



ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Egészségügyi szolgáltatás nyújtására

A Szolgáltató neve: **Renaissance Clinique Egészségügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (a továbbiakban: Szolgáltató)

Rövidített név: **Renaissance Clinique Zrt.**

Cégjegyzékszám: 01-10-143109

Adószám: 32708666-2-43

Székhely: 1119 Budapest, Etele út 57. B. ép. 1. em. 126. ajtó

E-mail: board@renaissanceclinique.net

Képviseli: Dr. Dénes Margit Ilona, igazgatóság elnöke

A Szolgáltató székhelyén (szakorvosi járóbeteg ellátás helyszíne), valamint a Szolgáltatóval szerződött műtőblokkok helyszínén (szakorvosi fekvőbeteg ellátás helyszíne) végzett egészségügyi szolgáltatások kapcsán az alábbi

Általános Szerződési Feltételeket (a továbbiakban: ÁSZF)

állapítja meg.

Amennyiben Szolgáltató és az általa nyújtott egészségügyi szolgáltatást igénybevevő páciens a jelen ÁSZF-től eltérni kívánnak, úgy azt írásba foglalva, az arra jogosult képviselőjük aláírásával ellátott egyedi szerződésben tehetik meg, azzal, hogy az egyedi szerződésben nem szabályozott kérdésekben a jelen ÁSZF rendelkezései az irányadóak.

I. Definíciók:

Beavatkozás: azon megelőző, diagnosztikus, terápiás, rehabilitációs vagy más célú fizikai, kémiai, biológiai vagy pszichikai eljárás, amely a Páciens szervezetében változást idéz vagy idézhet elő, valamint szövetek, szervek eltávolításával összefüggő eljárás.

Diagnosztikai vizsgálat: az Eütv. fogalommeghatározása szerint.

EESZT: Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér.

Egészségügyi dokumentáció: az Eütv. fogalommeghatározása szerint.

Egészségügyi szolgáltatás (a továbbiakban: szolgáltatás): az egészségügyi államigazgatási szerv által kiadott működési engedély birtokában végezhető egészségügyi tevékenységek összessége, amely a Páciens egészségének megőrzése, továbbá a megbetegedések megelőzése, korai felismerése, megállapítása, gyógykezelése, a megbetegedés következtében kialakult állapot javítása vagy a további állapotromlás megelőzése céljából a Páciens vizsgálatára és kezelésére, gondozására, ápolására, egészségügyi rehabilitációjára, a fájdalom és a szenvedés csökkentésére, továbbá a fentiek érdekében a Páciens vizsgálati anyagainak feldolgozására irányul, ideértve a plasztikai helyreállító és az esztétikai plasztikai invazív és minimál invazív beavatkozásokat, a gyógyszerekkel, a gyógyászati segédeszközökkel, a gyógyászati ellátásokkal kapcsolatos külön jogszabály szerinti tevékenységet. Egészségügyi szolgáltatás továbbá a Páciens dokumentáció tanulmányozása, a szolgáltatás nyújtása során keletkezett dokumentáció EESZT-be való feltöltése.

Ellátás: az egészségügyről szóló **1997. évi CLIV. törvény** (a továbbiakban: Eütv.) fogalommeghatározása szerinti egészségügyi ellátás.

Invazív beavatkozás: az Eütv. fogalommeghatározása szerint.

Kezelőorvos: a Páciens által szabadon választott, a Szolgáltatóval egészségügyi tevékenység végzésére irányuló jogviszonyban álló, a Szolgáltató nevében eljáró orvos. A Kezelőorvos a Páciens által feltárt információk alapján a Páciens adott egészségi állapotával kapcsolatos vizsgálati és terápiás tervet meghatározza, ennek keretében a Páciens által kért beavatkozást kontraindikáció hiányában elvégzi, valamint ezekért felelősséget vállal. A Kezelőorvosnak nem kötelessége a Páciens teljes kórelőzményét ismernie, felelőssége kizárólag a Páciens által feltárt információkra terjed ki. A Szolgáltatóval jogviszonyban álló dietetikusra, pszichológusra, valamint a gyógytornászra a Kezelőorvosra vonatkozó rendelkezések alkalmazandók.

Online időpontfoglaló-rendszer: a Szolgáltató honlapjába integrált, az Asseco Central Europe Magyarország Zrt. által üzemeltett időpontfoglaló-rendszer, amelyen keresztül a Szolgáltató honlapját felkereső személyek számára a Szolgáltató által nyújtott ellátásokra Kezelőorvos és időpont foglalás lehetséges.

Orvosi titok: az Eütv. fogalommeghatározása szerint.

Páciens koordinátor: ápoló alap- és/vagy mesterdiplomával, vagy mentőtiszt végzettséggel rendelkező személy, aki Szolgáltatóval jogviszonyban áll, és Szolgáltató számára a végzettsége szerint ellátható feladatokat, valamint adminisztratív és koordinátori tevékenységet végez.

Páciens: a Szolgáltató szolgáltatásait személyesen — illetve egyes személyes jelenlétet nem igénylő konzultációk során online — a Szolgáltató székhelyén, a szerződött műtőblokkban, vagy a Szolgáltató által használt online felületen igénybe vevő nagykorú (azaz tizennyolcadik életévét betöltött) természetes személy. Szolgáltató kizárólag nagykorú személyt lát el.

Sürgős szükség: az Eütv. fogalommeghatározása szerint.

Szerződött műtőblokk: a Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló, a szükséges működési engedélyekkel rendelkező, invazív beavatkozások végzéséhez felszerelt és arra alkalmas helyiség. A Szerződött műtőblokk címe: MEDCITY Egészségközpont Korlátolt Felelősségű Társaság, 1044 Budapest, Megyeri út 53 és Szent Margit Rendelőintézet Nonprofit Kft., 1032 Budapest, Vörösvári út 88-96.

Szolgáltatást igénybe vevő: természetes személy Páciens vagy a Szolgáltatóval a Páciens javára egészségügyi szolgáltatás igénybevételére szerződést kötő jogi személy vagy ilyen szerződés kötésére jogosult szervezet.

Szűrővizsgálat: az Eütv. fogalom meghatározása szerint.

Veszélyeztető állapot: az Eütv. fogalom meghatározása szerint.

Vizsgálat: az a tevékenység, amelynek célja a Páciens egészségi állapotának felmérése, a betegségek, illetve kockázatuk felderítése, a konkrét betegség(ek) meghatározása, prognózisuk, változásuk megállapítása, a gyógykezelés az orvostudomány adott állása szerint várható eredményességének megállapítása.

Jelen ÁSZF-ben a **szolgáltatás**, az **ellátás**, valamint a **beavatkozás** – ahol tartalmi különbségtétel nem indokolt – egymással helyettesíthető fogalmak.

II. A szerződés tárgya:

1. A Szolgáltató szolgáltatásait a Páciens egyéni elhatározása, saját döntése alapján veszi igénybe, Kezelőorvosát szabadon választja meg. A Szolgáltató, ha szakmai kompetenciája és felkészültsége, valamint a Szolgáltató felszereltsége alapján erre jogosult és képes, a Páciens megvizsgálja és ellátja.
2. A Szolgáltató a Páciens számára szakorvosi járó- és fekvőbeteg ellátást nyújt.
3. A Páciens a Szolgáltatót a szolgáltatás nyújtására az időpontfoglalással, mint ráutaló magatartással bízta meg. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtására vonatkozó megbízást az időpont e-mailben, telefonon, vagy SMS-ben történő visszaigazolásával elfogadja.
4. A Szolgáltató a Vizsgálat előtt a Páciens számára átadja a *Tájékoztató és beleegyező nyilatkozat* (a továbbiakban: Nyilatkozat) elnevezésű dokumentumot. A Nyilatkozatban a Páciens ismerteti egészségügyi állapotát, korábbi műtéti beavatkozásait, gyógyszer érzékenységeit, válaszol a feltett kérdésekre, továbbá átad minden, a Vizsgálat és az ellátás szempontjából fontos információt.
5. A Páciens képességei és ismeretei szerint köteles a Szolgáltatóval együttműködni, különösen tájékoztatni a Szolgáltatót mindarról, amely szükséges a szolgáltatás nyújtása szempontjából, így különösen a diagnózis megállapításához, a megfelelő kezelési terv elkészítéséhez és az esetleges beavatkozások elvégzéséhez.
6. A Páciens köteles a Kezelőorvos számára felvilágosítást adni minden korábbi betegségéről, gyógykezeléséről, gyógyszer vagy gyógyhatású készítmény szedéséről, egészségkárosító kockázati tényeiről, továbbá tájékoztatást adni saját betegségével

összefüggésben mindarról, amely mások életét, testi épségét vagy egészségét veszélyeztetheti (pl. fertőző betegségek), valamint a gyógykezelésével kapcsolatos utasításokat betartani.

7. A Szolgáltató székhelyének vagy a szerződött műtőblokkoknak az elhagyását követően a Páciens – amennyiben panasa merül fel – köteles a Kezelőorvosát haladéktalanul tájékoztatni, és Sürgős szükség vagy Veszélyeztető állapot esetén az ügyeletes egészségügyi szolgáltatót felkeresni, vagy az Országos Mentőszolgálat ellátását kérni.

8. A Kezelőorvos joga, hogy a tudományosan elfogadott vizsgálati és terápiás módszerek közül – a hatályos jogszabályok keretei között – szabadon válassza meg a Páciens esetében az alkalmazandó, általa, ismert és gyakorolt, a rendelkezésre álló tárgyi és személyi feltételek mellett végezhető eljárást.

9. A választott vizsgálati és terápiás módszer alkalmazhatóságának feltétele, hogy ahhoz a Páciens Nyilatkozat aláírásával beleegyezését adja. A Vizsgálat megállapításaitól függően a Kezelőorvos a Pácienset ellátja, vagy – a tárgyi és személyi feltételek hiánya esetén – a megfelelő feltételekkel rendelkező egészségügyi szolgáltató igénybevételét javasolja.

10. A Kezelőorvos által felállított diagnózis az elvégzendő vizsgálatok során módosulhat, amely maga után vonhatja további vizsgálatok és/vagy beavatkozások elvégzését. Ezen változásokról a Kezelőorvos a Pácienset folyamatosan tájékoztatni köteles. A Páciens tudomásul veszi, hogy a szakszerű ellátás ellenére előfordulhatnak az elvégzett beavatkozás során vagy azt követően bekövetkezett, a beavatkozás természetéből adódó általános, valamint a beavatkozás természetével összefüggésbe nem hozható, a legnagyobb gondosság tanúsítása mellett is semmilyen módon el nem hárítható szövődmények.

11. A Szolgáltató az egészségügyi szolgáltatás nyújtásához szükséges engedélyekkel, felelősségbiztosítással, valamint a vonatkozó egészségügyi tárgyú jogszabályokban meghatározott minimum személyi és tárgyi feltételekkel rendelkezik. A Szolgáltató a szolgáltatást a szolgáltatás nyújtásában résztvevőktől elvárható gondossággal, a szakmai és etikai szabályok, irányelvek, valamint a hatályos jogszabályok betartásával nyújtja. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása során igénybe veheti harmadik személy közreműködését, különösen de nem kizárólagosan, közreműködői szerződés keretében.

12. A Szolgáltató szolgáltatásai tekintetében ellátási kötelezettsége nincs, ezért jogosult a Páciensről a szolgáltatás nyújtását indokolás nélkül megtagadni, különösen olyan esetekben, amikor előre látható, hogy az ellátás nyújtása vagy a beavatkozás elvégzése jogszabályba, szakmai protokollba ütközne, meghaladná a Szolgáltató orvosszakmai illetve a rendelkezésére álló eszközök lehetőségét, továbbá a Páciens egészségi állapotán rontana vagy nem változtatna, továbbá ha a szolgáltatás nyújtásával bármely félnek – beleértve a Kezelőorvost vagy közreműködő szakembert – kára keletkezne.

13. Amennyiben a Páciens Szolgáltatóval szemben tanúsított magatartása nem felel meg az általában elvárható viselkedésnek, úgy Szolgáltató jogosult megtagadni az ellátás nyújtását.

14. A Felek szolgáltatási szerződésből eredő jogviszonyára a **2013. évi V. törvény** (a továbbiakban: Ptk.), az Eütv., az egyéb vonatkozó jogszabályok és szakmai irányelvek irányadóak, ezek hiányában a módszertani útmutatóban közzétett szabályok és a szakirodalomban is rögzített szakmai követelmények töltik ki tartalommal a létrejött jogviszonyt.

15. A Szolgáltató a Páciens kezeléséhez kezelési tervet készíthet, amelyet megfelelő indokkal, a Páciens előzetes tájékoztatása mellett bármikor módosíthat. A javasolt és felírt gyógyszerek rendelése az érvényes szakmai előírásoknak, protokolloknak, eljárásrendeknek megfelelően történik, a Pácienssel történt előzetes megbeszélés, felvilágosítás és egyeztetés után, figyelembe véve a Páciens eddigi kórelőzményét, alapbetegségeit azok kórlefolyását, a szövődményeket és az előzetesen nem várt, de esetlegesen kialakuló állapotromlást.

16. A Páciens elfogadja, hogy az orvosi szakma szabályainak megfelelően a Vizsgálat alkalmával indikált laboratóriumi, képalkotó vagy egyéb diagnosztikai eredmények kiértékelésére (pl. vérvétel eredménye, szövettani vizsgálat eredménye) külön kontroll Vizsgálat keretében a további esetleges teendők, vizsgálatok, kezelés átbeszélésével együtt kerülhet sor.

17. A Szolgáltató jogosult az ellátást azonnali hatállyal felfüggeszteni, vagy belátása szerint jogosult a Pácienssel vagy a Szolgáltatást igénybe vevővel fennálló szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha

- a) a Szolgáltatást igénybe vevő vagy a Páciens fizetési kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget;
- b) megítélése szerint a Páciens nem működik megfelelően együtt az ellátások eredményes elvégzése érdekében, ideértve különösen, ha:
 - nem tartja be az orvosi utasításokat;
 - más Pácienseket vagy a személyzet tagjait magatartásával zavarja;
 - egészségügyi vagy mentális állapota, annak változása az ellátás megfelelő teljesítését Szolgáltató szerint megnehezíti vagy akadályozhatja;
- c) a Páciens egyeztetett időpontokat rendszeresen vagy ismétlődően elmulaszt anélkül, hogy Szolgáltatót erről a jelen ÁSZF-ben meghatározott időn belül előzetesen tájékoztatná;
- d) Kezelőorvosát az egészségügyi állapotát illetően félrevezeti, megtéveszti, vagy az ellátás szempontjából fontos információkat nem, vagy nem megfelelő időben ad át.

18. A Szolgáltatást igénybe vevő szerződésszegése esetén a Páciens ellátásának elmaradásából származó károkért Szolgáltató kizárja a felelősségét.

19. A Szolgáltató és a Páciens az ellátás során folyamatos együttműködésre köteles.

III. Egészségügyi dokumentáció:

1. A Páciens az ellátást dokumentáló ambuláns lapot, kórlapot, illetve egyéb keletkező egészségügyi dokumentumot aláírja, mellyel hozzájárul az egészségügyi dokumentumra felvett adatok és információk Szolgáltató általi rögzítéséhez, valamint a rögzített adatok egészségügyi ellátás céljából történő kezeléséhez. A dokumentáció az ESZT-be is felkerül, onnan letölthető.

2. Az ambuláns lap egy példányát az ellátást követően a Páciens kézhez kapja. A Páciens aláírásával igazolja, hogy az ambuláns lap egy példányát átvette, annak tartalmát részletesen ismertette vele, illetve valamennyi betegdokumentáció (végzett vizsgálatok eredményei, előző zárójelentések, adathordozók.) részére hiánytalanul átadásra került.

3. A Páciens az egészségügyi dokumentációjáról írásban másolatot kérhet. A másolat készítésének, megküldésének esetleges költségeit a Páciens viseli.

IV. Vizsgálati eredmények, egészségügyi információk telefonos közlése:

1. A Páciens tudomásul veszi, hogy vizsgálati eredmény és a Pácienssel összefüggésbe hozható egészségügyi információk telefonon történő átadására – az erre kifejezetten létrehozott telefonos szakorvosi konzultációs szolgáltatáson kívül – nincs lehetőség. Kivételt képez az életet veszélyeztető eltérés, amely esetben a személyes adatfelvevőben előzetesen megadott telefonszámon, személyazonosság ellenőrzését, személybeazonosítást követően kaphat tájékoztatást, ilyen esetben a telefonon történő eléréssel a Szolgáltató legfeljebb kétszer próbálkozik.

VI. Telefonos és online konzultáció:

1. A Kezelőorvos dönt arról, hogy közvetlen interakciót nem igénylő ellátás során a Pácienssel online vagy telefonon konzultáljon. Online konzultáció a Szolgáltató által biztosított elektronikus meghívóján keresztül, Google Meet-en történik. Az online meghívóban kiküldésre kerül a konzultáció pontos ideje, időtartama és a Kezelőorvos neve.

2. Az online vagy telefonos konzultáció alkalmazása esetében a Páciens tudomásul veszi, hogy az adatok védelme annyiban biztosítható, amennyiben a Google Meet felülete ezeket biztosítani tudja. A Páciens kijelenti, hogy ismeri ezen megoldások technikai adatvédelmi sérülékenységet, és ezen adatvédelmi hiányosságok miatt bekövetkező adatvédelmi sérülésből eredő minden következményt vállal, és amelyek miatt a Szolgáltatóval szemben kártérítési igénnyel nem fog fellépni.

3. A Páciens az online vagy telefonos ellátásért vagy konzultációért az árjegyzék szerinti díjfizetésre köteles, amelyet jelen ÁSZF szerint megfizetni vállal.

VII. A Páciens további jogai:

1. A Páciens tudomásul veszi, hogy gyógykezelésének tényét vagy a gyógykezelésével kapcsolatos egyéb információkat a Pácienset érintő Sürgős szükség vagy Veszélyeztető állapot fennállása esetén, a Páciens érdekében közeli hozzátartozója vagy egyéb, általa megjelölt személy megismerhet.

2. Szakorvosi fekvőbeteg ellátás esetén, amennyiben azzal saját vagy mások testi épségét, egészségét nem veszélyezteti, és jogszabály másképpen nem rendelkezik, a Páciens jogosult – az erre vonatkozó nyilatkozat aláírását követően – a szerződött műtőblokk elhagyására. A távozás szándékát – amennyiben az nem a Kezelőorvos által megjelölt időpontra esik – a Páciens köteles a Kezelőorvosnak bejelenteni, aki ezt a tényt a Páciens egészségügyi dokumentációjában feltünteti, és az aláírt nyilatkozatot csatolja.

3. A Páciensnek joga van arra, hogy – személyes tulajdonságait és aktuális állapotát minden szempontból figyelembe véve – számára érthető módon teljeskörű és részletes tájékoztatást kapjon egészségi állapotáról, annak orvosi megítéléséről, a vizsgálatokkal és beavatkozásokkal összefüggő valamennyi körülményről. A Páciens a szolgáltatás során jogosult további kérdések feltételére.

4. A Páciens megilleti az önrendelkezés joga, amely kizárólag törvényben meghatározott esetekben korlátozható. Eszerint bármely beavatkozás elvégzésének feltétele, hogy a Páciens a beavatkozáshoz beleegyezését adja, joga van továbbá arra, hogy – a törvényben meghatározott

esetek kivételével és az ott meghatározott módon – az ellátást visszautasítsa. Az ellátás visszautasítása esetén a Páciens esetleges állapotromlásának kockázatát a Páciens maga viseli, azért a Szolgáltatót, a Kezelőorvost vagy harmadik személy közreműködőt felelősség semmilyen tekintetben nem terheli. A Páciens a beleegyezését bármikor visszavonhatja, azonban a beleegyezés alapos ok nélküli, nem jelen ÁSZF-ben rögzített határidőben történő visszavonása esetén köteles a felmerült költségeket a Szolgáltató részére megtéríteni.

5. A Páciens kezdeményezheti a rá vonatkozó egészségügyi dokumentáció kiegészítését vagy kijavítását.

6. A Páciens jogosult arra, hogy a rá vonatkozó Orvosi titkot a Szolgáltató csak az arra jogosulttal közölje, és azt a hatályos jogszabályok alapján bizalmasan kezelje.

VIII. A Páciens további kötelezettségei:

1. A Páciens a Szolgáltató szolgáltatásának igénybevétele során köteles tiszteletben tartani a jogszabályok rendelkezéseit és a Szolgáltató házirendjét.

2. A Páciens köteles tájékoztatási kötelezettségének legjobb tudása szerint eleget tenni, és tudomásul venni, hogy amennyiben az ellátása szempontjából lényeges információt szándékosan titkolt el vagy tévesen közölt és ebből kár keletkezik, a Szolgáltató, a Kezelőorvos és a harmadik személy közreműködő felelősségét kizárja.

3. A Páciens köteles a szolgáltatás alatt más magánszemély (pl. más páciens) személyi jogait, valamint tudomására jutó, személyes- és betegadatait érintő minden információt, adatot, titokban tartani, és ilyen információt, adatot semmilyen körülmények között sem hozhat harmadik személy tudomására.

IX. A Szolgáltató és a Kezelőorvos további jogai és kötelezettségei:

1. A Kezelőorvos jogosult más orvost vagy egyéb szakképesítéssel rendelkező egészségügyi dolgozót a Páciens vizsgálatára, illetve gyógykezelésében való közreműködésre felkérni, jogosult továbbá konzílium összehívását javasolni, illetve konzíliumot összehívni.

2. A Kezelőorvos köteles a tájékoztatási kötelezettségét a Páciens rendelkezése és jelen ÁSZF-ben rögzítettek szerint teljesíteni és az orvosi titkot megőrizni, kivéve, ha az alól a Páciens felmentést adott vagy jogszabály, bírósági vagy hatósági megkeresés az adat szolgáltatásának teljesítését írja elő.

3. Minden tervezett szolgáltatást a Páciens által választott Kezelőorvos végez el, aki a kezelés egésze tekintetében teljes felelősséggel tartozik, azonban Sürgős szükség, Veszélyeztető állapot fennállása, a Szolgáltató vezetőségének döntése, a választott Kezelőorvos tartós akadályoztatása esetén, vagy az ellátás során felmerülő napi betegellátás szervezése érdekében a Szolgáltatóval jogviszonyban álló más Kezelőorvos is eljárhat.

X. Időpontfoglalás, lemondás, késés, az ellátás feltételei, fizetési lehetőségek:

1. A Páciens időpontot személyesen, telefonon, e-mailben vagy az online időpontfoglaló-rendszeren keresztül foglalhat. A Páciensnek a lefoglalt időpont előtt legalább 10 perccel meg kell érkeznie Szolgáltató székhelyére. Műtéti ellátás esetén a Kezelőorvos tájékoztatása szerinti

helyen és időben kell a Páciensnek megjelennie. Előzetes időpontfoglalás nélkül szolgáltatás nyújtása és igénybevétele akkor lehetséges, ha Szolgáltató ehhez személyzetet tud biztosítani.

2. Az ellátást megelőzően a Páciensnek a recepción fel kell mutatnia a személyazonosságát igazoló, érvényes okmányát. Szolgáltató elkérheti a Páciens TAJ kártyájának bemutatását is, különösen, ha a kezelés Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő (továbbiakban: NEAK) általi (rész)finanszírozással kerül megvalósításra. Személyazonosság igazolásának megtagadása esetén a szolgáltatás igénybevétele nem kezdhető meg, a szolgáltatás igénybevételére kizárólag azonosított Páciens jogosult.

3. Az azonosítást követően a Páciens koordinátor rögzíti a páciens adatait Szolgáltató egészségügyi adminisztrációs rendszerében, kontroll vizsgálat esetén ellenőrzi, javítja az adatokat.

4. A Szolgáltató a Páciens az előre lefoglalt időpontban, vagy szabad kapacitásainak függvényében fogadja. Az előjegyzett időpont vállalásával a Szolgáltató biztosítja a kért ellátás egyeztetett időpontban történő elvégzését, amennyiben nincs kontraindikáció.

5. Amennyiben a Páciens késve érkezik, és a késés 10 (tíz) percet meghaladó, Szolgáltató megtámadhatja az egészségügyi szolgáltatás nyújtását. Ebben az esetben Páciens a tervezett ellátás teljes díját köteles a Szolgáltató részére megfizetni, számára Szolgáltató jogosult számlát kiállítani. Páciens tudomásul veszi, hogy a betegellátást késedelmével nem tarthatja fel, így ha az ellátást a Kezelőorvos késedelmével nem sikerül befejezni, úgy Páciens a Kezelőorvos egy későbbi időpontra visszahívhatja.

6. Páciens tudomásul veszi, hogy a Kezelőorvos késedelmével számos, előre nem látható körülményből fakadhat. A Kezelőorvos 30 (harminc) percet meghaladó késedelmével esetén a Páciens jogosult a panaszt jelezni közvetlenül a Páciens koordinátornak szóban, a vendégkönyvben írásban, vagy Szolgáltató e-mail címére küldött e-mailben. Amennyiben az ellátásban előreláthatóan 15 (tizenöt) percet meghaladó késedelem várható, a Szolgáltató a Páciens SMS-ben, telefonon, vagy e-mailben értesíti.

7. Panaszt csak írásban fogad el a Szolgáltató. Szóbeli panasz esetén a panasz írásbeli dokumentálásáról haladéktalanul gondoskodni kell. A Szolgáltató a panaszt 30 (harminc) napon belül bírálja el, és írásban értesíti a Páciens annak eredményéről. A panasz kivizsgálása során a Szolgáltató teljeskörűen köteles a tényállás feltárására, mind a Páciens, mind a Kezelőorvos álláspontjának megismerésére. A Szolgáltató a panaszról döntést ezen megalapozott vizsgálat birtokában hoz.

8. A Szolgáltató bármikor jogosult az ellátás idejét módosítani, erről Páciens soron kívül értesítenie szükséges. A Páciens jogosult az ellátástól elállni, amennyiben a módosított időpont számára nem megfelelő. Ebben az esetben Szolgáltató nem számolja fel Páciens számára az ellátás árjegyzék szerinti díját.

9. A Páciens tudomásul veszi, hogy járóbeteg ellátás esetén az általa lefoglalt időpontot az ellátást megelőző legalább 24 (huszonnégy) órával van lehetősége lemondani. Amennyiben ezen időtartamon belül kerül sor a lemondásra, vagy a páciens a rendelésen nem jelenik meg, úgy a Szolgáltató jogosult az árjegyzékben közzétett díjra, amely a Páciens részére kiszámlázásra kerül. A következő alkalommal időpontfoglalás illetve szolgáltatás a rendelkezésre állási díj [10.000,- (tízezer) Ft] megfizetését követően vehető igénybe.

10. A Páciens részére nyújtott ellátással egyidejűleg a Szolgáltató az elvégzett ellátásról számlát állít ki, amelyet a Páciens köteles – Szolgáltató székhelyének elhagyása előtt – a Szolgáltató pénztárában készpénzben, bankkártyával, egészségbiztosítási kártyával, vagy SZÉP kártyával megfizetni. Ismételt időpontfoglalás csak kifizetett ellátás esetén lehetséges. Banki átutalással történő fizetés esetén a XI. fejezet 6. pontjában írtak az irányadóak.

11. Műtéti beavatkozások esetén a Szolgáltató két számlát bocsát ki: egy számlát a műtét időpontjának Pácienssel történő véglegesítésekor, mint előlegről, és amely a műtéti díj 50%-át tartalmazza, valamint egy végszámlát a műtétet megelőző két munkanapban, amely a műtéti díj fennmaradó 50%-át tartalmazza. A műtéti időpont az első számla összegének a Szolgáltató számláján történő jóváírásakor tekinthető lefoglaltnak.

12. A Páciens a műtét előtt 30 (harminc) naptári nappal díjmentesen jogosult a műtétet lemondani vagy annak időpontját módosítani, kivéve, ha az időpont egyeztetése a műtétet megelőző 30 (harminc) naptári napon belül történt, ekkor a díjmentes lemondásra és módosításra a műtétet megelőző 10. (tizedik) naptári nap végéig van lehetőség.

13. A Páciens tudomásul veszi, hogy amennyiben a műtét lemondása nem az előző bekezdés szerinti határidőben történik, illetve a műtéten nem jelenik meg, úgy Páciens Szolgáltató számára lemondási díjat köteles fizetni. A lemondási díj a lefoglalt műtét árjegyzék szerinti díjának 50%-a, amelyet a Szolgáltató átalánykár jogcímen jogosult érvényesíteni. Szolgáltató jogosult a befizetett előlegbe beszámítani az átalánykár követelését, amelyet Páciens az időpont foglalással tudomásul vesz. Kivételt jelent, ha a beavatkozás elmulasztása Páciens számára az alábbi okok miatt nem felróható:

- a Páciens nem műthető szakorvosi szakvélemény alapján;
- a Páciens bármely, orvos által igazolt egészségügyi okokból nem tudja vállalni a műtétet;
- egyéb, a Ptk. szerinti vis maior helyzet áll elő, amely miatt a Páciens nem tudja vállalni a műtétet.

XI. A Szolgáltató díjazása:

1. A Páciens köteles a Szolgáltató által végzett kezelés, beavatkozás ellenértékéért az érvényes árjegyzék alapján egészségügyi szolgáltatási díjat fizetni.

2. Szolgáltató írásban (a honlapon elérhető árjegyzékkel) ismerteti az alkalmazott díjszabását. A Szolgáltatás igénybevételét célzó időpontfoglalással a Páciens az árjegyzékben rögzített ellátás díját tudomásul veszi és elfogadja, annak Szolgáltató részére történő megfizetését vállalja.

3. Az általános forgalmi adóról szóló **2007. évi CXXVII. törvény** 85 §. (1) bekezdés c) pontja alapján a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás mentes az általános forgalmi adó alól.

4. A Szolgáltató tájékoztatja a Páciens, hogy attól függetlenül, hogy a társadalombiztosítás ellátásaira és a magánnyugdíjra jogosultakról, valamint e szolgáltatások fedezetéről szóló **1997. évi LXXX. törvény** szerint biztosított, az ellátást nem az egészségbiztosítási alap terhére veszi igénybe. Ez alól kivételt képeznek a NEAK által (rész)finanszírozott ellátások.

5. A Szolgáltató tájékoztatja a Páciens, hogy a Szolgáltatónál igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó esetleges utókezelés, utógondozás, ápolás, további elhelyezés egyéb egészségügyi szolgáltató intézményben – törvényben meghatározott esetekben – szintén térítésköteles, amelyre NEAK finanszírozás nem vehető igénybe.

6. Átutalás útján történő fizetés esetén a fizetési határidő a számla kiállításától számított 8 (nyolc) nap. A számlán a Szolgáltató feltünteti az összeget, a fizetési határidőt, a közleményt, és a fogadó bankszámlaszámot. A fizetéssel kapcsolatos mindennemű költség a Páciens terhelé-
si.

7. A számlázást és pénzkezelést a Páciens koordinátor, távollétében a Szolgáltatóval jogviszonyban álló egyéb személy, vagy a Szolgáltató igazgatóságának a tagja végzi. A számlázandó ellátásokról, az elvégzett beavatkozásokról a számlát kiállító személy a Kezelőorvostól kap információt.

XII. Fizetési késedelem és annak következményei:

1. A Szolgáltató a számlán rögzített fizetési határidő eredménytelen elteltét követően jogosult a Ptk. szerinti késedelmi kamatot számítani a Páciens ki nem fizetett tartozása után a késedelem első napjától számítva.

2. A Páciens felelős a fizetési kötelezettségének nem teljesítése miatt felmerült mindennemű költségeikért és kárért, ezen költségeket és kárt a Szolgáltató jogosult Pácienssel szemben érvényesíteni.

3. A Páciens feltétlen és kifejezett hozzájárulását adja ahhoz, hogy amennyiben a Szolgáltatót megillető díjat nem, vagy csak részben fizetné meg, a Szolgáltató által a követelés érvényesítése érdekében megbízott ügyvéd egészségügyi dokumentációját teljeskörűen megismerhesse. Amennyiben Páciens az ellátás díját nem fizeti meg, Szolgáltató jogosult fizetési meghagyásos eljárást kezdeményezni.

XIII. Felelősség:

1. A Szolgáltató szolgáltatásait a Páciens egyéni elhatározása, saját döntése alapján veszi igénybe. Páciens az időpont lefoglalásával tudomásul veszi, hogy minden orvosi beavatkozásnak, kezelésnek van kockázata, és mindazt a kockázatot, amelyért a Kezelőorvos (vagy ellátásban közreműködő) nem tehető felelőssé, a Páciensnek kell viselnie.

2. Az egyes Pácienseknél a gyógyulás menete és időtartama eltérő lehet, illetve az átlagostól eltérhet. A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a következményekért, amelyek a Páciens részéről a jelen ÁSZF-ből vagy az egyedi szerződésből eredő kötelezettségei megszegéséből adódnak, vagy abból, hogy a Páciens a Kezelőorvos és az ellátásban közreműködők egyéb, gyógyulással illetőleg a gyógykezeléssel kapcsolatos utasításait nem tartja be, az előírt gyógyszert nem szedi be vagy, nem az orvosi rendelvénynek megfelelően szedi, illetőleg az előírt terápiát nem az orvosi rendelvénynek megfelelően alkalmazza.

3. A Páciens az időpont foglalásával tudomásul veszi, hogy amennyiben vizsgálat(ok) céljából mintavételre került sor, azonban az eredményekért vagy konzultációs időpontért nem jelentkezik a mintavételt követő időszakban az eredmények várható elkészültének (melyről SMS-ben vagy e-mailben tájékoztatást kapott) idejéig, a Szolgáltató nem vállal felelősséget az elmaradt terápia miatti esetleges egészségkárosodásért.

4. A Szolgáltató mindent tőle elvárható lépést megtesz azért, hogy az ellátás során érvényesüljenek a jogszabályban foglalt, vagy egyéb szakmai szabályok, így különösen a tudomány mindenkori állását tükröző és bizonyítékokon alapuló szakmai irányelvek, ezek hiányában a megalapozott, széles körben elfogadott szakirodalmi közlésekre, vagy szakmai konszenzusra támaszkodó szakmai ajánlások, valamint azért, hogy a szolgáltatása a rendelkezésre álló erőforrások optimális felhasználásával szakmailag hatásosan nyújtható legyen.

XIV. Személyes adatok kezelése, adatvédelem:

1. A Szolgáltató védi és tiszteletben tartja a személyes adatokat és a Páciens ezzel kapcsolatos jogait. A Szolgáltató a fentiek szerint meghatározott körben kezelt személyes adatokkal kapcsolatos teljeskörű tájékoztatását a honlapján (www.renaissanceclinique.net), a Dokumentumok menüpontban teszi elérhetővé, megismerhetővé és letölthetővé a Páciensek, mint Érintettek számára.

XV. Hatály

Jelen ÁSZF – a Szolgáltató szolgáltatásai igénybevételének teljes időtartama alatt – a Szolgáltató által vállalt ellátások teljesítéséig terjedő időre, határozott időtartamra jött létre.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben az Eütv., az Eüetv. az Infotv., a Ptk., és a mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezései irányadók.

Budapest, 2025. június 30.

Renaissance Clinique Zrt. képviselőjében:
Dr. Dénes Margit Ilona, igazgatóság elnöke