

# Általános Szerződési és Felhasználási Feltételek

## **I. Bevezetés**

Az online ügyfélszolgálati felület tulajdonosa és üzemeltetője a **Budai Egészségközpont Korlátolt Felelősségű Társaság** (cégjegyzékszám: 01-09-692609, adószám: 12560044-2-43, székhely: 1126 Budapest, Nagy Jenő u.8., e-mail: [info@bhc.hu](mailto:info@bhc.hu), telefon: +36-1-489-5200), (a továbbiakban „Szolgáltató”).

Az itt közölt feltételek a <http://www.bhc.hu> online ügyfélszolgálati felületét használó valamennyi személyre (a továbbiakban: „Felhasználó”) érvényesek. A rendszerben történő regisztrációval a Felhasználó elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen Általános Szerződési és Felhasználási Feltételeket.

A Felhasználó a regisztrációval kijelenti, hogy nagykorú személy, akinek szerződéskötési képessége korlátozva nincs.

## **II. Regisztráció**

Az online ügyfélszolgálati felület használata kizárólag felhasználói regisztrációval lehetséges. A regisztráció alkalmával keletkezett adatlap a későbbi egészségügyi ellátás alapját képezi, erre figyelemmel a kötelezőként megjelölt adatok megadása a regisztráció feltétele.

Azon ügyfelek, akiknek adatai a Budai Egészségközpont Kft. informatikai rendszerében már szerepelnek, e-mail cím ellenőrzéssel egybekötött adategyeztetést követően Szolgáltató ügyfélszolgálati felületén nevet és jelszót küld.

Felhasználó köteles valós és pontos adatot szolgáltatni a regisztráció során.

A Szolgáltatónál történő első megjelenéskor Szolgáltató a Felhasználó adatait ellenőrzi és az ellenőrzést követően a regisztrációt véglegesíti. Az első megjelenés előtt Szolgáltató telefonos adategyeztetést végezhet.

## **III.A Felhasználó jogai és kötelezettségei**

A felület valamennyi Felhasználója személyes, egyedi felhasználónévvel és jelszóval rendelkezik.

A regisztrált Felhasználó nem adhat át a felületen használt felhasználónevére és jelszavára vonatkozó adatot harmadik fél részére.

Amennyiben a regisztrált Felhasználó a felületen használt felhasználónevére és jelszavára vonatkozó adatot harmadik fél részére átad, a Szolgáltató ennek következményeiért nem tartozik felelősséggel.

A Felhasználó köteles a Szolgáltató által felajánlott szolgáltatásokat a hatályos jogszabályoknak és a jelen Általános Szerződési és Felhasználási Feltételeknek megfelelően használni.

A Szolgáltató nem vonható felelősségre a Felhasználó eljárásáért.

A felületen kínált szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült minden fizetési kötelezettség a Felhasználót terheli.

A Felhasználó köteles a felületet jóhiszeműen használni, annak rendeltetésszerű használatát nem korlátozhatja, zavarhatja vagy sajátíthatja ki.

A Felhasználó nem használhat egyidejűleg több felhasználói fiókot.

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

A Szolgáltató köteles a felület felhasználói által a regisztrációkor megadott információkat bizalmasan kezelni, azokat harmadik fél részére nem adhatja át, kivéve azokat az eseteket, amikor az adatok közzététele a szolgáltatás szokásos használatához vagy a fennálló tartozások rendezéséhez szükséges, vagy azok átadását jogszabály vagy hatóság írja elő.

A Szolgáltató jogosult a Felhasználó részére e-mail üzenetet küldeni, amennyiben ez a Felhasználó tájékoztatása céljából fontos, illetve a felületet érintő változásokkal kapcsolatos.

A felület és az azon közölt információk szerzői jogának tulajdonosa a Szolgáltató.

Az információk terjesztésére és közlésére kizárólag a Szolgáltató jogosult.

#### **V. Elérhető szolgáltatások**

Szolgáltató online ügyfélszolgálatán keresztül a Felhasználó előjegyzést foglalhat a Szolgáltató által nyújtott egészségügyi szolgáltatásra, személyes adatait ellenőrizheti, valamint a Szolgáltatónál történt személyes megjelenést követően, véglegesített regisztráció esetében, a Szolgáltatónál keletkezett orvosi dokumentációját és számláit tekintheti meg és töltheti le.

A Szolgáltató által nyújtott egészségügyi szolgáltatás társadalombiztosítási finanszírozással (OEP) nem rendelkezik, azt Felhasználó díjfizetés ellenében veheti igénybe.

Szolgáltató hatályos árlistája <http://bhc.hu/magunkrol/reszletes-arlista> címen érhető el, illetve Szolgáltató ügyfélszolgálatára bármikor tájékoztatást ad a hatályos díjakról.

Az online felületen közölt egészségügyi adatokért Szolgáltató felelősséget nem vállal, azok csak tájékoztató jellegűek.

Hiteles egészségügyi dokumentációnak csak a Szolgáltató által papír alapon kibocsátott, az ellátást végző orvos pecsétjével és aláírásával ellátott dokumentum minősül.

#### **VI. Az előjegyzés szabályai**

A regisztrációs folyamatot vagy jelszó kiküldést követően a Felhasználó számára elérhetővé válik a Szolgáltató rendszerében az egészségügyi szolgáltatásra történő előzetes időpontfoglalás lehetősége.

Egyidejűleg Felhasználó maximum három időpont előjegyzésével rendelkezhet.

## **VII. Az előjegyzés folyamata**

>>>az előjegyzés menetének pontos leírása (használati utasítás) <<<

Az időpont lefoglalásával Felhasználó és Szolgáltató között egészségügyi szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés jön létre.

A létrejött egészségügyi szolgáltatásra vonatkozó megbízási szerződés alapján Felhasználó, mint Megbízó megbízza Szolgáltatót az előjegyzett egészségügyi szolgáltatás elvégzésével, Szolgáltató pedig a Megbízás elfogadásával az előjegyzett egészségügyi szolgáltatást nyújtja.

## **VIII. Elállási jog gyakorlásának menete**

Amennyiben a felhasználó a szolgáltatás igénybevételétől való elállási jogával kíván élni, azt Szolgáltató online, illetve telefonos ügyfélszolgálatán keresztül teheti meg, lemondva az előjegyzést. Elállási jogát a szolgáltatásra történő egyeztetett időponttól számított az alábbiak szerint meghatározott ideig teheti meg.

A távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet értelmében Felhasználó jogosult a szerződéstől annak megkötésétől számított 8 munkanapon belül indokolás nélkül elállni, azonban a szolgáltatás jellege, az előre meghatározott időpontban történő ellátás okán, az elállási jog korlátozással érvényesül, azt Felhasználó legkésőbb a szolgáltatás elvégzésére egyeztetett időpontot megelőzően, az alábbiak szerint gyakorolhatja:

→ **szakorvosi vizsgálat lemondása: legkésőbb 2 munkanappal az egyeztetett időpont előtt**

## **IX. Rendelkezésre állási díj**

Amennyiben Felhasználó elállási jogával a fentiekben meghatározott határidőben nem él, illetve a Szolgáltatást bármely okból nem veszi igénybe, úgy Szolgáltató jogosult az alábbi mértékű díjat, mint rendelkezésre állási díjat számlázni Felhasználó felé, aki a díjat a 15 napon belül köteles megfizetni Szolgáltató részére.

→ **szakorvosi vizsgálat esetében számlázott rendelkezésre állási díj: 5.000 Ft**

→ **gyógytorna, gyógymasszázs ellátások: 3.000 Ft**

Egyedi megállapodások, külön árak alkalmazása esetén, a megállapodásban szereplő külön díjtételek az irányadók.

## **X. Szolgáltatás megszüntetése**

Szolgáltató jogosult előzetes jelzés nélkül az azonosítóval és jelszóval biztosított hozzáféréssel elérhető szolgáltatások időleges korlátozására vagy indokolás nélküli megszüntetésére.

## **XI. Személyes adatok kezelése**

Szolgáltató a felhasználó adatait a hatályos jogszabályok, így különösen a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, illetve az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény szerint kezeli.

Felhasználó a regisztrációval felhatalmazza Szolgáltatót, hogy személyes adatait kezelje, így adatkezelőként azokat tárolhatja, statisztikai célokra összesítve szabadon felhasználhatja. A felhasználók adatait Szolgáltató csak saját tevékenysége körében használhatja fel, azokat harmadik személy részére nem adhatja ki. Az adatszolgáltatás önkéntes, azonban a hatályos jogszabályoknak megfelelően az egészségügyi szolgáltatás igénybevételének feltétele a személyes adatok közzétevése.

Adatainak módosítását bármikor megteheti Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül, vagy írásban, de ettől független módon Felhasználó törölheti magát az esetlegesen hírlevélre feliratkozottak listájáról, regisztrációja törlése nélkül. A hírlevélről Felhasználó levélben, e-mailben, vagy a hírlevelek alján található „Leiratkozás” link segítségével is leiratkozhat.

## **XII. Az Általános Szerződési és Felhasználási Feltételek módosítása**

A Szolgáltató az online felület „Általános Szerződési és Felhasználási Feltételek” rovatában a módosításoknak megfelelő tájékoztató közzétételével jogosult a felhasználási feltételek egyoldalú módosítására.

A felhasználási feltételek módosítása a [www.bhc.hu](http://www.bhc.hu) oldalon való közzététel időpontjától számított 3 munkanapon belül érvényes. A módosulás az addig rögzített szolgáltatásokat nem érinti.

A Szolgáltató a módosításokról, azok életbe lépését megelőzően, a felhasználókat e-mailben, valamint a bejelentkezéskor tájékoztatja.

A Felhasználó a módosított felhasználási feltételek elfogadását a szolgáltatások a módosítások hatályba lépését követően ismételt igénybevételével is igazolja.

## **XIII. A rendszer meghibásodása**

Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek a rendszer egy előre nem várható meghibásodása esetében annak használatából, nem megfelelő működéséből eredően keletkeztek.

#### **XIV. Vegyes rendelkezések**

A vitás kérdéseket Felek elsősorban egyeztetés útján kíséreljük meg rendezni.

Ennek eredménytelensége esetén a felek vitájuk rendezésére alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes és hatáskörrel rendelkező Bíróság kizárólagos illetékességének.

A jelen Általános Szerződési és Felhasználási Feltételekben nem szabályozott kérdésekre a Polgári Törvénykönyv, az Egészségügyi törvény, illetve a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet rendelkezései az irányadók.

A jelen Általános Szerződési és Felhasználási Feltételek 2012. december 12. napján lép hatályba és visszavonásig, illetve módosításig érvényes.

**Budai Egészségközpont Kft.**

## Budai Egészségközpont Hűségprogram Szabályzata

### I. Általános rendelkezések

- 1.1. Jelen szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) a **BEK Hűségprogram** (a továbbiakban: Program vagy Hűségprogram) szabályzata, a Programban résztvevő, kizárólag természetes személy (a továbbiakban: Ügyfél) és a **Budai Egészségközpont Korlátolt Felelősségű Társaság** (cégjegyzékszám: 01-09-692609, adószám: 12560044-2-43, székhely: 1126 Budapest, Nagy Jenő u.8., e-mail: [info@bhc.hu](mailto:info@bhc.hu), telefon: +36-1-489-5200) (a továbbiakban: BEK) között az Ügyfél által a Hűségprogramba történő belépéssel létrejövő jogviszony feltételrendszere. A BEK fenntartja magának a jogot, hogy a Szabályzatot bármikor egyoldalúan módosítsa. A hatályos Szabályzat a BEK honlapján kerül
- 1.2. közzétételre.
- 1.3. A jogviszony a BEK online adatlap (továbbiakban Adatlap) Ügyfél általi kitöltésével jön létre, melynek értelmében, a Szabályzatban leírtakat mindkét fél magára nézve kötelezően elfogadja és betartja. A Programban való részvétel önkéntes.
- 1.4. Az Ügyfél az Adatlapot köteles a valóságnak megfelelően kitölteni. Lakcímként a pontos lakcímet kell megadni, postafiók nem megfelelő. A nem valós adatokat tartalmazó, illetve a hiányos Adatlap érvénytelen.
- 1.5. Az Adatlapon közölt bármely adat megváltozásáról az Ügyfél a BEK Ügyfélszolgálatát köteles írásban értesíteni (az V. fejezetben jelölt címen). Az ennek elmulasztásából eredő valamennyi következmény és kár az Ügyfelet terheli.
- 1.6. A Program a BEK egészségközpontjainak magán-egészségügyi szolgáltatásaira és az esetleges, a jelen Szabályzatban jelzett Partnerekre terjed ki.
- 1.7. A programban történő részvétel feltétele, hogy az Ügyfél hozzájáruljon ahhoz, hogy a BEK az Ügyfél elérhetőségeire marketing megkeresésekkel éljen, feliratkozzon a BEK hírlevél szolgáltatására is. Az adatokat a BEK harmadik fél részére, a szabályzatban jelzett Partnereken túl nem adja át. A megadott hozzájárulás bármikor visszavonható postai úton (BEK Ügyfélszolgálatának címzett levélben), a [www.bhc.hu](http://www.bhc.hu) weboldalon, vagy elektronikus levél útján ([info@bhc.hu](mailto:info@bhc.hu)), a hozzájárulás visszavonása azonban a programból történő kilépést vonja maga után.
- 1.8. A Programban való részvétel feltétele, hogy az Ügyfél regisztráljon a BEK online ügyfélszolgálati rendszerében és ezen regisztrációt folyamatosan fenntartsa. A Budai Egészségközpont informatikai rendszerében már korábban rögzített ügyfelek az online ügyfélszolgálati felületre történő első belépéskor lépnek be a hűségprogramba. Az online ügyfélszolgálati regisztráció törlésével az Ügyfél egyben a Programból is kilép, meglévő pontjait elveszíti.

## **II. Hűségpontok jóváírása**

- 2.1. Pontgyűjtés csak a BEK által nyújtott egészségügyi szolgáltatás Ügyfél általi igénybevétele során történhet.
- 2.2. A Hűségpontokat a BEK informatikai rendszerében rögzíti és tárolja. Az Ügyfél megszerzett pontjairól a BEK online ügyfélszolgálati rendszerében tájékozódhat.
- 2.3. A Hűségpontok a BEK egészségközpontjaiban, alapesetben az alábbiak szerint kerülnek jóváírásra (akciók esetén kedvezőbb pontfelírási ajánlat is előfordulhat):
  - 2.2.1. A BEK-nél az Ügyfél által megfizetett szolgáltatási díj minden 1000,-Ft-ja után 1 pont
- 2.4. A pontok számlánként, a matematikai kerekítés szabályai szerint, kerülnek jóváírásra.
- 2.5. Nem jár pont azon szolgáltatások igénybevétele során, melyekért az ügyfél a helyszínen ellenértéket nem fizet. (pl: Partnerkapcsolati csomagban foglalt szolgáltatások, Vállalati partnerkapcsolati csomagban foglalt szolgáltatások)
  
- 2.6. Az Ügyfél 14 éven aluli gyermeke által igénybe vett szolgáltatások tekintetében az Ügyfél kérheti, hogy ezen megszerzett pontjait saját számláján írja a BEK jóvá. Egyéb esetben több számlán található pontok összevonására, illetve a pontok egyik számláról a másikra történő átadására nincs lehetőség. A BEK az összegyűjtött pontok öröklését és átruházását kizárja.
- 2.7. A Program során az Ügyfél által gyűjtött pontok a pontok keletkezésétől számított 24 hónapig érvényesek, ezt követően a fel nem használt pontok a rendszerből törlésre kerülnek. A pontok fentiek szerinti törlésével kapcsolatban az Ügyfelek a BEK-el szemben semmilyen igényt nem támaszthatnak.

## **III. Hűségpontok beváltása**

- 3.1. A hűségpontok a BEK által a [www.bhc.hu](http://www.bhc.hu) weboldalon, illetve a BEK egészségközpontjaiban kihelyezett, a beváltáskor hatályos, termék- és szolgáltatásválaszték és az ott meghatározott pontérték szerint válthatók be.
- 3.2. A pontok jóváírásának és beváltásának feltételeit a BEK jogosult bármikor megváltoztatni az I. pontban foglaltaknak megfelelően. Az érvényes feltételeket a BEK honlapján közzéteszi.
- 3.3. A BEK más szolgáltatókat partnerként a Programba bevonhat, akik pontbeváltóvá is válhatnak (a továbbiakban: Partnerek). Ennek megfelelően változhatnak a pontokra vonatkozó szabályok, melyekről az Ügyfelek a BEK honlapján, és az egészségközpontokban kihelyezett hirdetményeken keresztül kapnak tájékoztatást. Az adatok kezelésére vonatkozó szabályok a Partnereket is kötik.
- 3.4. A listában szereplő termékek, vagy szolgáltatások pontbeváltás esetén csak hűségponttal vásárolhatóak meg, részben pontbeváltással, részben egyéb módon történő fizetésre nincs lehetőség.
- 3.5. A hűségpontok pénzre nem válthatók.

#### **IV. Különleges esetek**

- 4.1. A hűségpontok felírása, illetve beváltása az egészségközpontokban meghiúsulhat, az alábbi esetekben:
  - 4.1.1. Az informatikai rendszer meghibásodik. Ebben az esetben a BEK utólagos pontfelírást végez.
  - 4.1.2. A Hűségprogramban az Ügyfél nem vett részt a szolgáltatás igénybevételét megelőzően, ez esetben utólagos pontfelírás nem lehetséges.
  - 4.1.3. A termékek a készlet erejéig vásárolhatóak. BEK fenntartja magának a jogot, hogy az elfogyott termékek helyett hasonló minőségű terméket kínáljon.
  - 4.1.4. Amennyiben az Ügyfél által megvásárolni kívánt termék nem elérhető, utólag értesíti BEK az Ügyfelet, mikor az elérhetővé válik.
- 4.2. A fenti problémákból eredő károkért a BEK nem vállal felelősséget.

#### **V. Ügyfélszolgálat – Panaszkezelés**

- 5.1. A Program működésével kapcsolatos felvilágosítások, valamint a reklamációk ügyében a BEK Ügyfélszolgálatára jár el, cím: 1126 Budapest, Nagy Jenő u. 8. (telefon: +36-1-489-5200, e-mail: [info@bhc.hu](mailto:info@bhc.hu)).
- 5.2. A Hűségpontokkal kapcsolatos tranzakciókkal kapcsolatban az Ügyfélszolgálat reklamációkat kizárólag az Ügyféltől, illetve írásbeli meghatalmazottjától, az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor kapott számlák bemutatása mellett fogad el.
- 5.3. Amennyiben az Ügyfélszolgálati munkatárs nem tud hitelt érdemlő módon meggyőződni az Ügyfél személyazonosságáról, jogosult kérni a kérés írásban történő megerősítését, illetve a reklamációt elutasítani. A BEK a minőségbiztosítási rendszerében foglalt kötelezettségének eleget téve a telefonos megkereséseket hangfelvételen rögzíti.

#### **VI. Promóciók**

- 6.1. BEK jogosult arra, hogy időszakos promóciókat, akciókat hirdessen, és ezen akciókra külön szabályokat állapíthat meg, melyekről hirdetések, e-mail, vagy levél formájában értesíti az Ügyfeleket.
- 6.2. A jelen Szabályzatban foglaltaktól történő eltérés esetén az akciós kiírásban foglaltak az irányadók.



## **VII. A Program megszüntetése, megszüntetése**

- 7.1. A Program befejezését, az Ügyfelek egyidejű értesítése mellett, a BEK bármikor elhatározhatja.
- 7.2. A Program befejezéséről szóló értesítést a BEK, a befejezést megelőzően legalább 30 nappal, valamennyi egészségközpontjában és weboldalán, valamint online ügyfélszolgálati rendszerében jól látható helyen kifüggeszti. Az értesítés tartalmazza a megszűnés részletes feltételeit és a pontok beváltásának határidejét.
- 7.3. Az Ügyfél bármikor, a BEK online ügyfélszolgálati rendszerében, illetve a BEK Ügyfélszolgálatán írásban bármikor kezdeményezheti a Programból történő kilépését.
- 7.4. A jelen Szabályzatban szabályozott a Húségprogram igénybevétele során a Felek között létrejövő jogviszony határozatlan idejű. A Húségprogramban történő részvételre a létrejött jogviszony megszűnik, ha:
  - 7.4.1. BEK a Program befejezéséről dönt;
  - 7.4.2. a jelen Szabályzat így rendelkezik;
  - 7.4.3. a BEK írásban így rendelkezik;
  - 7.4.4. az Ügyfél halála esetén;
  - 7.4.5. a BEK jogutód nélküli megszűnése esetén.

## **VIII. Adatkezelés**

- 8.1. A BEK az Ügyfelek személyes adatait a mindenkor adtvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli.
- 8.2. Az Ügyfél az Adatlap kitöltésével hozzájárul ahhoz, hogy a megadott személyes adatait, illetve a végrehajtott tranzakciókra vonatkozó adatokat a BEK kezelje.
- 8.3. Az adatkezelés célja a Program működtetése, a keletkező húségpontok elszámolása, adattárolás, szolgáltatások minőségének folyamatos javítása, az Ügyfelek a BEK és a Partnerek közötti információ-áramlás.
- 8.4. Az Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy részére a BEK elektronikus hírlevelet küldjön és őt a BEK személyre szabott ajánlatokkal közvetlenül megkeresse.
- 8.5. Az Ügyfél a BEK-től kérheti az üzleti ajánlatok, illetőleg az elektronikus hírlevelek megküldésének mellőzését postai úton (1126 Budapest, Nagy Jenő u. 8.) és elektronikus levél útján ([info@bhc.hu](mailto:info@bhc.hu)).
- 8.6. A BEK az Ügyfelek a jelen Húségprogramhoz kapcsolódó adatait kizárólag a Program működésének időtartama alatt kezelheti, tárolhatja.
- 8.7. A Program megszűnése, illetve az Ügyfél programból való kilépése nem érinti a BEK által a hatályos egészségügyi adatkezelési jogszabályokon alapuló adatkezelését.
- 8.8. Az Ügyfél jogosult a jogszerű adatkezelést, adatfeldolgozást illetve adattovábbítást biztosító hozzájárulását, BEK-hez intézett írásos bejelentés útján részlegesen vagy teljesen visszavonni. Amennyiben az Ügyfél az adatkezelési illetve adattovábbítási hozzájárulást visszavonja, úgy a fenti visszavonó nyilatkozat egyúttal a Programban való részvétel felmondását jelenti az Ügyfél részéről.

## **IX. Vegyes rendelkezések**

- 9.1. A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a BEK szabályzatai, így különösen a BEK online ügyfélszolgálati rendszerének Általános Szerződési és Felhasználási Feltételei érvényesek.
- 9.2. A jelen Szabályzat 2012. december 12. napján lép hatályba és visszavonásig, illetve módosításig érvényes.

**Budai Egészségközpont Kft.**