

Hatályos: 2023. 07.03.-tól visszavonásig/módosításig. Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban ÁSZF) a Szolgáltató (Teladoc Hungary Kft.) és a Szolgáltató által nyújtott, az aipderm.teladoc.hu oldalon (továbbiakban: „Weboldal”) elérhető Orvoskereső Szolgáltatásokat (a továbbiakban: „Szolgáltatások”) igénybe vevő felhasználók (a továbbiakban: „Felhasználó”) közötti jogviszonyban foglalt jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. Az ÁSZF hatálya minden jogügyletre kiterjed, amely a Weboldalon keresztül jön létre a Szolgáltató és a Felhasználó (a továbbiakban együttesen: Felek) között. A Felhasználó a Weboldal használatával egyúttal elfogadja a jelen Általános Szerződési Feltételeket is.

Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF-et a Felhasználók előzetes, a Weboldalon történő tájékoztatása mellett, egyoldalúan módosítani. A tájékoztatást Szolgáltató a módosított ÁSZF hatálybalépést megelőző 10 nappal közzéteszi. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően a Szolgáltatások első igénybe vételével válnak hatályossá. Amennyiben a Felhasználó az ÁSZF módosításával nem ért egyet, úgy kérjük ne vegye igénybe a Szolgáltatásokat.

A Szolgáltatások igénybe vétele a Felhasználók részére díjmentes.

I. Definíciók

Szolgáltató: A Teladoc Hungary Tanácsadó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság Magyarországon cégnyilvántartásba vett és működő gazdasági társaság. Szolgáltatásait a törvényi keretek betartásával és minden szükséges engedély birtokában végzi.

Szolgáltató adatai:

Cégnév: Teladoc Hungary Tanácsadó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 1092 Budapest, Köztelek utca 6.

Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Céjegyzék szám: 01-09-864388

Adószám: 13613781-2-43

Elérhetőség: eap@teladoc.hu

Kamarai nyilvántartási száma: BU13613781

Tárhely szolgáltató (Egészség Portál):

Cégnév: Integrity Informatikai Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: Székesfehérvár

Céjegyzék szám: 07-09-003739

Adószám: 11115139-2-07

Elérhetőség: +36 1 450-26-60; office@integrity.hu

Felhasználó: Az a természetes személy, aki az Orvoskereső szolgáltatást igénybe veszi (a Weboldalon keresztül időpontot-foglal, Felhasználónak minősül továbbá az olyan természetes személy is, akinek a részére a Szolgáltatások igénybevétele során időpont foglalást rögzítenek, még akkor is, ha az időpont-foglalást nem saját maga végzi.

Partner vagy Egészségügyi Szolgáltató: Szolgáltató azon szerződéses partnere, aki egészségügyi szolgáltatást nyújt a Felhasználó megbízása alapján.

Szolgáltatás: A Szolgáltató által a Felhasználó részére nyújtott információs társadalommal összefüggő szolgáltatás, melynek igénybe vételével a Felhasználó Egészségügyi Szolgáltatókat tartalmazó adatbázisban

kereshet, maga tudja kiválasztani az általa preferált Egészségügyi Szolgáltatót, és időpontot foglalhat. A Szolgáltatások részletes leírása a jelen ÁSZF II. pontja alatt szerepel.

Egészségügyi Szolgáltatás: Az Egészségügyi Szolgáltató által a Felhasználó részére közvetlenül nyújtott egészségügyi ellátás, tanácsadás.

II. A Szolgáltatás tárgya

A Szolgáltató a Felhasználók részére információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújt, melynek keretében a Felhasználó Egészségügyi Szolgáltatókat tartalmazó, folyamatosan frissülő adatbázisban kereshet az Egészségügyi Szolgáltatók között. Szolgáltató a Weboldalon térképes online keresőt tesz elérhetővé a Felhasználók számára.

A Felhasználó egyéni választása szerint időpontot foglalhat elektronikus úton, vagy közvetlenül az Egészségügyi Szolgáltató telefonszámán, ami az időpont-foglaló rendszerben megjelenítésre kerül.

A Szolgáltatások a Weboldalon érhetőek el.

A Szolgáltató által elérhetővé tett Szolgáltatások a meghirdetettek szerint minden Felhasználó részére elérhetőek tartózkodási helytől függetlenül. Az Egészségügyi Szolgáltatók Magyarország területén nyújtják Egészségügyi Szolgáltatásaikat. A Szolgáltatás igénybevétele szerződéses jogviszonyt hoz létre a Szolgáltatóval.

A Szolgáltató országos Egészségügyi Szolgáltatói partnerhálózatot tart fenn.

A kereső lehetőséget ad arra, hogy a Felhasználó az Egészségügyi Szolgáltató neve, az általa nyújtott ellátások szakterületei és az ellátást végző orvosok, valamint az Egészségügyi Szolgáltató elhelyezkedése alapján kiválaszthassa a neki megfelelőt.

Az időpont foglalást a Szolgáltató a Felhasználó részére megküldött e-mailbe visszaigazolja.

III. A felek jogai és kötelezettségei

3.1 Szolgáltató szavatolja a Weboldal elérhetőségét a készenléti idő 98%-ban, ugyanakkor nem felel az általa nem befolyásolható távközlési és áramellátási zavarokért, illetve egyéb vis maiornak minősülő eseményekért.

A Felhasználó felelőssége, hogy megfelelő internet hozzáféréssel, valamint a szükséges hardver és szoftver eszközökkel rendelkezzen annak érdekében, hogy nála a Weboldal megfelelően működjön.

3.2 A Szolgáltató, illetve az Egészségügyi Szolgáltató által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot (kivéve, ha a személyes orvosi vizsgálat az Egészségügyi Szolgáltatás tárgya).

3.3 Szolgáltató csak olyan Egészségügyi Szolgáltatókkal köt szerződést, akik rendelkeznek a humán egészségügyi ellátás végzéséhez szükséges hatósági engedéllyel. Szolgáltató vállalja, hogy Egészségügyi Szolgáltató partnereivel kötött szerződésben felhívja az Egészségügyi Szolgáltató partner figyelmét arra, hogy kötelesek haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót a humán egészségügyi ellátás folytatásához szükséges előfeltételek bármelyikének megváltozásáról vagy megszűnéséről.

Nem terjed ki a Szolgáltató felelőssége az Egészségügyi Szolgáltatók által végzett betegellátásra, a konkrét szakmai munkára, illetve az Egészségügyi Szolgáltatók által a Felhasználóval kötött szerződés teljesítése során vagy szerződésen kívül a Felhasználónak esetlegesen okozott károkra. A Szolgáltatás nyújtása során az Egészségügyi Szolgáltató által okozott bárminemű kárért az Egészségügyi Szolgáltató tartozik felelősséggel.

3.4 Szolgáltató minden reklamációt, bejelentést kivizsgál, továbbá a hozzá érkezett vagy továbbított panaszokat 30 napon belül megválaszolja.

3.5 Felhasználó a Szolgáltatásokat saját felelősségére veheti igénybe.

3.6 A Felhasználó a Szolgáltatásokat saját maga részére, valamint minden olyan személy részére is igénybe veheti, aki részére időpontot-szeretne foglalni.

3.7 A Felhasználó által megadott személyes adatok, elérhetőségek, valamint az időpont-foglalás, illetve a Szolgáltatás igénybevétele körében a Felhasználó által megadott bármely adat helyességéért és valódiságáért kizárólag az adatokat megadó Felhasználó felelős, aki egyben szavatolja azt is, hogy megfelelő felhatalmazással rendelkezik a személyes, valamint egészségügyi adatok Szolgáltató részére történő megadására.

3.8 A Szolgáltatás nyújtása keretében az Egészségügyi szolgáltató által nyújtandó ellátás időpontjának a Felhasználó érdekkörében felmerült okból történő módosítására vagy lemondására a lefoglalt időpont kezdete előtti 48. óráig kizárólag telefonon, közvetlenül az Egészségügyi Szolgáltatónál van lehetőség. Ha a partner Egészségügyi Szolgáltató saját szerződési feltételei ettől eltérő határidőt jelölnek meg az ellátás időpontjának módosítására vagy lemondására, úgy a módosításra vagy lemondásra ez utóbbi határidő irányadó. Az Egészségügyi szolgáltató által alkalmazott egyedi feltételekről az Egészségügyi szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót az időpont visszaigazolás során.

Amennyiben a Felhasználó nem jelenik meg a lefoglalt időpontban az Egészségügyi Szolgáltatónál, a meg nem jelenésből származó, az érintett Egészségügyi Szolgáltatónak okozott kárért vagy költségért kizárólag a Felhasználó a felelős. Az ily módon okozott kár mértéke és Felhasználó általi megtérítése tárgyában az érintett Egészségügyi Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei irányadók.

IV. Időpont-foglalás

Felhasználó a Weboldalra a www.aipderm.hu weboldalon található linkre kattintva tud eljutni.

Felhasználó az időpont-foglalást az adott Egészségügyi Szolgáltató és az általa preferált orvost kiválasztásával, és az elérhető időpontok bármelyikére kattintással kezdeményezheti. A szabadszöveges felületen beírhatja a panaszait és egyéb megjegyzéseit, jelezheti azt, ha harmadik személy részére rögzíti az időpont-foglalást. Az időpont-foglalás a „Lefoglalom” gombra kattintással véglegesíthető, melynek során a Felhasználó megadja a személyes adatait (vezetéknév, keresztnév, születési idő telefonszám, e-mail cím). Az adatbeviteli hibák az adatok megadása során folyamatosan javíthatók. Az adatbeviteli hibákból, illetve az adatok szándékosan téves megadásából eredő károkért és az adat bevitel közben esetlegesen felmerülő technikai problémákért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Az időpont-foglalás véglegesítéshez szükséges a jelen ÁSZF valamint az Adatkezelési tájékoztató elfogadása, ami az „Elofvastam és elfogadom az Általános szerződési feltételeket” valamint az „Elofvastam és elfogadom az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat, és kifejezetten hozzájárulok, hogy a Teladoc Hungary Kft. az általam megadott egészségügyi adataimat az Orvoskereső szolgáltatások nyújtása céljából kezelje, és a választásom szerinti egészségügyi szolgáltató partnerei részére az időpont-foglalásom keretében továbbítsa” checkbox kipipálásával lehetséges. Ezt követően az időpont-foglalás véglegesítése a „Tovább” gombra kattintással történik.

A Tovább gombra kattintás alapján rendszer a Felhasználó e-mail címére küld egy megerősítő-linket, melyre kattintva tudja a Felhasználó a foglalást megerősíteni, a foglalás ezen megerősítéssel válik véglegessé. A Felhasználónak 15 perc áll rendelkezésére a foglalás megerősítésére, ennek elmaradása esetén a foglalása nem minősül sikeresnek. Amennyiben a Felhasználó nem kapja meg a megerősítő e-mailt, úgy az oldalon a „Nem kaptam meg a megerősítő levelet, küldjék ki újra!” gombra kattintva kérheti az ismételt kiküldést.

Az időpont-foglalásról a Szolgáltató automatikus visszaigazolás e-mail üzenetet küld a foglalási adatokkal. Amennyiben a visszaigazolás az időpont-foglalás elküldésétől számított legkésőbb 48 órán belül a Felhasználóhoz nem érkezik meg, úgy mentesül a szerződéses kötelezettség alól.

Felhasználó felel azért, hogy az általa a Szolgáltatások igénybevételére jogosultként megjelölt további Felhasználókat megfelelően tájékoztassa arról, hogy az időpont-foglalás során a személyes adataikat, mint Felhasználói adatokat a Szolgáltató részére átadja.

Amennyiben a Felhasználó az időpont-foglalást nem erősíti meg, (nem kattint a linkre a megerősítő e-mailben), úgy a megadott adatokat a Szolgáltató a foglalás-megerősítő link e-mailben történt kiküldését követő 15 perc elteltével törli.

A Szolgáltatások igénybevételével a Szolgáltató és a Felhasználó között szerződéses jogviszony jön létre.

A Szolgáltatások igénybevételével a Felhasználó kijelenti és szavatolja, hogy 18. életévét betöltött, teljes cselekvőképességgel rendelkező személy, szerződéses nyilatkozataiban korlátozva nincs.

Felhasználók tudomásul veszik, hogy amennyiben a Weboldal használatához kapcsolódóan bármely magatartásuk vélhetően vagy bizonyítottan jó erkölcsbe, hatályos jogszabályokba vagy joggyakorlatba ütközik, vagy sérti a Szolgáltató jogait vagy érdekeit, úgy a Szolgáltató a rendelkezésére álló adatokat hatóság részére átadhatja.

V. Adatvédelem

Szolgáltató az adatokat a hatályos magyar jogszabályokban foglalt előírások betartásával kezelheti, őrizheti. Időbeli, térbeli korlátozás nélkül köteles az üzleti, személyes és egészségügyi adatok jogszabályi előírásoknak megfelelő kezelésére, titoktartási kötelezettség betartására. Szolgáltató ezért ezeket az adatokat nem alkalmazhatja vagy használhatja fel semmilyen más célra, mint amelyeket a jelen szerződési feltételek tartalmaznak.

Ennek megfelelően Szolgáltató az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (az „Adatvédelmi Törvény”) és Az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) 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 (a „GDPR”) rendelkezéseit figyelembe véve jár el.

A Szolgáltatások igénybe vételéhez – a kiválasztott egészségügyi ellátás típusának megadásán túl – további egészségügyi adat megadása nem szükséges, ugyanakkor a Felhasználónak lehetősége van a panaszait, egyéb megjegyzéseit szabadszöveges verzióban megadni az időpont-foglalás során. Az ilyen adatok megadása teljesen önkéntes.

Szolgáltató vállalja, hogy szigorúan titokban tartja és bizalmasan kezeli azokat a személyes adatokat, amelyekhez a Felhasználóval való szerződéses kapcsolata eredményeként jutott, és gondosan betartja azon köteletségét, hogy ezeket az adatokat biztonságosan őrizze. Szolgáltató felelős azért, hogy a Felhasználó által átadott adatokat mindenkor munkatársai és megbízottjai bizalmasan kezeljék. A titoktartási kötelezettség Szolgáltatót a jelen szerződés megszűnése után is köti.

Szolgáltató olyan műszaki és szervezeti intézkedéseket alkalmaz, amelyek a személyes adatok biztonságának szavatolásához szükségesek, figyelembe véve ezek speciális jellegét, továbbá vállalja, hogy elkerüli ezek módosítását, elvesztését, feldolgozását és a hozzájuk való engedély nélküli hozzáférést.

Az időpont-foglalást végző Felhasználó felel azért, hogy jogszerűen adja át saját és esetleges további Felhasználók adatait az időpont-foglalás során.

A Weboldal használatával kapcsolatos Adatvédelmi tájékoztató a weboldal Footer menüjéből is bármikor érhető el.

VI. Elállási jog

6.1. A szerződéstől a fogyasztónak minősülő Felhasználó annak létrejöttétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat, illetve, ha ezen határidőn belül a Szolgáltatás megkezdődik, a Felhasználó a szerződést annak létrejöttétől számított 14 napon belül indokolás nélkül felmondhatja. Ha a Felhasználó az elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) a Szolgáltató I. pont szerinti elérhetőségeire. A Felhasználó határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a jelen pontban megjelölt határidő lejártá előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

6.2. Miután a Szolgáltatások igénybe vétele a Felhasználók részére díjmentes, így az elállás/felmondás kapcsán pénzügyi elszámolás nem történik.

6.3. Abban az esetben, ha a fogyasztónak minősülő Előfizető, illetve a Felhasználó a 6.1. pont szerinti határidőn belül időpontot-foglal, azt a Szolgáltató úgy tekinti, mint a Felhasználó kifejezett, előzetes kérését arra vonatkozóan, hogy a Szolgáltató már a 6.1. pont szerinti 14 napos határidő letelte előtt kezdje meg a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés teljesítését. Ebben az esetben az elállás/felmondás közlése nem érinti, a leadott és visszaigazolt időpont-foglalásokat, a Szerződéstől való elállás, illetve felmondás esetén ezen időpont lemondására/módosítására a Felhasználó az Egészségügyi Szolgáltató felé jogosult/köteles.

VII. Panaszkezelés

Felhasználó az általa tapasztalt, a Szolgáltatással, annak minőségével, vagy a Weboldalon megjelenített tartalommal kapcsolatban fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Levélcím: 1092 Budapest, Köztelek utca 6.

email: eap@teladoc.hu

Szolgáltató a hozzá érkezett vagy továbbított panaszokat 30 napon belül kivizsgálja, a kivizsgálás eredményéről az Előfizetőt/Felhasználót írásban értesíti.

Fogyasztói jogvita esetén a Felhasználónak lehetősége van a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez fordulni. A békéltető testületek székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét az alábbiakban találja: <https://www.bekeltetes.hu/>

A Budapesti Békéltető Testület székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Telefon: +36 (1) 488 21 31

A 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>

VIII. Kellékszavatosság

A Szolgáltató a teljesítéséért a Polgári Törvénykönyv, illetve vonatkozó jogszabályok alapján tartozik kellékszavatossággal. A jelen pont szerinti kellékszavatosság nem terjed ki az Egészségügyi Szolgáltatók által nyújtott Egészségügyi Szolgáltatásokra, melyekre a 3.3. pont irányadó.

IX. Vegyes rendelkezések

9.1 Szolgáltató jogosult a jelen szerződésben vállalat feladatai végrehajtásához alvállalkozót igénybe venni. Szolgáltató az alvállalkozói teljesítéséért úgy felel, mintha az maga végezte volna. Az Egészségügyi Szolgáltató partnerek esetleges hibáiért és az ezekkel járó következményekért azonban teljes mértékben az adott Egészségügyi Szolgáltató felel.

9.2 Bármelyik Fél jogosult a regisztrációt tényét és feltételeit bármikor és bármilyen okból közölni olyan személlyel, szervezettel vagy hatósággal, aki, illetve amely az adott Fél jóhiszemű és kellő alappal történő megítélése szerint törvényesen kérheti ezeket az információkat, beleértve kormányokat és kormányzati szerveket is.

9.3 A Weboldalon található információk kihelyezése jóhiszeműen történt, azonban azok csupán tájékoztató célt szolgálnak, az esetleges hibákért Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

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

9.5 A Weboldal szerzői jogvédelem alatt áll. Szolgáltató a szerzői jogi jogosultja minden, az ott megjelenő információnak, adatnak és képnek, továbbá az általa nyújtott minden Szolgáltatás nyújtása során keletkező tartalomnak.

9.6 Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF tartalmi elemeit bármikor, egyoldalúan módosítani. Szolgáltató köteles Felhasználóit a Weboldalon keresztül tájékoztatni a változásokról. Módosítást követően a Weboldal használatának feltétele, hogy a Felhasználó a módosítást kifejezetten elfogadja.

9.7 A Szolgáltató és a Felhasználó között létrejött szerződés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül. A Szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek, azokat Szolgáltató nem iktatja, így a Szerződés utólag nem lesz hozzáférhető. A Weboldalon keresztül kizárólag magyar nyelven lehet szerződést kötni. A Szerződéssel kapcsolatos értesítések és a kapcsolattartás nyelve a magyar nyelv.

Felek az egymás közötti kommunikáció tekintetében az e-mailben történő kommunikációt is elfogadják írásbeli értesítésként.

9.8 A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., illetve az egyes Szolgáltatásokra közvetlenül vonatkozó jogszabályok (így különösen az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet) irányadó.

11.9. Amennyiben a magyar hatályos jog alapján a jelen ÁSZF bármely kikötése vagy rendelkezése jogellenes vagy semmis, vagy mindkettő, az ilyen kikötést vagy rendelkezést külön kell választani az egyéb kikötésektől, amelyek változatlanul hatályban maradnak. Az ÁSZF valamely rendelkezésének érvénytelensége nem eredményezi az ÁSZF érvénytelenségét, kivéve, ha egyértelmű, hogy az érvénytelen rendelkezés nélkül a Felhasználó a Szolgáltatásokat nem rendelte volna meg.