

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

## EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA

Érvényes 2025. február 15-től



### TARTALOM

PREAMBULUM.....	2
I. EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA.....	2
1.1. EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁS.....	2
1.2. KEDVEZMÉNYEZETTEK – MÁS TERMÉSZETES SZEMÉLY RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ IDŐPONTFOGLALÁS .....	3
II. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	3
2.1. A SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI .....	3
2.2. AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	5
III. A SZOLGÁLTATÁS RÉSZLETES FELTÉTELEI.....	5
3.1. IDŐPONTFOGLALÁS, ELŐJEGYZÉS .....	5
3.2. ÜGYFÉL REGISZTRÁCIÓJA, ADATSZOLGÁLTATÁS, REGISZTRÁCIÓS ADATLAP .....	6
3.3. ÜGYFÉL KÉSÉSEK KEZELÉSE.....	6
3.4. ELŐLEGEK .....	7
3.5. LEMONDÁSI ÉS IDŐPONT MÓDOSÍTÁSI FELTÉTELEK.....	7
3.6. PARKOLÁS.....	8
3.7. TÁVKONZULTÁCIÓ .....	8
3.8. SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRE ELKÜLDÖTT EGÉSZSÉGÜGYI ADATOK.....	8
3.9. RECEPTÍRÁS.....	8
3.10. AZ ORVOSI ELLÁTÁS ÉS DOKUMENTÁCIÓ NYELVE, ORVOSI DOKUMENTÁCIÓ FORDÍTÁSA IDEGEN NYELVRE .....	9
3.11. ORVOSVÁLASZTÁS.....	9
3.12. TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG ÉS BELEEGYZÉS.....	10
3.13. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT .....	11
3.14. PANASZKEZELÉS .....	11
IV. DÍJAZÁS .....	12
4.1. A SZOLGÁLTATÁS DÍJA.....	12
4.2. A SZOLGÁLTATÁS DÍJÁNAK MEGFIZETÉSE .....	12
V. TITOKTARTÁS, ADATVÉDELEM .....	13
VI. AZ ÁSZF HATÁLYA .....	14
VII. VEGYES RENDELKEZÉSEK.....	14



## PREAMBULUM

A LOTUSZ MEDICAL CENTER egészségügyi intézménycsoportot működtető KRIO Medical Egészségügyi Szolgáltató és Tanácsadó Kft., mint Szolgáltató (szolgáltatási hely: 1055 Budapest, Honvéd utca 16. I.em.3., a továbbiakban: **Szolgáltató**) valamint a Szolgáltató által nyújtott magánúton történő finanszírozású egészségügyi szolgáltatást igénybe vevő Ügyfele (a továbbiakban: **Ügyfél**, a Szolgáltató és Ügyfél együttesen a továbbiakban: **Felek**) között létrejött, a LOTUSZ MEDICAL CENTER-ben történő egészségügyi szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan, ellenkező tartalmú írásbeli megállapodása hiányában, a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) az irányadók.

Az Ügyfél az egészségügyi ellátásra történő időpontfoglalással vagy a szolgáltatás igénybevételével vagy (amennyiben készül ilyen) az egyedi árajánlat aláírásával elismeri, hogy a jelen (a mindenkori módosításokat tartalmazó) ÁSZF-et megismerte, elolvasta, megértette, és az ÁSZF-ben foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el.

## I. EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

### 1.1. Egészségügyi Szolgáltatás

A Szolgáltató a hatályos magyar jogszabályok, az egészségügyi, orvosi szakmai protokoll betartásával, a jelen ÁSZF szerinti feltételek mellett vállalja egészségügyi szolgáltatások nyújtását (a továbbiakban: **Szolgáltatás**) az Ügyfél és esetleges Kedvezményezettjei részére. Szolgáltató tevékenységét alkalmazottai és külön szerződéssel igénybe vett közreműködői, megbízottjai és alvállalkozói igénybevételével látja el. Az Ügyfél a Szolgáltatásra való jelentkezéssel megrendeli a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás(oka)t és kötelezettséget vállal arra, hogy az(oka)t igénybe veszi, szerződéses kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti.



## **1.2. Kedvezményezettek – más természetes személy részére történő időpontfoglalás**

A Szolgáltató a Szolgáltatást az Ügyfél vagy az Ügyfél által egyoldalúan meghatározott természetes személy(ek) (a továbbiakban: Kedvezményezettek, Kedvezményezettek és Ügyfél együttesen: Ügyfél) részére nyújtja. Az Ügyfél a Szolgáltatásra való jelentkezéssel egy időben meghatározza a Kedvezményezettek körét. A Kedvezményezetti kört az Ügyfél egyoldalúan módosíthatja. Ügyfél a más természetes személy részére történő időpontfoglalás és Szolgáltatás igénybevétel esetén az 1.1. pontban foglaltak szerint áll helyt.

## **II. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

### **2.1. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei**

A Szolgáltató a Szolgáltatásokat a 1055 Budapest, Honvéd utca 16. I.em.3. alatti LOTUSZ MEDICAL CENTER-ben nyújtja.

A LOTUSZ MEDICAL CENTER mindenkori nyitvatartási ideje a <https://lotuszmedical.com/> oldal Kapcsolat aloldalon elérhető.

A nyitvatartási időn kívül ügyeleti ellátás nem működik.

Szolgáltató jogosult a LOTUSZ MEDICAL CENTER nyitvatartási idejét bármikor megváltoztatni. A megváltozott nyitvatartási időt a Szolgáltató a weboldalán haladéktalanul közzéteszi. A megváltozott, új nyitvatartási idő a weboldalon történt közzététellel lép hatályba. Amennyiben jelen Szabályzat vagy a szolgáltatási helyen kifüggesztett és a weboldalon található nyitvatartási idő között eltérés lenne, a weboldalon feltüntetett nyitvatartási idő az érvényes.

### Szolgáltatások igénybevétele

A LOTUSZ MEDICAL CENTER-ben Szolgáltatás csak előzetes időpont-egyeztetés, időpontfoglalás után vehető igénybe. Az időpont-egyeztetésre, időpontfoglalásra az alábbi lehetőségeket biztosítja a Szolgáltató:

- Call Centeren keresztül: nyitvatartási időben a +36 1 44 77 800 telefonszámon.
- Online időpontfoglalással: a Szolgáltató honlapján keresztül <https://lotuszmedical.com/>



- Személyesen, nyitvatartási időben: 1055 Budapest, Honvéd utca 16. I.em.3.
- E-mailben: [hello@lotuszmedical.com](mailto:hello@lotuszmedical.com)
- Weboldal: <https://lotuszmedical.com/kapcsolat/>

Amennyiben Szolgáltató rajta kívül álló okok miatt átmenetileg nem képes a Szolgáltatásokat nyújtani, úgy arról az Ügyfeleket (foglalt időponttal rendelkező Ügyfél esetén rövid úton, leendő Ügyfelek esetén weboldalon vagy Facebook oldalon keresztül) haladéktalanul tájékoztatja.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az Ügyfeleket előzetes bejelentkezés alapján a szolgáltatási helyen fogadja és a kiválasztott Szolgáltatásokat nyújtja a részükre.

Szolgáltató kötelezettséget vállal a Szolgáltatások szakszerű, a hatályos jogszabályoknak és magyar egészségügyi szakmai protokolloknak megfelelő nyújtására.

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás társadalombiztosítási finanszírozással (OEP) nem rendelkezik, így azt az Ügyfél megbízási díj megfizetése ellenében veheti igénybe.

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásáért a Szolgáltató hivatalos árlistájában rögzített díjazásra jogosult. Az egészségügyi ellátásra történő időpontfoglalással vagy a Szolgáltatás igénybevételével mint ráutaló magatartással Ügyfél vállalja a díjazás megfizetését.

A Szolgáltató vonatkozó, hatályos árlistája elektronikus úton az alábbi helyen érhető el: <https://lotuszmedical.com/araink/>

Az árlista a Szolgáltató szolgáltatási helyszínén is kifüggesztésre került. A Szolgáltató ügyfélszolgálat az Ügyfél kérésére bármikor tájékoztatást nyújt a hatályos díjakról.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatási árakat, azok egyidejű közzétételével, egyoldalúan módosítani. Árváltozás esetén ezen árlistában korábban szereplő díjazást minden esetben felülírja a későbbiekben meghatározott díjazás.

Az Ügyfél a Szolgáltatás ellenértékét az alábbi módokon fizetheti meg:

- készpénz
- bankkártya
- egészségpénztári tagság esetén:
  - közvetlenül egészségpénztári-kártyás fizetéssel  
(A Szolgáltató egészségpénztár partnereinek listája megtalálható a Szolgáltató honlapján: <https://lotuszmedical.com/>)
  - utólagos elszámolással

(Az Ügyfél készpénzzel vagy bankkártyával fizeti meg Szolgáltatás ellenértékét, a számla az egészségpénztár nevére kerül kiállításra, az Ügyfél egészségpénztári tagsági azonosítójának feltüntetésével.)

A Szolgáltató indoklás nélkül megtagadhatja a Szolgáltatás nyújtását, amennyiben az Ügyfélnek a Szolgáltató felé díjtartozása áll fenn vagy amennyiben az Ügyfél a Szolgáltató egyéb szolgáltatási szabályzatait, előírásait, különösen a hatósági előírásokat nem tartotta be.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a díjfizetés elmulasztása akár büntetőfeljelentést is vonhat maga után.

## **2.2. Az Ügyfél jogai és kötelezettségei**

Az Ügyfél köteles az előzetesen egyeztetett időpontban megjelenni, esetleges akadályoztatása esetén az időpontot mihamarabb, előzetesen lemondani.

Ügyfél köteles az előzetesen egyeztetett időpontban, új Ügyfelek esetén az egyeztetett időpont előtt 15 perccel, a vizsgálatra, kezelésre alkalmas fizikai és pszichikai állapotban, illetve amennyiben a Szolgáltató előírt ilyen, akkor az előírás szerinti előkészítés után megjelenni, ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását megtagadni.

Az Ügyfél köteles a díjazás Szolgáltató részére, határidőben történő megfizetésére.

## **III. A SZOLGÁLTATÁS RÉSZLETES FELTÉTELEI**

### **3.1. Időpontfoglalás, előjegyzés**

Előjegyzési időpontot a 2.1. pontban meghatározottak szerint lehet kérni.

Szolgáltató az egészségügyi szolgáltatásokat kizárólag előzetes előjegyzés alapján végzi. Az előjegyzésekhez Ügyfél köteles megadni a szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél (kiskorú, azaz 18 év alatti páciens esetén – jelezve a megjegyzés rovatban, hogy a páciens a kiskorú lesz – a szülő, gondviselő) vezetéknevét, keresztnévét, nemét, telefonszámát és e-mail címét. Szolgáltató ezen elérhetőségeken Ügyfelet megkeresheti az előjegyzéssel kapcsolatban. Cselekvőképtelen kiskorú (14 év alatti) csak törvényes képviselője



jelenlétében vehet igénybe egészségügyi szolgáltatásokat. Korlátozottan cselekvőképes kiskorú (14-18 év között, a Ptk.-ban részletezett kivételekkel) törvényes képviselője előzetes írásbeli beleegyezésével vehet igénybe a törvényes képviselő jelenléte nélkül egészségügyi szolgáltatást, de ebben az esetben is értesíti a Szolgáltató utólag a törvényes képviselőt a korlátozottan cselekvőképes kiskorú egészségügyi állapotáról.

### **3.2. Ügyfél regisztrációja, adatszolgáltatás, regisztrációs adatlap**

A Szolgáltató a bejelentkezés és adatrögzítés, adategyeztetést követően nyújtja az Ügyfél részére az igényelt egészségügyi Szolgáltatást. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató erre rendszeresített Regisztrációs lapján szereplő adatokat a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania. A Szolgáltatás igénybevételével az Ügyfél hozzájárulását adja ahhoz, hogy a személyazonosságának megállapítása érdekében Szolgáltató személyazonosító igazolványát (személyi igazolvány, útlevelel vagy jogosítvány), lakcímkártyáját, TAJ-kártyáját elkérje, és azokat az Ügyfél által megadott adatok ellenőrzése érdekében megtekintse. Az Ügyfél a regisztrációs adatlap kitöltésével hozzájárul egészségügyi adatai kezeléséhez. A regisztrációs adatlap kitöltésével kapcsolatos adatkezelési tájékoztatót a regisztrációs adatlap tartalmazza.

### **3.3. Ügyfél késések kezelése**

Amennyiben az Ügyfél az előzetesen egyeztetett időponthoz képest késve jelenik meg, Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy az Ügyfelet a többi Ügyfél ellátásának késedelme nélkül ellássa.

Amennyiben a késés miatt szakmai szempontból elég idő áll rendelkezésre az Ügyfél megfelelő ellátásához, Szolgáltató az ellátást elvégzi a rendelkezésre álló idő alatt.

Amennyiben a rendelési idő már nem elegendő az Ügyfél megfelelő ellátásához, de aznap, későbbi időpontban van lehetőség az ellátásra, Szolgáltató felajánlja ezt az időpontot az ellátásra.

Egyéb esetben Szolgáltató a Szolgáltatást nem végzi el, a késést meg nem jelenésnek tekinti és Ügyfél köteles a Lemondási feltételek részben meghatározott díjat fizetni.

Ügyfél kérésére Szolgáltató későbbi időpontra megszervezi a Szolgáltatást a Lemondási díj megfizetése után.

Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a fent leírt protokolltól indoklás nélkül eltérjen és az elkésett Ügyfél ellátását megtagadja.

Szolgáltató arra törekszik, hogy a következő Ügyfél ellátását késedelem nélkül megkezdhesse, ezért késés esetén sem köteles a rendelési időt meghosszabbítani.

Az Ügyfél késése miatt elmaradt Szolgáltatásért az Ügyfél nem tarthat igényt kártérítésre.

A betegvizsgálat szakmai okokból történő elhúzódása miatt előfordulhat, hogy Szolgáltató az előjegyzett időponthoz képest későbbi időpontban vagy egyáltalán nem tudja megkezdeni a Szolgáltatást. Az ilyen okból bekövetkező, 30 percet meghaladó csúszás esetén Ügyfél jogosult új időpontot kérni, de egyéb kártérítésre nem tarthat igényt.

### **3.4. Előlegek**

Szolgáltató egyes szolgáltatásainak igénybevételét előleg megfizetéséhez kötheti az alábbiak szerint:

- a Szolgáltató megbízásából egyéb, külsős egészségügyi szolgáltató által végzett vizsgálatok (pl. szűrővizsgálati csomag stb.) esetén: előleg, melynek mértéke a szolgáltatás teljes díja.
- A szakorvosi vizsgálat keretében vagy az ellátás részeként történő receptírás, melynek mértéke a mindenkori árlistában kerül meghatározásra.

### **3.5. Lemondási és időpont módosítási feltételek**

Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatásra időpontot foglal, de azt nem veszi igénybe, a Szolgáltatásról díjmentesen lemondhat az alábbi feltételekkel:

- járóbeteg szakellátás keretében történő vizsgálatok, kezelések esetén az előjegyzett időpontot legalább 24 órával megelőzően.

Amennyiben Ügyfél a lefoglalt időpontot a fenti feltételek mellett nem mondja le és a vizsgálaton nem jelenik meg, Szolgáltató kötbérre (lemondási díj) jogosult. A lemondási díj mértéke az Ügyfél által lefoglalt vizsgálatához kapcsolódó díj 100%-a.



A lemondási díjról Szolgáltató 8 napos fizetési határidejű díjbekérőt küldhet az Ügyfél részére, amelyet Ügyfél köteles határidőre megfizetni.

Amennyiben az Ügyfél előjegyzéssel rendelkezik, és Szolgáltató az előjegyzett Szolgáltatást bármilyen okból nem tudja biztosítani, Ügyfél jogosult az előjegyzést másik napra áthelyeztetni lemondási díj fizetése nélkül.

### **3.6. Parkolás**

Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevétele idejére nem köteles parkolót biztosítani.

### **3.7. Távkonzultáció**

Távkonzultáció a Szolgáltatónál nem vehető igénybe.

### **3.8. Szolgáltató részére elküldött egészségügyi adatok**

A Szolgáltató részére elküldött egészségügyi adatok hitelességéért és teljes körűségéért (bármilyen visszatartott adat vagy egészségügyi dokumentáció miatt az orvos a vélemény kialakításánál megtévesztésbe kerülhet) az Ügyfél kizárólagos felelősséggel tartozik.

### **3.9. Receptírás**

A Szolgáltató csak szakorvosi vizsgálatot követően vállal receptírást.

Amennyiben korábbi szakorvosi vizsgálat rendszeres gyógyszereszedést ír elő, a vonatkozó előírások és határidők illetve felülvizsgálati kötelezettség figyelembe vételével az Ügyfél vizsgálat nélkül is kérheti a rendszeresen szedett gyógyszerinek receptre felírását.

A receptírás díjköteles, melynek díját az árlista tartalmazza.

Szolgáltató a recept felírás díjáról díjbekérőt küld, melynek megfizetése után, öt munkanapon belül vállalja a recept felírását.





Amennyiben papír alapú vény kerül kiállításra, úgy a papír alapú vényt csak az Ügyfél vagy annak teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt meghatalmazottja veheti át.

### **3.10. Az orvosi ellátás és dokumentáció nyelve, orvosi dokumentáció fordítása idegen nyelvre**

Az ellátás magyar nyelven történik. Az Ügyfél előzetes kérésére Szolgáltató igyekszik idegen nyelven beszélő orvost biztosítani, de a Szolgáltató idegen nyelven történő ellátásra nem kötelezhető. Ügyfél jogosult saját költségén tolmácsot biztosítani a Szolgáltatás idejére.

A jogszabályi előírásoknak megfelelően Szolgáltató az orvosi dokumentációt magyar nyelven köteles elkészíteni.

Szolgáltató biztosítja az Ügyfél részére az orvosi dokumentáció nem hivatalos, angol nyelvre történő fordítását külön díj ellenében. A fordítás díját az árlista tartalmazza.

Ha az Ügyfél nem beszél magyar vagy angol nyelven, akkor bármely beleegyező vagy egyéb nyilatkozat aláírása tolmáchoz kötött. A tolmácsot az Ügyfélnek kell biztosítani saját költségén, és a tolmácsnak is alá kell írnia minden dokumentumot az ügyfél aláírásával egyidejűleg.

### **3.11. Orvosválasztás**

Ügyfélnek jogában áll a Szolgáltatóval jogviszonyban álló szakorvosok közül választani, amennyiben a választott szakorvos végzi az igényelt szolgáltatást.

Szolgáltató a választott orvos távollétében vagy akadályoztatása esetén az orvos helyettesítéséről gondoskodik. Szolgáltató vállalja, hogy a választott orvos akadályoztatásáról való tudomásszerzését követően az Ügyféllel haladéktalanul felveszi a kapcsolatot és tájékoztatja a választott orvos akadályoztatásáról, valamint arról, hogy az egyeztetett időpontban tud-e helyettesítő orvosról gondoskodni. Amennyiben a Szolgáltató helyettesítő orvosról gondoskodni nem tud, vagy annak személyét az Ügyfél nem fogadja el, a Felek új időpontot kötelesek egyeztetni. Az Ügyfél a fenti okból történő időpont módosítás miatt kártérítésre nem jogosult.

### 3.12. Tájékoztatási kötelezettség és beleegyezés

Az Ügyfél bármely Szolgáltatás igénybevétele előtt részletes szóbeli és írásbeli tájékoztatást kérhet az egészségügyi kezelésről. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben külön írásban nem kéri, úgy a Szolgáltató által rendszeresített formanyomtatványok, tájékoztatók, beleegyező nyilatkozatok tartalmát elegendőnek tartja az adott Szolgáltatás igénybevételhez és azok aláírásával elismeri, hogy kellő előzetes tájékoztatásban részesült. A további tájékoztatási igényéről lemond.

Ügyfél köteles írásban megtenni a kezelés elvégzéséhez szükséges, valamint jogszabály által kötelezően előírt nyilatkozatokat. Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a jogszabály által előírt, vagy a Szolgáltató által kért tájékoztató, vagy beleegyező nyilatkozatok aláírását megtagadja, úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását megtagadni és amennyiben ezzel összefüggésben kára merült fel, úgy azt az Ügyféllel szemben érvényesíteni.

Ügyfél köteles az ellátás előtt és az ellátás során a kezelőorvost tájékoztatni minden olyan tényről, információról, adatról és körülményről, amely szükséges a kórtörténet megállapításához, így különösen egészségi állapotáról, minden korábbi betegségéről, gyógykezeléséről, állandóan vagy alkalmanként szedett gyógyszeréről és egyéb gyógyhatású készítményeiről, egészségkárosító kockázati tényezőiről, valamint egyes gyógyszerek összetevőivel szembeni érzékenységről.

Amennyiben az Ügyfél a szerződéses és jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettségének nem vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a Szolgáltató mentesül az ebből eredő következmények viselése alól, ezekért a Szolgáltatót, vagy a kezelő orvost sem szakmai, sem anyagi felelősség nem terheli.

Ügyfél jogosult előzetes szakorvosi vizsgálat vagy szakorvosi javaslat nélkül is laboratóriumi vizsgálatot kérni saját költségén. Ebben az esetben Szolgáltató a vizsgálatot lehetőség szerint elvégzi, de azokat a klinikai előzmények ismeretének hiányában teljes körűen értékelni nem tudja.



### 3.13. Ügyfélszolgálat

A Szolgáltatással kapcsolatos felvilágosítások, esetleges reklamációk ügyében a Szolgáltató ügyfélszolgálatára jár el:

- Cím: Lotusz Medical Center, 1055 Budapest, Honvéd utca 16. 1/3.
- Telefon: +36-1 -4477- 800
- E-mail: [hello@lotuszmedical.com](mailto:hello@lotuszmedical.com)
- Weboldal: <https://lotuszmedical.com/kapcsolat/>

### 3.14. Panaszkezelés

A Szolgáltató mindent megtesz az Ügyfél korrekt, panaszmentes kiszolgálása érdekében. Amennyiben az Ügyfél mégis panasszal élne, a Szolgáltatással kapcsolatos esetleges panaszát a 3.13. pontban megjelölt elérhetőségeken teheti meg.

Panaszt, reklamációt az Ügyfél személyesen (szóban vagy írásban formanyomtatványon), valamint írásban (e-mailben, weboldalon keresztül) közölhet.

Szolgáltató az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatban panaszt, reklamációt kizárólag az Ügyféltől, illetve írásban igazolt meghatalmazottjától, a Szolgáltatás igénybevételekor kapott számla bemutatása mellett fogad el.

Szóbeli panasz esetén Szolgáltató kéri, hogy Ügyfél a panaszt az erre rendszeresített nyomtatvány kitöltésével írásban is rögzítse. Szolgáltató a panaszt az átvételtől, illetőleg beérkezéstől számítva 30 napon belül bírálja el, és írásban értesíti az Ügyfelet annak eredményéről.

Amennyiben a vonatkozó ügyfélszolgálat nem tud hitelt érdemlő módon meggyőződni az Ügyfél személyazonosságáról, jogosult kérni a panasz írásban történő megerősítését, illetve a reklamációt elutasítani.

A Szolgáltató elsődleges célja, hogy mindkét fél számára megnyugtató módon, a lehető legrövidebb időn belül zárja le a panaszügyeket. Amennyiben az Ügyfél nem elégedett a Szolgáltatótól kapott válasszal, az alábbi szervekhez fordulhat:

- A felügyeleti szervhez: NNGYK Országos Tisztifőorvosi Hivatal, cím: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6., e-mail: [tisztifoorvos@oth.antsz.hu](mailto:tisztifoorvos@oth.antsz.hu), telefonszám: 06-1 -476-1100;
- az illetékes betegjogi képviselőhöz: Dr. Mina András (munkaidőben elérhető telefon: 06 20 489 95 77/+36-1/8969-000, e-mail: [andras.mina@ijb.emmi.gov.hu](mailto:andras.mina@ijb.emmi.gov.hu),



Ingyenesen hívható zöldszám: +36-80/620-055, Külföldről hívható: +36-20/489-96-14, e-mail: [ijsz@ijsz.emmi.gov.hu](mailto:ijsz@ijsz.emmi.gov.hu));

A panasz vagy a panaszkezelés kivizsgálása érdekében a fogyasztó a tájékoztató válasz kézhezvételétől számított 30 napon belül a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testülettől vagy vármegyei kormányhivataltól, mint fogyasztóvédelmi hatóságtól is kérheti sérelmének orvoslását. Erről a Szolgáltató a panaszbejelentésre adott válaszában a fogyasztó részére tájékoztatást nyújt.

A panasz elbírálásával kapcsolatos eljárási rend, az ott meghozható határozatok, valamint a további jogorvoslati lehetőségek részletes szabályozását a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. számú törvény tartalmazza.

- Területi Kormányhivatalok:  
[https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi\\_hatosag](https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag)
- A lakóhely vagy tartózkodási hely (székhely) szerint illetékes békéltető testület:  
<https://bekeltetes.hu>

## IV. DÍJAZÁS

### 4.1. A Szolgáltatás díja

Az Ügyfél a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásokért díjfizetésre köteles. A fizetendő díj a mindenkori hatályos árlistában kerül meghatározásra.

Az egészségügyi szolgáltatás mentes az adó alól, ezért a megjelölt árakra az általános forgalmi adó nem kerül felszámításra. Az árlistában szereplő árak ezért Forintban értendő bruttó árak.

Az Extra díjak a vizsgálati díjakon felül értendők, ezért a vizsgálati díjon túl kerülnek felszámításra.

### 4.2. A Szolgáltatás díjának megfizetése

Járóbeteg szakellátás igénybe vétele esetén Ügyfél a Szolgáltatás díját közvetlenül a szolgáltatás igénybe vétele után köteles megfizetni Szolgáltató részére. Szolgáltató jogosult egyes szolgáltatások esetén az időpont foglalását foglaló vagy előleg megfizetéséhez kötni.



A Szolgáltatás igénybe vételét követően Szolgáltató az Ügyfél által megnevezett vevő részére a tényleges fizetési módnak megfelelő számlát állít ki. Az ennek megfelelően kiállított számlát a Szolgáltató nem tudja a számla kiállítását követően módosítani.

Amennyiben az Ügyfél mégis a számla módosítását kéri, ezt írásban kell jelezni a [hello@lotuszmedical.com](mailto:hello@lotuszmedical.com) email címen a számla kiállításától számított 15 napon belül, ekkor Szolgáltató mérlegelése alapján állíthat ki új vevő adatokkal számlát.

Az Ügyfél átutalással csak az erre vonatkozó, előzetesen egyeztetés alapján jogosult fizetni.

## V. TITOKTARTÁS, ADATVÉDELEM

A Felek a szolgáltatás során tudomásukra jutott adatokat az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú, 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 szóló rendelete (GDPR), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. rendelkezéseinek, valamint az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvényben foglaltaknak megfelelően kötelesek kezelni.

A Felek tudomásul veszik és vállalják, hogy jelen ÁSZF alapján egymás részére átadott valamennyi adat, információ üzleti titoknak minősül, mint ilyen bizalmasan kezelendő, és harmadik személyek tudomására hozni, valamint a meghatározott céltól eltérően felhasználni tilos.

A Felek vállalják, hogy jelen ÁSZF keretében tudomásukra jutott adatokat, információkat a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy, hatóság részére nem adják ki, kivéve azt az esetet, amikor erre jogszabály kötelez.

A fenti titoktartási kötelezettség korlátlan ideig hatályban marad.

Felek felelősséggel tartoznak minden olyan kárért, amely ezen adatkezelési, titoktartási kötelezettségük megszegéséből származik.



## VI. AZ ÁSZF HATÁLYA

A jelen ÁSZF a Szolgáltató magán-egészségügyi szolgáltatásaira terjed ki és általános jelleggel irányadó mindazon kérdésekben, amelyekről az Ügyféllel és a Szolgáltató egyedi megállapodásban kifejezetten eltérően nem rendelkezik.

Szolgáltató bármikor jogosult a jelen ÁSZF módosítására. A módosítást a Szolgáltató vonatkozó honlapján teszi közzé:

- [www.lotuszmedical.com/aszf](http://www.lotuszmedical.com/aszf)

## VII. VEGYES RENDELKEZÉSEK

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok és a magyar egészségügyi szakmai protokollok az irányadóak.

Köszönjük, hogy elolvasta Általános Szerződési Feltételeinket!

Forduljon Hozzánk bizalommal!

Jó egészséget kívánunk tisztelettel:

KRIO Medical Egészségügyi Szolgáltató és Tanácsadó Kft.  
és a Lotusz Medical Center Csapata