

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A Dokihívó mobil alkalmazás általános szerződési feltételek szabályzata (továbbiakban: Szabályzat /ÁSZF) a Somir App Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: Szolgáltató) által üzemeltetett Dokihívó mobil alkalmazásban (továbbiakban: mobil alkalmazás) elérhető szolgáltatások igénybevételének feltételeit és szabályait tartalmazza, amely elérhető a <http://www.Dokihivo.cc/aszf> cím alatt.

1. DEFÍNÍCIÓK

Szolgáltató: A Somir App Korlátolt Felelősségű Társaság Magyarországon bejegyzett gazdasági társaság, amely szolgáltatását a tulajdonában lévő mobil alkalmazásban nyújtja. Szolgáltató adatai:

Neve: Somir App Kft.

Székhelye: 1164 Budapest, Levedi utca 2. E. ép. 4.

Elérhetőség: info@dokihivo.hu

Telefon: 0620/777-3321

Cégjegyzék száma: 01-09-346314

Adószáma: 27041952-2-42

Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Biztosító: biztosítási tevékenység folytatására jogosult szervezet. Szervezeti forma szerint háromféle lehet: biztosító részvénytársaság, biztosító szövetkezet vagy biztosító egyesület.

Neve: Aegon Biztosító Zrt.

Székhelye: 1091Bp. Üllői út 1.

Elérhetősége: <https://aegonline.aegon.hu/write-us/choose-subject?progress=user>

Telefon: (+36-1) 477-4800

Orvos: az a megfelelő szakvizsgálóval, egészségügyi államigazgatási szerv által kiadott működési engedéllyel és orvosi kamarai tagsággal rendelkező természetes személy, vagy ilyen orvos személyes közreműködésével szolgáltatást végző egészségügyi szolgáltató társaság, amely a Szolgáltatóval megbízási, vagy egyéb szerződéses jogviszonyban áll.

Felhasználó: az a magánszemély, aki saját nevében vagy más nevében a Szolgáltató tulajdonában lévő Dokihívó mobil alkalmazásban való regisztrálást követően telefonos és/vagy személyes kapcsolatba kerül az általa választott Orvossal.

Fél, Felek: A Szolgáltató és a Felhasználó külön-külön Fél, együttesen: Felek

Egészségügyi ellátók: A Szolgáltató azon szerződött partnerei, akihez a Szolgáltató rendszerén keresztül a Felhasználó időpontot tud foglalni az Egészségügyi ellátók által biztosított ellátásokra. Szolgáltatóval szerződött egészségügyi ellátók tételes listáját a 3. számú melléklet tartalmazza.

Rendszer: A Megbízó által fejlesztett Dokihívó mobil alkalmazás, annak webes felülete és adminisztrációs rendszerének egésze.

Weboldal: az www.Dokihivo.hu domain alatt működő internetes oldal.

Szolgáltatás: A Felhasználó a regisztrálással és a Dokihívó alkalmazás használatával szerződéses kapcsolatba kerül a Szolgáltatóval, majd a telefonos kapcsolatfelvétel alkalmával szerződéses jogviszonyt hoz létre a Szolgáltató által megbízott Orvossal és egyéb egészségügyhöz kapcsolódó szolgáltatóval (gyógyszerész, ápoló, stb.). A Szolgáltató az applikáción és Szolgáltató weboldalán keresztül telefonos és videós egészségügyi tájékoztatás és konzultációs tanácsadás, valamint konzultáció lehetőségét kínálja a Felhasználó és az Orvos részére, továbbá online időpontfoglalást biztosít személyes konzultáció megvalósításához. A Szolgáltatás magában foglalja a szolgáltatások végzéséhez kapcsolódó számviteli és pénzügyi adminisztrációt is.

Egészségügyi szolgáltatás: telefonon és videó streamen keresztül a felhasználó/érintett részére egészségügyi tájékoztatás és tanácsadás nyújtása, valamint az online időpontfoglalás esetén személyes konzultáció megvalósítása;

A Szolgáltatás igénybevételének módja: Szolgáltató által üzemeltetett Dokihívó megnevezésű mobil alkalmazás letöltésével vagy webes felülete használatával.

Díj: A Szolgáltatás és Egészségügyi szolgáltatás igénybevételéért a Szolgáltatónak járó Díj, amely a Szolgáltatás és Egészségügyi szolgáltatás igénybevételét követően bankkártyával fizetendő a Szolgáltató pénzügyi partnere, a Barion által biztosított bankkártyás fizetési terminálján keresztül.

Biztosítás: Szervezett közösségi kockázat-kezelés a véletlenszerűen bekövetkező károk enyhítésére. A szolgáltatás lényege, hogy a közösség tagjai együttesen fizetik a csoport kockázatának kárenyhítési fedezetét, és ez a véletlenszerűen bekövetkező kockázat károsultjainak kárenyhítését szolgálja.

Biztosított: Biztosított az a Dokihívó által megnevezett 18. életévét betöltött természetes személy, akinek életkora a 65 évet nem haladja meg, aki a Dokihívó által működtetett Dokihívó applikációt letölti (továbbiakban: Dokihívó ügyfél), és akit ennek alapján a Dokihívó az adatközlésben a Biztosítónak Biztosítottként bejelentett és a reá vonatkozó biztosítási díjat megfizette. A belépési kor számítása úgy történik, hogy a naptári évből kivonásra kerül a születési év. A biztosítási fedezet a Biztosított 65. életévéig, az életkor betöltése évének utolsó napjáig érvényes. A szolgáltatás igénybevételére minden esetben a Biztosított jogosult.

Biztosítási díj: A biztosítási díj a Biztosító kockázatviselésének ellenértéke, amelynek megfizetését a Dokihívó vállalta a Biztosító felé. A Dokihívó az általa megfizetett biztosítási díj Biztosítottra jutó részét áthárítja a Biztosítottra.

2. ÁSZF HATÁLYA

A jelen ÁSZF 2020. április 01. napján lép hatályba és visszavonásig marad érvényben és hatályban.

Az ÁSZF hatálya kiterjed a mobiltelefonos alkalmazás és a weboldal használata, valamint a Szolgáltató szolgáltatásainak körébe tartozó valamennyi szerződéses jogviszonyra, amely meghatározza a Felek jogait és kötelezettségeit, illetve az egyéb szolgáltatások igénybevételével összefüggő körülményeket. Feleknek tekintjük a Szolgáltatót és a Felhasználót.

3. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

A Felek között a szerződés kizárólag elektronikus formában jön létre, amely nem helyettesíti az írásban megkötött szerződést, csak akkor, ha az az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény előírásainak megfelel. E jogszabály akkor tekinti írásbeli szerződésnek a dokumentumot, amennyiben az fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyegzővel van ellátva. Tekintettel arra, hogy a felek között elektronikus formában létrejött szerződések ennek a kritériumnak nem tudnak megfelelni, így azok ráutaló magatartással megkötött szerződésnek minősül. A szerződés nyelve magyar, annak idegen nyelvre fordítása esetén is a magyar nyelvű változat az irányadó.

A Felhasználó a mobil alkalmazás és weboldal szolgáltatásainak igénybevételére jogosító szerződést az applikációbeli vagy a weboldalon történő regisztrációval, elektronikus úton köti meg. A szerződés attól a naptól kezdve jön létre, amikor a Felhasználó a regisztrációs adatokat megadta, és az ÁSZF rendelkezéseit elfogadta, a Szolgáltató pedig a szolgáltatást aktiválta. A szolgáltatások aktiválásáról, azaz a Szerződés létrejöttéről a Szolgáltató elektronikus értesítést küld a Felhasználó részére.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy amennyiben az elektronikus regisztrációkor valótlan adatokat adott meg, vagy nem a saját adatait adta meg, a Szerződés érvénytelen. Érvénytelenség esetén az igénybe vett szolgáltatások díját Felhasználó köteles megfizetni Szolgáltatónak és a már befizetett összeget a Szolgáltató nem téríti vissza.

A Szolgáltató feladata, hogy a Felhasználó részére biztosítsa a Szolgáltatást, miután a Felhasználó a szolgáltatások igénybevételének feltételeit az ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően teljesíti: azaz valós adatokkal regisztrálja magát és a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Díját az alkalmazáson keresztül kiegyenlíti.

A nem valós adat szolgáltatásának következményeire való felelősséget a Somir App Kft., mint adatkezelő továbbá adatfeldolgozó partnere és munkatársa kizárja.

A Szolgáltató fenntartja magának a kizárólagos terjesztési jogot a mobil alkalmazás és weboldal, valamint azok teljes tartalma és a külön-külön a tartalmának egyes részei vonatkozásában. A Szolgáltató engedélye szükséges a mobil alkalmazás és weboldal, azok tartalma harmadik személyek általi bármely felhasználásához. A Szolgáltató engedélyének megadása esetén az engedélyt kérő az alkalmazáson köteles feltüntetni a Szolgáltató nevét. Az engedély nélküli bármely felhasználás esetén a Szolgáltatónak joga van kötbért kikötni, amelynek felső határa: 20 millió forint

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a mobil alkalmazás és weboldal tartalmát bármikor módosítsa, vagy hozzáférhetőségét a jelen ÁSZF-ben foglaltak betartásával megszüntesse.

A Felek mentesülnek a jelen ÁSZF alapján őket terhelő kötelezettségek teljesítésének részleges, vagy teljes elmulasztása miatti felelősség alól, amennyiben azok „vis major” következményeként állnak be. A „vis major” fogalomkörébe tartoznak mindazok az események, amelyek jelen Szerződés aláírását követően merülnek fel, és amelyek olyan rendkívüli természetűek, hogy azok bekövetkeztét a Felek nem látták előre, illetve nem kerülhették el semmilyen ésszerű intézkedéssel. Ezen rendkívüli események körébe tartoznak: az árvíz, a tűz, a földrengés, vagy más természeti csapás, akárcsak a háború, katonai cselekmények, a hatósági szervek aktusai vagy cselekményei és bármely más, a Felek elvárható befolyási körén kívül eső körülmények. Ilyen jellegű esemény beálltakor az erről tudomást szerző fél haladéktalanul köteles értesíteni a másik felet.

A Felhasználó bármikor törölheti az applikációt mobiltelefonjáról, továbbá az Adatvédelmi Szabályzatban foglalt rendelkezések szerint és jogkövetkezményekkel kérheti regisztrációjának törlését, és a szerződés megszüntetését a Szolgáltatótól. Amennyiben a Felhasználó megszegi a jelen Szerződés feltételeit, a Szolgáltató törölheti a regisztrációval létrejött felhasználói profilt. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Szolgáltatás bármely tartalmi elemét, vagy a Szolgáltatás egészét megszüntesse, amely utóbbi esetben a Szerződés automatikusan megszűnik.

4. DOKIHÍVÓ APPLIKÁCIÓ HASZNÁLATI SZABÁLYZATA

4.1. SZOLGÁLTATÁS TÁRGYA

Szolgáltató és az általa megbízott Orvos a Felhasználók részére telefonon, videón és személyes orvos-beteg találkozás keretében történő egészségügyi konzultációt nyújt.

Szolgáltató kijelenti, hogy a fenti tevékenységre az egészségügyi hatóság által kiadott működési engedéllyel és egyéb szükséges eszközökkel, feltételekkel rendelkezik, így azokat jogosult végezni.

Az Orvos a feladatát oly módon látja el, hogy a Szolgáltató tulajdonában lévő Dokihívó weboldalon, illetve mobil applikáción keresztül kínált felületen beregisztrált Felhasználók részére az szerződésben foglalt szolgáltatás(oka)t nyújtja.

A Szolgáltatás igénybevétele során történő telefon- és videóhívások a Szolgáltató saját fejlesztésű hívórendszerén keresztül zajlanak. A telefon és videó beszélgetéseket a Szolgáltató a hatályos jogszabályok szerint rögzíti. A telefonos és videós kapcsolatfelvétel és a telefonos és videós hívások rögzítése során az alábbi adatokat kezeli a szolgáltató: vezeték- és keresztnév, az érintett hangja, a beszélgetés képi anyaga, a beszélgetés témája, egészséggel kapcsolatos adatok, telefonszám, időpont, dátum.

A Megbízó által üzemeltetett Dokihívó rendszeren keresztül történő egészségügyi szolgáltatás semmilyen esetben nem minősül telemedicinának, sürgősségi betegellátásnak és háziorvosi alapellátásnak.

4.2. REGISZTRÁCIÓ

A regisztrációs folyamatot a Felhasználó kezdeményezi a Dokihívó szolgáltatásainak első használatát megelőzően. A regisztráció első lépéseként a Felhasználó megismeri és elfogadja a Dokihívó rendszer használatának Általános Szerződési feltételeit, illetve megadja személyes adatait. A regisztráció megvalósítható Facebook vagy Google fiók segítségével is. A saját e-mail címmel történő regisztráció során a Felhasználónak a következő adatokat szükséges megadnia:

- a) Felhasználó vezetékneve
- b) Felhasználó keresztnéve
- c) Felhasználó e-mail címe
- d) Felhasználó telefonszáma

Szolgáltató a második belépés alkalmával a megadott telefonszámra ellenőrző kódot küld, melynek helyes megadását követően a Felhasználó hozzáférhet a Dokihívó rendszer által biztosított szolgáltatásokhoz.

A Dokihívó applikáció és weboldal rendeltetésszerű használatához Felhasználónak el kell végezni a kötelező beállításokat, melynek keretében megerősíti és megadja a következő adatokat:

- a) Felhasználó teljes neve
- b) Felhasználó számlázási címe
- c) Felhasználó telefonszáma

A konzultációs szolgáltatások igénybevételének feltétele, hogy a Felhasználó a szolgáltatási folyamat megkezdése előtt konzultációs csomagot vásároljon vagy regisztrálja bankkártyáját és elfogadja a Szolgáltató által alkalmazott, a Barion által biztosított „recurring” típusú fizetési megoldást. Amikor a felhasználó a recurring fizetési módon első alkalommal fizet, a szolgáltatás igénybevételekor automatikusan meghatalmazza a Szolgáltatót, hogy a szolgáltatás igénybevételekor követően használt fizetési eszközéről (bankkártya) a későbbiekben külön jóváhagyás nélkül vonjon le pénzt.

A Szolgáltató ellenőrzi a Felhasználó által megadott bankkártya adatok valóságát. A folyamat során Szolgáltató 100 Ft-tal megterheli a Felhasználó által regisztrált bankkártyát. A terhelés csak ellenőrzésére szolgál, melyet követően a Szolgáltató az összeget visszautalja a Felhasználó részére. A kártyaellenőrzésről nem kerül számla kiállításra.

A bankkártyaregisztráció menete:

1. Beállítások menüpontban a “Bankkártyám” almenü kiválasztása.

2. Bankkártya regisztrálással kapcsolatos feltételek elfogadása.
3. Adatok ellenőrzése a fent említett 100 Ft-os tranzakció teljesítésére, majd bankkártya adatok megadása (kártyaszám, lejárat dátum, cvc kód) után “fizetés” gomb megnyomásával a tranzakció jóváhagyása.
4. Secure code validálása (amennyiben van ilyen Önnek beállítva, úgy a rendszer a saját bankja felületére irányítja, ahol a banki utasítások követendők).
5. Regisztrálás státusz értesítés (sikeres, sikertelen).

Szolgáltató nem tárolja és nem kezeli a Felhasználó által megadott bankkártya adatait, azokat Szolgáltató szerződött partnere az OTP Mobil Kft. (lásd 2. mellékelt 9.3, 9.4-es pont) tárolja és kezeli.

A Felhasználó a Szolgáltató felületén keresztül bármikor módosíthatja vagy törölheti bankkártyaadatait.

A Szolgáltató a Szolgáltatásnyújtást követően a rendszerben a felhasználó által regisztrált bankkártyáról levonja a szolgáltatás díját, majd azt követően Szolgáltató számlát állít ki a Billingo számlázó rendszer által, melyet a felhasználó részére e-mailben küld meg.

Amennyiben a szolgáltatás díjának levonása megghiúsul fedezethiány következtében, úgy a szolgáltató a következő 3 munkanapban, naponta egyszer újra megpróbálja levonni az összeget a kártyáról. Amennyiben ezen próbálkozások egyike sem vezet sikerre, úgy a fizetési határidő a számla keltét követő 3. munkanapra módosul.

Amennyiben a számla nem kerül kifizetésre, úgy a szolgáltató a követelés behajtását jogi útra terelheti.

A bankkártya-regisztrációt követően a Felhasználó igénybe veheti a Szolgáltató által kínált személyes vagy telefonos konzultációs szolgáltatást.

Az ismétlődő bankkártyás fizetés (továbbiakban: „Ismétlődő fizetés”) egy, a Barion által biztosított bankkártya elfogadáshoz tartozó funkció, mely azt jelenti, hogy a Vásárló által a regisztrációs tranzakció során megadott bankkártya adatokkal a jövőben újabb fizetéseket lehet kezdeményezni a bankkártya adatok újbóli megadása nélkül.

Az Ismétlődő fizetés igénybevételéhez jelen nyilatkozat elfogadásával Ön hozzájárul, hogy a sikeres regisztrációs tranzakciót követően a www.Dokihívó.cc weboldalon és a Dokihívó mobil applikációban kezdeményezett későbbi fizetések a bankkártya adatok újbóli megadása és az Ön tranzakciónként hozzájárulása nélkül a Kereskedő által kezdeményezve történjenek.

Figyelem: a bankkártya adatok kezelése a kártyatársasági szabályoknak megfelelően történik.

A bankkártya adatokhoz sem a Szolgáltató, sem a Barion nem fér hozzá.

A Szolgáltató által tévesen vagy jogtalanul kezdeményezett ismétlődő fizetéses tranzakciókért közvetlenül a Szolgáltató felel, Szolgáltató fizetési szolgáltatójával (Barion) szemben bármilyen igényérvényesítés kizárt.

Jelen tájékoztatót átolvastam, annak tartalmát tudomásul veszem és elfogadom.

4.3. SZEMÉLYES KONZULTÁCIÓ IGÉNYBEVÉTELE

A személyes konzultációs szolgáltatás igénybevételét a Felhasználó kezdeményezi. A Szolgáltatás igénybevételének feltétele az alábbi adatok megadása, kiválasztása:

- a) felnőtt vagy gyermek számára kéri a szolgáltatást
- b) vizsgálandó személyek száma
- c) vizsgálat kívánt helyszíne
- d) szolgáltatást nyújtó Orvos kiválasztása

A személyes vizitet minden esetben megelőzi egy telefonos előkonzultáció a kiválasztott Orvossal. A telefonos előkonzultáció díja azonos a telefonos konzultáció árszabásával, melyet a szolgáltató az ÁSZF 1. számú mellékletében részletez. A telefonos előkonzultáció lezárását

követően a Szolgáltató, az ÁSZF 1. számú mellékletében részletezett díjazás mértéke szerint, megterheli a Felhasználó által, a regisztrációkor megadott bankkártyát. Abban az esetben, ha a Felhasználó az előkonzultációtól számított 30 percen belül megrendeli a személyes vizitet, úgy az előkonzultáció díját, de maximum 3 perc díjazást a személyes vizit díjából jóváírjuk. Ha a Felhasználó a házi vizitet 30 percen belül nem rendeli meg, úgy az előkonzultáció első 3 percének díja nem kerül jóváírásra.

Az Orvos saját hatáskörében dönt a személyes konzultáció igényének szükségességéről és annak javasolt időpontjáról, melyekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Az előkonzultációt követően a Felhasználónak lehetősége nyílik megrendelni a házi vizit szolgáltatást. A Felhasználó a folyamatot „az elküldöm a megrendelést” menüpont megnyomásával tudja elindítani. Ezt követően az Orvos időpontot javasol a Felhasználónak, amely láthatóvá válik a Felhasználó applikációjában. A Felhasználó az alábbi opciók közül választhat, ha megkapta az értesítést:

- Elfogadom
- Új időpontot kérek
- Lemondom

Amennyiben a Felhasználó az „elfogadom” opciót választja, a rendszer rögzíti a házi vizitet, és visszajelzést küld erről az Orvosnak. Ha „új időpontot kér” a Felhasználó, akkor az applikáció üzenetet küld erről az Orvosnak, aki újabb vizit időpontot javasol a Felhasználónak. A folyamat addig zajlik, amíg a Felhasználó nem hagy jóvá egy számára megfelelőnek ítélt időpontot, illetve akkor is lezárul a művelet, ha a Felhasználó végül az „Lemondom” lehetősége mellett dönt. Utóbbi esetben a házi vizit igénye törlődik.

Mindkét Félnak lehetősége van a szolgáltatástól elállni, egészen az Orvos elindulásáig, melyet az Orvos az applikáción keresztül jelez. Az Orvos indulási jelzését követően a rendelés a Felhasználó részéről már csak 100% szolgáltatási díj felszámítása mellett mondható le. Orvos elállása esetén a szolgáltatási díj nem kerül felszámításra.

Az időpont egyeztetést követően a Szolgáltató a Dokihívó applikáción keresztül lehetőséget nyújt az Orvos és a Felhasználó számára a személyes konzultáció folyamatának ellenőrzésére (konzultációig hátralévő idő, felek közötti távolság, kiérkezés várható ideje, stb.).

A személyes konzultáció megkezdéséről a Szolgáltató megerősítő üzenet küld a Felhasználó részére. A személyes konzultáció keretében nyújtott Egészségügyi Szolgáltatásért az orvos vállal felelősséget. A nyújtott szolgáltatásról az Orvos ambuláns naplót vezet, melyet a rendelést követően átad a Felhasználó részére.

A Szolgáltató által biztosított személyes konzultáció során az ÁSZF 1. számú mellékletében rögzített díjak kerülnek felszámításra.

A Szolgáltató az ÁSZF 1. számú mellékletében részletezett díjakat a rendelés időn túli lemondását, vagy a személyes konzultáció sikeres lezárását követően azonnal érvényesíti.

A személyes konzultáció lezárását követően a Szolgáltató az ÁSZF 1. számú mellékletében részletezett díjjal megterheli a Felhasználó által a regisztrációkor megadott bankkártyát. Ezt követően a Szolgáltató elektronikus számlát állít ki a díjfizetésről, melyet elektronikus úton küld meg Felhasználónak.

4.4. ONLINE IDŐPONT FOGLALÁS IGÉNYBEVÉTELE

Felhasználónak lehetősége van a Dokihívó rendszerén keresztül Egészségügyi ellátókhoz online időpontot foglalni. Az online időpont foglalás történhet az adott Egészségügyi ellátó saját weboldalába telepített (beágyazott) időpontfoglalási rendszeren, vagy a Dokihívó applikációba és weboldalba telepített időpontfoglalási rendszeren keresztül.

Felhasználó tudomásul veszi, hogy az online foglalási rendszer használatával hozzájárulását adja, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében rögzített

adatkezelési szabályzat előírásainak megfelelően Szolgáltató a Felhasználó személyes és egészségügyi adatait továbbítja az adott (ahová a Felhasználó az időpontot foglalta) Egészségügyi ellátó felé, annak érdekében, hogy a foglalás az Egészségügyi ellátó medikai rendszerében rögzítésre kerüljön. Egészségügyi ellátók és Szolgáltató szerződéses viszonyban vannak egymással, melyben az Egészségügyi ellátók kötelezettséget vállalnak a személyes adatok hatályos jogszabályoknak megfelelő kezeléséről.

Az online időpont foglalási rendszer használatával Felhasználó elfogadja, hogy az Egészségügyi ellátók előírásai szerint a regisztrációkor megadott adatokon túl további személyes adatokat kérhet be. Ezen adatok a következők:

- a) TAJ szám Anyja neve
- b) Születési hely
- c) Születési dátum
- d) Lakcím
- e) Gépjármű forgalmi rendszáma

Abban az esetben, ha a felhasználó nem a saját részére foglal időpontot, úgy kötelező írásos meghatalmazással rendelkeznie attól a személytől, akinek az időpontot foglalja, vagy bizonyítania szükséges, hogy akinek az időpontot foglalta, azzal egyenes ági közvetlen rokonságban van. A meghatalmazás hiányából fakadó esetleges jogkövetkezményekért a Felhasználó felelős.

Foglalás biztosítás

Bizonyos esetekben az Egészségügyi ellátók az online foglalás véglegesítéséhez opcionálisan kedvezményes szolgáltatási árat kínálhatnak fel. Ebben az esetben a Felhasználó dönthet, hogy a foglalás alkalmával kifizeti a kedvezményes árat, vagy anélkül fejezi be a foglalást. A kifizetés esetén Felhasználó a 4. pontban részletezett folyamat szerint rögzíti a bankkártyáját, melyre a szolgáltatási díjat Szolgáltató ráterheli és a beszedett összeget továbbítja Egészségügyi ellátók felé.

Bizonyos esetekben az Egészségügyi ellátók az online foglalás véglegesítéséhez kérhetik a bankkártya adatok rögzítését annak érdekében, hogy a foglalt időponton való megjelenést bebiztosítsa. Abban az esetben, ha a Felhasználó a foglalt időponton nem jelenik meg, vagy azt határidőn belül nem mondja le, úgy Egészségügyi ellátók jogosultak az adott szolgáltatáshoz kapcsolódó „meg nem jelenési díjat” a Felhasználó bankkártyájára terhelni.

A kedvezményes szolgáltatási díjról, a meg nem jelenési díjról és a lemondás feltételeiről az Egészségügyi ellátók előzetesen, a foglalási rendszerben, valamint utólagosan a foglalás tényét megerősítő e-mailben is részletesen tájékoztatják a Felhasználót. A kedvezményes szolgáltatási díjak, meg nem jelenési díjak és a lemondás feltételei Egészségügyi ellátónként változhatnak és eltérő tartalmúak, valamint összegűek lehetnek.

Időpontok visszaigazolása

Az online időpontfoglalási rendszer használatával lefoglalt időpontokról az Egészségügyi ellátók minden esetben visszaigazoló e-mailt küldenek a foglalás részleteivel.

Időpontok kezelése / lemondása

Felhasználónak lehetősége van a lefoglalt időpontjainak kezelésére és lemondására, mind az Egészségügyi ellátók oldalán, mind pedig a Dokihívó applikációban és weboldalon való belépést követően.

4.5. DOKIHÍVÓ CSOPORTOS EGÉSZSÉGBIZTOSÍTÁS

A Somir App Kft. és az Aegon Biztosító Zrt. (1091 Budapest, Aegon Biztosító Zrt. a továbbiakban Biztosító) csoportos egészségbiztosítási szerződést kötöttek. Ennek értelmében

a Dokihívó applikációt igénybe vevő Felhasználók csoportos egészségbiztosítási szerződést köthetnek, melyek által kérhetik a biztosítási fedezet munkára való kiterjesztését. A szolgáltatást az Aegon Biztosító Zrt. Zrt. és partnere a Somir App Kft. (1164 Budapest, Levedi utca 2) együttműködve nyújtja. A Szolgáltató a biztosítási szolgáltatásokról, a limitekről és a havi díjról az ÁSZF 1. számú mellékletében ad tájékoztatást.

A biztosítási szolgáltatásról és termékekről az alábbi linkeken keresztül tud bővebben tájékozódni:

<https://Dokihivo.cc/biztositas>

PANASZKEZELÉS:

Az ügyfél jogosult a Biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölni. A Biztosító „Panaszkezelési szabályzata” elérhető és megtekinthető ügyfélszolgálati irodáiban, illetve a honlapján: <https://www.aegon.hu/elerhetosegek/panaszkezelesiszabalyzat.htm>.

Szóbeli panaszt személyesen: valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben (Ügyfélszolgálati Irodák, Értékesítési pontok) elmondhatja. Az irodák címe, és nyitvatartási ideje a <http://www.aegon.hu> honlapon megtalálható. A Felhasználó telefonon is tehet panaszt: (+36-20)777-3321 (hétfőn 8-20 óráig, egyéb munkanapokon 8-18 óráig). Írásbeli panasz esetén: személyesen vagy más által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján ezt benyújthatja postai úton, illetve a Központi Panaszirodában (1813 Budapest, Pf. 245). Elektronikus úton is van mód a panasztételre a www.aegon.hu honlapon elhelyezett online panaszbejelentő lapon keresztül vagy a panasz@aegon.hu e-mail címen. E-mailen biztonsági okokból csak általános információkat adunk, a panaszra adott érdemi választ postai úton küldjük meg. Adatkezelési ügyben, elektronikus levélben az adatvedelem@aegon.hu e-mailcímen tud érdeklődni. A panasz teljes vagy részleges elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi jogorvoslati fórumokhoz fordulhat:

Jogorvoslati fórumok:

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A Pénzügyi Békéltető Testület: Székhelye: Magyar Nemzeti Bank 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest, Pf 172., telefon: (+36-80) 203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu. Bővebben a <https://www.mnb.hu/bekeltetes> honlapon kaphat tájékoztatást.

Bíróság: az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (www.birosag.hu). A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, 2013. évi CXXXIX. MNB tv. fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése (vagy annak vélelmezése) esetén fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet. Fogyasztóvédelmi eljárás: Magyar Nemzeti Bank Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777. Telefon: (+36-80) 203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu. Bővebben a www.mnb.hu/fogyasztovedelem honlapon kaphat tájékoztatást.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló “Kérelem” nyomtatvány megküldését igényelheti. Az igénylés módja: Telefonon: (+36-1) 477-4800, postai úton: 9401 Sopron, Pf. 22. és emailen: panasz@aegon.hu történhet. A nyomtatványt igazolható módon, költségmentesen kell kiküldeni az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen

vagy postai úton. A Biztosító a nyomtatványokat elérhetővé teszi a honlapján, a www.aegon.hu weboldalon és az ügyfélszolgálat részére nyitva álló helyiségeiben is. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél esetén: 1 Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. A fogyasztónak nem minősülő ügyfél panaszának a Biztosítóhoz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

4.6. FELHASZNÁLÓ HOZZÁFÉRÉSÉNEK KORLÁTOZÁSA

A Felhasználó semmilyen körülmények között

a) nem használhat olyan szoftvereket, melyek lehetővé teszik az ún. adatbányászt (“data-mining”) vagy más módon a Szolgáltató rendszerében megtalálható információkat gyűjtik össze.

b) nem jogosult másik felhasználó bejelentkezési adatait használni.

A Felhasználó számára tilos a Szolgáltató által működtetett weboldal, applikáció, közösségi felületek (pl. Facebook) és különösen az azokon közzétett kommunikációs lehetőségek keretében olyan tartalmakat közzétenni vagy terjeszteni, melyek

a) az érvényes törvényekbe ütköznek, ellenkeznek a közrenddel vagy –erkölccsel;

b) obszcén, rasszista, erőszakot dicsőítő, pornográf, fiatalkorúakra veszélyes vagy gyermekek és fiatalkorúak fejlődését veszélyeztető jellegűek;

c) sértő, terhelő vagy rágalmozó jellegűek;

d) megtévesztő módon azt a benyomást keltik, hogy a Szolgáltató által kerültek közzétételre vagy annak támogatását élvezik;

e) harmadik személy adatait tartalmazzák azok hozzájárulása nélkül;

f) kereskedelmi, különösen reklám jellegűek.

Abban az esetben, ha a Felhasználóban felmerül a gyanú, hogy regisztrációs adatait harmadik személyek jogosulatlanul használják vagy felhasználhatták, erről köteles azonnal értesíteni a Szolgáltatót, és megváltoztatni adatait, vagy a Szolgáltatót azok megváltoztatására kérni. Azon esetben, ha a Szolgáltató rendelkezik visszaélésre utaló adatokkal, jogosult a Felhasználó hozzáférését átmenetileg korlátozni. A Felhasználó hozzáférésének korlátozása akkor kerül feloldásra, ha megszűnt a gyanú az adatokkal való visszaélésről.

Abban az esetben, ha a Felhasználó megszegi az ÁSZF-ben foglalt feltételeket különös tekintettel jelen pont első két bekezdésére, a Szolgáltató jogosult a Felhasználó hozzáférésének korlátozása, kizárására. A felfüggesztés, kizárás visszavonására Felhasználói igény nem támasztható.

Abban az esetben, ha a Felhasználó nem tesz eleget a díjfizetésnek, vagy szándékosan téves bankkártya adatokat ad meg a Szolgáltató jogosult a Felhasználó hozzáférését átmenetileg korlátozni. A Felhasználó hozzáférésének korlátozása akkor kerül feloldásra, amint a díjfizetés vagy a szükséges adatmódosítás megtörtént.

5. A SZOLGÁLTATÓ ÉS A FELHASZNÁLÓ FELELŐSSÉGE

A Szolgáltató kijelenti, hogy az általa nyújtott szolgáltatás mobil alkalmazásban való regisztrálást követően telefonos és videós kapcsolat felvételének biztosítása a Felhasználó és az általa választott Orvos között. A Felhasználó részére nyújtott orvosi tájékoztatás nem online rendelés, az nem váltja ki a személyes konzultációt, amely az orvosi diagnózis

felállításának elengedhetetlen feltétele. Vészhelyzet esetén, kérjük, az Országos Mentőszolgálatot hívja az alábbi telefonszámon: 104

Valamennyi Felhasználó kizárólag a saját felelősségére használja a mobil alkalmazást és annak valamennyi funkcióját.

Szolgáltató nem vállal semmilyen felelősséget az alkalmazás használatából eredő következményekért.

A mobil alkalmazás és weboldal működtetését a Szolgáltató közvetítő szolgáltatóként, az Ekrtv. rendelkezései szerint végzi.

Szolgáltató vállalja, hogy mindent megtesz a mobil alkalmazáson és weboldalon található adatok helyességének, aktualitásának és pontosságának biztosítása érdekében. Ha ennek ellenére a Felhasználót az adatok pontatlanságából, hibájából eredően bármilyen kár éri, a Szolgáltató a felelősségét kizárja.

A Felhasználó a mobil alkalmazásban és weboldalon található adatokra kizárólag saját felelősségére hagyatkozhat. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a mobil alkalmazáson található anyagok és adatok esetleges változásainak figyelemmel kísérése szintén saját felelőssége.

Szolgáltató a Szolgáltatásainak, valamint a honlapnak a működésére 99%-os rendelkezésre állást vállal. Felek kizárják Szolgáltató felelősségét az ezen hibahatáron felüli leállásokért, egyéb rendellenességekért. E kötelezettség alól kivételt képeznek a más szolgáltató által biztosított hozzáférési és egyéb üzemeltetési feladatok. A Szolgáltatónak fel nem róható, illetve más Szolgáltató közreműködésével teljesített üzemzavarokért, hozzáférési hibákért a Szolgáltatót nem terheli felelősség.

Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a rendszer használatából adódó károkért. - VAGY - A Szolgáltatót minden esetben kizárólag a megrendelt Szolgáltatás ellenértékének mértékéig terheli kártérítési felelősség.

Az Egészségügyi Szolgáltatásért az eljáró Orvos vagy Egészségügyi ellátók vállal felelősséget.

Időpontfoglalás esetén a Szolgáltató nem vállal felelősséget az ellátás minőségéért, annak időbeni rendelkezésre tartásáért, valamint az azokból eredő esetleges jogvitákért. A Szolgáltató ebben az esetben egy közvetítő felületet biztosít, mely megkönnyíti a Felhasználónak az Egészségügyi ellátók által biztosított egészségügyi szolgáltatásokhoz történő hozzáférést, azonban az ellátás minden tekintetében Egészségügyi ellátók tartoznak felelősséggel.

6. DÍJAK, SZÁMLAKIÁLLÍTÁS

A mobil alkalmazás Szolgáltatása díjköteles. A Szolgáltató feladata, hogy a mindenkori érvényes díjszabást a mobil alkalmazásban a Felhasználó részére elérhetővé tegye.

A Szolgáltató által biztosított szolgáltatások igénybevétele esetén az ÁSZF 1. számú mellékletében rögzített díjak kerülnek felszámításra.

A számla minden esetben a Díjfizető nevére kerül kiállításra. A Szolgáltató elektronikus számlát állít ki a díjfizetésről, melyet elektronikus úton küld meg Felhasználónak. Külön kérésére a Szolgáltató postai úton is eljuttatja a számlát a Felhasználó részére.

A díjakat a Felhasználó kizárólag a Dokihívó mobil alkalmazás által biztosított fizetési módot (Barion.) használva egyenlítheti ki.

A díjfizetés akkor minősül teljesítettnek, amikor azt a Szolgáltató bankszámláján hiánytalanul jóváírják.

7. SZERZŐI JOGOK

A Szolgáltató kijelenti, hogy a Dokihívó mobil alkalmazás szerzői jogi mű. Ennél fogva a Szolgáltató fenntartja magának a kizárólagos jogot a mobil alkalmazás tartalmának teljes egészére és minden részletére, a domain-névre és internetes reklámfelületeire, valamint a mobil alkalmazás terjesztésére.

8. ADATVÉDELEM

Az adatvédelemmel kapcsolatos részletes rendelkezéseket az ÁSZF 2. melléklete tartalmazza. Az Adatvédelmi Szabályzat elérhető továbbá a Megbízó weboldalán: www.Dokihívó.hu/aszf

9. FELHASZNÁLÓ ELÁLLÁSI ÉS FELMONDÁSI JOGA

A Felhasználót nem illeti meg az elállás joga és a felmondási jog az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/ EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26) Korm. rendelet 29.§ (1) bekezdés a) és m) pontja értelmében, amelyek az alábbiak:

A fogyasztó nem gyakorolhatja a fogyasztót megillető elállási és felmondási jogot a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;

m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát.”

10. VEGYES RENDELKEZÉSEK

Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen jogviszonnyal összefüggésben a másik Félnek átadott vagy egyéb módon a rendelkezésére bocsátott, illetve tudomására hozott adatokat, információkat, függetlenül attól, hogy azokat az érintett Fél üzleti titoknak minősíti vagy sem, a szerződés hatálya és érvényessége idején, illetve annak megszűnését követően is megőrzik, illetve azt saját maguk vagy harmadik személyek céljaira, vagy más módon nem használhatják fel, harmadik személyek számára nem tehetik hozzáférhetővé, azzal egyéb módon nem élhetnek vissza és ezzel összefüggésben az Adatvédelmi Szabályzat rendelkezéseit betartják. A Felek teljes felelősséggel tartoznak a titoktartási kötelezettség saját maguk általi, vagy velük szerződéses jogviszonyban álló harmadik személyek, alkalmazottak vagy más személyek általi megszegéséből eredő károkért.

Amennyiben a Felek közötti együttműködéshez hozzátartozik bármilyen információ kiadása, a Felek kötelesek gondoskodni az információk helyességéről és megbízhatóságáról.

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

Amennyiben a szerződés valamely rendelkezése érvénytelen, érvénytelenné vagy érvényesíthetlenné válik, ezen érvénytelenség vagy érvényesíthetlenség nem érinti a szerződés további rendelkezéseinek érvényességét vagy érvényesíthetőségét, amelyek továbbra is érvényben és hatályban maradnak.

A Felek megállapodnak, hogy a szerződés azon rendelkezése(i) helyébe, amely(ek) érvénytelenné, jogszabállyal ellentétessé vagy érvényesíthetlenné válik/válnak, olyan

rendelkezés lépjen, amely újonnan beépített rendelkezés a lehető legteljesebb mértékben megfeleljen az érvénytelenné, jogszabályellenessé vagy érvényesíthetatlenné vált korábbi rendelkezés(ek)be foglalt szerződéses szándéknak továbbá, hogy az jogszerű legyen, és ne befolyásolja hátrányosan a szerződő Feleket.

A Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni, akik személyére vonatkozó adatokat az adatvédelmi szabályzat tartalmazza.

A jelen ÁSZF-re a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”), a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26) Korm. rendelet, valamint az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény vonatkozó rendelkezéseire.

11. PANASZKEZELÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

Amennyiben a Felhasználónak a szerződéssel, a rendszer működtetésével, a Felhasználó jogaival és kötelezettségeivel kapcsolatban vagy egyéb kérése, kérdése, észrevétele van, kérjük, keresse fel a Szolgáltatót az alábbi elérhetőségeken:

e-mail címen: info@Dokihivó.hu

telefonon: +36 20 777-3321

levél útján: 1164 Bp. Levedi utca 2

A Szolgáltató a részére küldött megkereséseket, kérdéseket, észrevételeket és panaszokat haladéktalanul kivizsgálja, és azokra legkésőbb nyolc (8) munkanapon belül válaszol a Felhasználó az általa megadott értesítési címen. Amennyiben a megkeresés nem kezelhető nyolc (8) munkanapon belül, úgy a Szolgáltató minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy a megkeresést a lehető legrövidebb időn belül teljesítse, de legkésőbb a beérkezést követő 30 napon belül. A Szolgáltató a panaszt elutasító írásos válaszát indokolni köteles, amelyet köteles legalább 5 évig őrizni és a hatóságnak megkeresése esetén bemutatni.

A Felhasználó panasszal a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz is fordulhat, amelynek elérhetősége:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

Faxszám: +36 1 210 4677

E-mail: nfh@nfh.hu

Területi szervei közül a Budapesti területi szerv elérhetősége az alábbi:

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály

Cím: 8000 Székesfehérvár, Mátyás király körút 6.

Telefonszám: +36-22-511-000

E-mail: muszakifogyved@fejer.gov.hu

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság többi területi szerveinek listája itt található: <http://www.nfh.hu/teruleti>

Felhasználó panasa esetén a békéltető testülethez is fordulhat, amelynek elérhetősége:

Budapesti Békéltető Testület

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

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

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

Fax: 06 (1) 488 21 86

Telefon: 06 (1) 488 21 31

A magyarországi békéltető testületek listáját itt találja:

<http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html>

A panaszok elektronikus úton is benyújthatók a fogyasztóvédelmi hatóság részére ügyfélkapun keresztül a megfelelő űrlap kitöltésével, ami gyorsabb és költséghatékonyabb ügyintézést biztosít.