá nem alkalmas betegségek diagnosztizálására vagy kezelési tervek kidolgozására. A szolgáltatás célja általános egészségügyi információkat nyújtó tájékoztatás.

3.3. A Szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét, hogy szolgáltatásai kizárólag személyes, nem kereskedelmi célokra használhatók fel. Ennek megfelelően a Honlapon feltüntetett tartalmak vagy információk, szoftverek, termékek és szolgáltatások újraeladása, Deep.-linkelése, felhasználása, másolása, monitorozása (pl.: spider, scrape), feltüntetése, letöltése vagy sokszorosítása bármilyen kereskedelmi, illetve versenytársi tevékenységből vagy célból nem engedélyezett.

3.4. Felhasználót polgári és büntetőjogi felelősség terheli a valós adatok megadásáért, akár saját számára akár harmadik személy számára történő időpontfoglalás esetén. Felhasználó felelőssége, hogy rendelkezzen a nagykorú harmadik személy hozzájárulásával, vagy a kiskorú törvényes képviselőjének hozzájárulásával.

3.5. Szolgáltató a tévesen megadott telefonszámért semmilyen felelősséget nem vállal. Felhasználó viseli annak következményét, amennyiben Szolgáltató nem éri el a megadott telefonszámon.

3.6. Felhasználó a fenti regisztrációval elfogadja a Szolgáltató jelen Programra vonatkozó a Honlapon közzétett Felhasználó ÁSZF-et és adatkezelési tájékoztatót.

3.7. Az ÁSZF elfogadását és a regisztrációt (illetve a sikeres időpontfoglalást) követően, a szolgáltatás használata során az elfogadás visszavonására nincs lehetőség.

3.8. Felhasználó a regisztrációval elfogadja és tudomásul veszi, hogy adatai rögzítésre kerülnek.

**4. A Szolgáltató kötelezettségei és felelőssége**

4.1. Szolgáltató vállalja, hogy a regisztrációhoz szükséges segítséget munkanapokon kihezforduljak@doktorplusz.com e-mail címen biztosítja Felhasználó részére.

4.2. A Szolgáltató biztosítja a szerződéses kötelezettségei teljesítéséhez szükséges szellemi és technikai erőforrásokat. A Szolgáltató a Szerződés teljesítéséhez jogosult a Felhasználó külön értesítése vagy hozzájárulása nélkül harmadik személyt igénybe venni.

4.3. A Szolgáltató minden ésszerű erőfeszítést megtesz a szolgáltatás folyamatosságának biztosítása érdekében, de nem felel azon veszteségekért, adatvesztésért vagy bármiféle kárért, amelyeket a Honlap meghibásodása, vagy egyéb elégtelensége okoz. A Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja, hogy a folyamatos üzemeltetés a Szolgáltató előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. A Szolgáltató ennek megfelelően nem garantálja a szolgáltatás és/vagy a Honlap hibamentes és zavartalan működését, illetőleg, hogy a szolgáltatásokhoz való hozzáférés folyamatos vagy hibamentes lesz. Szolgáltató törekszik a folyamatos működésre, de leállás esetén nem vállal felelősséget az űrlap ideiglenes üzemhibájáért. Ilyenkor azonban a Szolgáltató minden ésszerűen elvárható lépést megtesz annak érdekében, hogy a szolgáltatás mielőbb újra elérhető legyen, azonban rögzíti Szolgáltató, hogy időkorlátot nem vállal a helyreállítás tekintetében, a honlap rendelkezésre állása (SLA) 99,4%.

4.4. A Honlap, illetve az ott elérhető információk, dokumentációk, vagy más írott anyagok hozzáféréséből, illetve azok közvetett vagy közvetlen felhasználásából, a Honlap használatra alkalmatlan állapotából, vagy a nem megfelelő működésből, hiányosságból, esetleges üzemzavarból eredő károkért és/vagy veszteségért való felelősséget a Szolgáltató kifejezetten kizárja. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatások és/vagy a Honlap karbantartása érdekében a szolgáltatásokat szüneteltetni vagy korlátozni minden előzetes tájékoztatás vagy értesítés nélkül. A Szolgáltató éves szinten a fenti SLA-n felül, legalább 5 munkanappal megelőző honlapján történő értesítést követően maximum 200 óra karbantartási időszakot alkalmaz, mely munkanapra is eshet. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a szolgáltatásokat és/vagy a Honlapot szükség szerint, időről-időre továbbfejlessze, átalakítsa, vagy módosítsa.

4.5. A szolgáltatást a Felhasználó kizárólag saját felelősségére használja. Felhasználó kötelezettsége, hogy saját rendszereinek megfelelő védelme, az adatvesztések elkerülése érdekében a szükséges intézkedéseket megtegye.

4.6. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy jogszerűtlen, illetve a jelen Felhasználó ÁSZF rendelkezéseibe ütköző használat esetén azonnali hatállyal törölje a Felhasználó regisztrációját a Programból minden további értesítés nélkül.

4.7. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Honlap tartalmát bármikor módosítsa, vagy hozzáférhetőségét a jelen Felhasználó ÁSZF-ben foglaltak betartásával – a Felhasználók előzetes tájékoztatását követően – megszüntesse.

**5. Felhasználó kötelezettségei és felelőssége**

5.1. A Felhasználó felelős az űrlapon feltüntetett adatai és az általa megadott összes információ valóságtartalmáért és teljességéért és szavatolja, hogy az általa feltüntetett adatok helyesek és teljesek.

5.2. Felhasználó felelőssége, hogy a panaszát pontosan jelölje meg, így az általa igénybe venni kívánt szolgáltatást válassza ki, ebből eredő hibákért vagy tévedésekért nem vállal Szolgáltató felelősséget. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása során megállapításra kerül, hogy a Felhasználónak más vagy többletszolgáltatásra van szüksége, illetve igénye, úgy erre csak akkor van lehetőség, ha a személyes megjelenéskor Szolgáltatónak van erre szabad kapacitása.

5.3. Az időpontfoglalás során Felhasználó elfogadja és egyetért Szolgáltató lemondásra vonatkozó feltételeivel, a lemondással járó esetleges fizetési kötelezettséggel, melyek a Felhasználó foglalására vonatkoznak.

**6. Adatvédelem**

A Szolgáltató Adatvédelmi Szabályzata elérhető a Szolgáltató Honlapján: <https://doktorplusz.com/kihezforduljak> címen.

**7. Panaszok kezelése**

7.1. Felhasználó a Szolgáltatás igénybevétele során esetlegesen felmerülő panasz, adatbeviteli hiba esetén a [kihezforduljak@doktorplusz.com](mailto:kihezforduljak@doktorplusz.com) e-mail címre megküldött e-mailben veheti fel a kapcsolatot a Szolgáltatóval. Szolgáltató a Felhasználó bejelentését kivizsgálja, majd lehetőség szerint orvosolja, a beérkezést követő 30 napon belül írásban megválaszolja.

7.2. A fogyasztó bármilyen fogyasztóvédelmi probléma esetén a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre, vagy hivatalból eljár, vizsgálva ezzel a vállalkozás piaci magatartását fogyasztóvédelmi szempontból. A fogyasztó egyedi ügyét azonban a békéltető testület oldja meg, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság ebben az esetben átteszi a kérelmező ügyét a békéltető testülethez. A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület, hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. Az elsőfokú fogyasztóvédelmi hatóság a kormányhivatal, a fogyasztóvédelmi hatóság döntése ellen közvetlenül bírósági úton lehet jogorvoslattal élni.

**8. Vegyes rendelkezések**

8.1. Amennyiben nincsen másképp meghatározva, a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges, illetve a honlapon található vagy általa alkalmazott szoftver és a Honlapon feltüntetett tartalmak, információk és anyagok szellemi tulajdonjoga (a szerzői jogokkal egyetemben) a Szolgáltató tulajdonát képezik.

8.2. A Honlap vészhelyzet esetén nem használható, ilyen esetben az Országos Mentőszolgálatot kell értesíteni. Vészhelyzet esetén, kérjük, az Országos Mentőszolgálatot hívja az alábbi telefonszámon: 112

8.3. Ezen szabályok és feltételek, valamint szolgáltatásainkkal kapcsolatos eljárások a magyar törvények alapján lettek meghatározva és a szerint kezelendők. Ezen szabályokra és feltételekre, valamint szolgáltatásainkra vonatkozó bármely vitás kérdés kizárólag a Székesfehérvári Járásbíróságon, értékhatártól függően a Székesfehérvári Törvényszéken tárgyalható meg.

8.4. Amennyiben a jelen szabályok és feltételek bármely rendelkezése érvénytelen, végrehajthatatlan vagy nem kötelező érvényű, vagy azzá válik, az összes többi rendelkezés továbbra is érvényben marad. Ilyen esetben az érvénytelen rendelkezés továbbra is alkalmazandó, amennyire csak a hatályos törvény megengedi. Ebben az esetben Felhasználónak el kell fogadnia egy az érvénytelen, végrehajthatatlan vagy nem kötelező érvényű rendelkezéshez hasonló rendelkezést, amennyiben az a szabályok és feltételek szekcióban meghatározott tartalommal és célokkal összhangban áll.

8.5. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani az ÁSZF-et, a módosítással érintett Felhasználókat köteles a változásról értesíteni. A Felhasználók a szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg – akkor is, ha nem kötöttek szerződést Szolgáltatóval – elfogadják jelen ÁSZF rendelkezéseit.