Budai Egészségközpont Zrt.
Egészségügyi Szolgáltatásai Igénybevételére Vonatkozó
Általános Szerződési Feltételek

I. Általános rendelkezések

1.1. A **Budai Egészségközpont Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (cégjegyzékszám: 01-10-141707, adószám: 27714933-2-43, székhely: 1126 Budapest, Királyhágó u. 1-3., e-mail: info@bhc.hu, web: bhc.hu, telefon: +36-1-489-5200) (továbbiakban: BEK) és a BEK által biztosított privát finanszírozású egészségügyi szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél (a továbbiakban: Ügyfél) között létrejött, egészségügyi szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződésre (továbbiakban: Szerződés) a Felek egyéb tartalmú külön írásbeli megállapodása hiányában a jelen Általános Szerződési Feltételekben (továbbiakban: ÁSZF) foglaltak az irányadóak.

1.2. A jelen Általános Szerződési és Felhasználási Feltételeke (a továbbiakban: ÁSZF) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) Hatodik Könyv XV. Fejezet 6:77.§-ban hivatkozott általános szerződési feltételnek tekintendő, és akként kezelendő.

1.3. A magánegészségügyi szolgáltatás igénybevételével Felek megbízási jogviszonyt létesítenek egymással, megbízási díj fizetése ellenében teljesítendő egészségügyi szolgáltatások ellátására. (továbbiakban: Szerződés). Az Ügyfél a Szerződés aláírásával elismeri, hogy a jelen ÁSZF-et megismerte, elolvasta, megértette, tudomásul vette, az abban foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el, ellenkező esetben nem jogosult a szolgáltatást igénybe venni.

II. Egészségügyi szolgáltatás

2.1. A BEK az Ügyfél részére a hatályos jogszabályok, szakmai protokollok, továbbá jelen ÁSZF szerinti feltételek mellett egészségügyi szolgáltatásokat nyújt az Ügyfél, illetve egyéb kedvezményezettje (pl: gyermek, családtag) részére.

2.2. BEK kijelenti, hogy a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges tárgyi-, személyi feltételekkel, az egészségügyi tevékenység tekintetében, tevékenységére általános szakmai felelősségbiztosítással, a megfelelő hatósági engedélyekkel rendelkezik. Megbízott jogosult a szolgáltatás teljesítése során közreműködőt igénybe venni, akinek szolgáltatását az Ügyfél részére közvetíti, közvetített szolgáltatásként.

2.3. Az egészségügyi szolgáltatás igénybevételének helyszínei:

2.3.1. 1126 Budapest Nagy Jenő u. 8.

2.3.2. 1126 Budapest, Királyhágó u. 1-3.

2.3.3. 1138 Budapest, Váci út 135-139. (BSR center)

2.3.4. 1027 Budapest, Csalogány utca 43.

2.4. Az egészségközpontok nyitvatartási időben állnak az Ügyfelek rendelkezésére, melyről a https://bhc.hu/kapcsolat/ címen tájékozódhat az Ügyfél.

2.5. A szolgáltatás igénybevétele során Felek együttműködésre kötelesek. Ezen együttműködési kötelezettség teljesítése körében az Ügyfél tájékoztatja BEK-et, illetőleg kezelőorvosát mindazon körülményről, tényről, (így különösen minden korábbi betegségéről, gyógykezeléséről, gyógyszer, vagy gyógyhatású készítmény szedéséről, egészségkárosító kockázati tényezőiről) amely a kórisme megállapításához, a megfelelő kezelési terv felállításához és a beavatkozások elvégzéséhez szükséges. Az Ügyfél tájékoztatási kötelezettsége kiterjed saját betegségével összefüggésben mindarra a tényre, körülményre (így különösen fertőző betegségekre, foglalkozás végzését kizáró megbetegedésekre, állapotra), amely mások életét, vagy testi épségét veszélyeztetheti.

2.6. Amennyiben az Ügyfél a fenti tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, vagy csak részben tesz eleget, úgy az ennek elmaradásából eredő következményekért Megbízottat sem szakmai, sem anyagi felelősség nem terheli.

2.7. Fenti kötelezettség terheli az Ügyfelet abban az esetben is, ha állapotában az egészségügyi szolgáltatás igénybevételét követően nem várt állapotrosszabbodás lép fel, mivel annak ismerete nélkül BEK a megfelelő ellátást nem tudja biztosítani.

2.8. Az Ügyfél az együttműködési kötelezettségének része, hogy az egészségügyi szolgáltatás szerint előírtakat betartsa, az Ügyfél a szakmai javaslatokkal ellentétes magatartására visszavezethető károk tekintetében BEK felelőssége kizárt.

2.9. Az Ügyfél kijelenti, hogy a BEK által nyújtott egészségügyi szolgáltatást szabad önrendelkezési jogának biztosítása mellett veszi igénybe.

2.10. Az egészségügyi ellátás teljesítése során a legnagyobb gondosság ellenére is előfordulhat olyan előre nem látható helyzet, amikor sürgős, speciális orvos szakmai ellátást biztosító egészségügyi szolgáltatás igénybevétele válik szükségessé. Az Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy ezen ritka, sürgős szükség fennállása miatt indokolt esetben, vagy olyan esetben, amikor ezen speciális egészségügyi szolgáltatás igénybevételének elmaradása számára aránytalanul súlyos terhet jelentene, BEK az Ügyfelet a speciális szakmai ellátást biztosító egészségügyi intézménybe átszállíttassa a speciális szakmai egészségügyi beavatkozás teljesítése érdekében.

III. Az egészségügyi szolgáltatás igénybevételének menete

3.1. A szolgáltatás igénybevétele előzetes bejelentkezést igényel, ezt az Ügyfél az alábbi módokon teheti meg:

3.1.1. Személyesen a 1126 Budapest, Nagy Jenő u. 8., 1126 Budapest, Királyhágó u. 1-3., 1138 Budapest, Váci út 135-139. (BSR center), 1027 Budapest, Csalogány utca 43. sz. alatti egészségközpontokban nyitvatartási időben;

3.1.2. Telefonos ügyfélszolgálaton keresztül (+36-1-489-5200);

3.1.3. Az előjegyzésre megnyitott ellátások tekintetében az online ügyfélszolgálaton keresztül (online.bhc.hu), BHC MyHealth mobilapplikációban, a BEK további partnereinél (az ott rögzített feltételek mellett), illetve a biztosítók ellátásszervezőinél (az ott rögzített feltételek mellett).

3.2. Az Ügyfél az előjegyzett időpontot legkésőbb azt két munkanappal megelőzően mondhatja le.

3.3. Amennyiben az Ügyfél az előzetesen egyeztetett időpontot **legkésőbb a lefoglalt időpontot megelőző munkanapon 16 óráig** (szűrővizsgálat esetében a lefoglalt időpontot megelőző 3. munkanapig) nem mondja le és a szolgáltatást nem veszi igénybe, illetőleg olyan késedelemmel érkezik, hogy BEK azon időpontban a szolgáltatást már nem tudja részére nyújtani (a késedelem több, mint a rendelési időintervallum (jellemzően 20 perc) fele), úgy BEK az alábbi mértékű rendelkezésre állási díjakat jogosult számlázni Ügyfél részére:

3.3.1. Szakorvosi vizsgálat esetén: 10.000,-Ft

3.3.2. Szűrővizsgálat esetén: 50.000,-Ft

3.4. Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatást 2 alkalomnál többször határidőben nem mondja le és a szolgáltatást nem veszi igénybe, vagy fizetetlen számlatartozása áll fenn, úgy BEK jogosult az Ügyfél további előjegyzését határozatlan időre felfüggeszteni.

3.5. Az Ügyfél köteles az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor az arra alkalmas fizikai és pszichikai állapotban megjelenni, ellenkező esetben a BEK jogosult a szolgáltatás nyújtását megtagadni és az előző pontban foglaltak szerint eljárni. Tekintettel arra, hogy a BEK magán egészségügyi szolgáltatásai tekintetében ellátási kötelezettséggel nem rendelkezik, jogosult az Ügyfél részére a szolgáltatás nyújtását, a további kezelést, indokolás nélkül megtagadni. A BEK az ellátást az életveszélyes, illetve a súlyos egészségkárosodás közvetlen veszélyével fenyegető állapotban lévő Ügyfél ellátását nem tagadhatja meg.

3.6. Az Ügyfél az előre egyeztetett időpont előtt lehetőség szerint legalább 5 perccel megelőzően az egészségközpont recepcióján jelzi, hogy megérkezett a szolgáltatás igénybevétele céljából.

3.7. A BEK a bejelentkezés és adatrögzítés, adategyeztetést követően nyújtja az igényelt egészségügyi szolgáltatást.

3.8. **Vészhelyzeti kikötések:**

Járvány elleni védekezéssel kapcsolatos naprakész információk itt érhetők el: https://bhc.hu/covid-centrum/betegbiztonsagi-protokoll-a-budai-egeszsegkozpontban/

3.9. A szolgáltatással kapcsolatos általános információk itt érhetők el: https://bhc.hu/szolgaltatasaink/gyik

3.10. Egészséghitel fizetési mód esetén:

3.10.1. Amennyiben az Ügyfél az ellátás díját az Egészséghitel elnevezésű banki hitel útján teljesítette, úgy a lemondást követően, igény esetén részére a BEK új, 30 munkanapon belüli időpontot biztosít. Ügyfél tudomásul veszi, hogy járóbeteg-szakellátási csomag (ide nem értve a menedzserszűrési csomagokat) esetén az egyes vizsgálatok sorrendje fontos, ennek megfelelően, ha az adott járóbeteg-szakellátási csomag egyik vizsgálati időpontjában nem jelenik meg, az befolyásolhatja a többi vizsgálat időpontját is. Amennyiben a vizsgálati időpontot nem mondja le, úgy az elmaradt vizsgálatot külön listaár szerint tudja igénybe venni, a járóbeteg-szakellátási csomag díján felül.

3.10.2. Amennyiben az Ügyfél az ellátás díját az Egészséghitel útján teljesítette, úgy a BEK a hitelt folyósító bankot a szolgáltatás törléséről tájékoztatja és a bank által utalt díjat a bank részére visszautalja. A bankkal szemben felmerülő esetleges költségek és a 3.3. pontban jelzett díjak az Ügyfelet terhelik.

IV. Díjfizetés

4.1. A BEK által nyújtott magán egészségügyi szolgáltatás társadalombiztosítási finanszírozással (NEAK) nem rendelkezik, azt Ügyfél megbízási díj megfizetése ellenében veheti igénybe. BEK hatályos árlistája a https://bhc.hu/arlista címen érhető el, illetve BEK ügyfélszolgálata bármikor tájékoztatást ad a hatályos díjakról.

4.2. Az Ügyfél tudomásul veszi és vállalja, hogy amennyiben az előre egyeztetett szolgáltatásokon túl kezelőorvosa további szolgáltatások igénybevételét indikálja, és azt az Ügyfél igénybe veszi, köteles ezen további szolgáltatások ellenértékét is kifizetni. Az indikált további szolgáltatások díjairól az Ügyfél azok elvégzését megelőzően tájékoztatást kérhet kezelőorvosától, illetve a vizsgálatot megelőzően a BEK ügyfélszolgálatától.

4.3. Az Ügyfél az alábbi módokon fizetheti meg a szolgáltatás ellenértékét:

4.3.1. készpénz

4.3.2. bankkártya

4.3.3. egészségpénztári kártya (nem minden szolgáltatás esetén vehető igénybe)

4.3.4. biztosítói előzetes jóváhagyás esetén biztosítói díjfizetéssel

4.3.5. SimplePay (egyes meghatározott online rendszerben előjegyzett szolgáltatások esetén)

4.3.6. BEK és az OTP Bank Nyrt. közösen kialakított Egészséghitel (továbbiakban:Egészséghitel)

4.4. További tájékoztatás itt érhető el: https://bhc.hu/magunkrol/fizetesi-modok/, a SimplePay felhasználási feltételei a https://simplepay.hu/vasarlo-aff/ oldalon érhetők el. Egészséghitel: https://bhc.hu/szolgaltatasaink/kedvezmenyek/otp-egeszseghitel

4.5. A BEK jogosult listaárait bármikor, azok közzétételével egyidejűleg, egyoldalúan módosítani.

4.6. A BEK által meghirdetett akciók esetében az akciós díj kizárólag az akcióban meghirdetett feltételek teljesülése esetén érvényes.

4.7. Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás ellenértékét határidőben nem fizeti meg, illetőleg a fizetést elmulasztja, úgy BEK jogosult a további szolgáltatások teljesítését a tartozás rendezéséig visszautasítani, illetve a Polgári Törvénykönyv szerinti mértékű késedelmi kamatot felszámítani.

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

4.9. Visszatérítés iránti igény esetén az Ügyfél a BEK Ügyfélszolgálatához fordulhat elsődlegesen az info@bhc.hu címen.

V. Ügyfélszolgálat - Panaszkezelés

5.1. Az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos felvilágosítások, valamint a reklamációk ügyében a BEK Ügyfélszolgálata jár el, levelezési cím: 1126 Budapest, Királyhágó u. 1-3. (telefon: +36-1-489-5200, e-mail: info@bhc.hu).

5.2. Az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatban az Ügyfélszolgálat reklamációkat kizárólag az Ügyféltől, illetve írásbeli meghatalmazottjától, az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor kapott számla bemutatása mellett fogad el.

5.3. Amennyiben az Ügyfélszolgálati munkatárs nem tud hitelt érdemlő módon meggyőződni az Ügyfél személyazonosságáról, jogosult kérni a panasz írásban történő megerősítését, illetve a reklamációt elutasítani. A BEK a minőségirányítási rendszerében foglalt kötelezettségének eleget téve a telefonos megkereséseket hangfelvételen rögzíti.

5.4. A BEK személyes Ügyfélszolgálatán elérhető a panaszkezelő lap, melynek kitöltésével tudja az Ügyfél panaszát megtenni.

5.5. A panasz kivizsgálása a panasz BEK általi kézhezvételét követő 20 munkanapon belül történik.

5.6. Egyebekben BEK panaszkezelési szabályzata irányadó, mely itt érhető el: https://bhc.hu/magunkrol/panaszkezeles/

VI. Promóciók

6.1. BEK jogosult arra, hogy időszakos promóciókat, akciókat hirdessen, és ezen akciókra külön szabályokat állapíthat meg, melyekről hirdetések, e-mail, telefon, push üzenet, vagy levél formájában értesíti az Ügyfeleket.

6.2. A jelen ÁSZF-ben foglaltaktól történő eltérés esetén az akciós kiírásban foglaltak az irányadók.

VII. Titoktarás, Adatkezelés

7.1. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az egészségügyi ellátása során, az egészségügyi jogszabályi rendelkezések alapján a BEK köteles azonosítani és személyi adatait rögzíteni. Ezen személyi adatok rögzítése hiányában az egészségügyi szolgáltatást BEK, a jogszabályi előírások figyelembevételével nem nyújthatja.

7.2. Az Ügyfél a Szerződésben hozzájárul ahhoz, hogy a megadott személyes adatait, illetve egyéb adatait a BEK kezelje. A fenti adatkezelési nyilatkozat megtagadása esetén a BEK az egészségügyi szolgáltatást nyújtani nem áll módjában.

7.3. BEK a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott valamennyi adatot, tényt orvosi titokként köteles, a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak, így különösen az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetve az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény a GDPR és az adatvédelmi szabályzatának megfelelően kezelni.

7.4. Az Ügyfél részére a leletet a BEK az általa előzetesen megjelölt módon juttatja el. Leletmásolat személyesen, teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott útján, illetve az online ügyfélszolgálaton keresztül érhető el.

7.5. A jogszabályi előírásoknak megfelelően 2020. június 1. napjától az ezen időpontot követően történt ellátások dokumentumai elérhetők az EESZT rendszeren keresztül is.

7.6. A BEK telefoni megkeresés tekintetében egészségügyi adatot tartalmazó információt az adatvédelmi előírásokra figyelemmel nem ad.

7.7. Az adatkezelésről bővebben az Ügyfél a BEK hatályos adatkezelési tájékoztatójában foglaltak szerint tájékozódhat, mely itt érhető el: https://prodbhccmsblob.blob.core.windows.net/bhc/BEK-dokumentumok/honlap-adatkezelesi-tajekoztato.pdf

IX. ÁSZF hatálya

8.1. Jelen ÁSZF általános jelleggel irányadó mindazon kérdésekben, amelyekről az Ügyféllel BEK egyedi megállapodásban kifejezetten eltérően nem rendelkezik

8.2. A BEK bármikor jogosult a jelen ÁSZF módosítására. A módosítást a BEK egészségközpontjaiban, továbbá honlapján teszi közzé.

8.3. Az ÁSZF módosítása a bhc.hu oldalon való közzététel időpontjától számított 3 munkanapon belül érvényes. A módosulás az addig rögzített szolgáltatásokat nem érinti.

8.4. A jelen ÁSZF a BEK magán-egészségügyi szolgáltatásaira terjed ki.

IX. Vegyes rendelkezések

9.1. Felek vitájukat békés úton rendezik. Amennyiben az ezzel kapcsolatos tárgyalások nem vezetnek eredményre, úgy Felek alávetik magukat a BEK székhelye szerint illetékes és hatáskörrel rendelkező Bíróság kizárólagos illetékességének.

9.2. A jelen ÁSZF-ben és az egyedi szerződésben nem szabályozott kérdésekre magyar jog, így különösen az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. Törvény, az egészségügyi tevékenység végzésének egyes kérdéseiről szóló 2003. évi LXXXIV. Törvény, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény, az egészségügyi szolgáltatás gyakorlásának általános feltételeiről, valamint a működési engedélyezési eljárásról szóló 96/2003. (VII. 15.) Korm. rendelet,
az egészségügyi szolgáltatások nyújtásához szükséges szakmai minimumfeltételekről szóló 60/2003. (X.20.) ESZCSM rendelet, a Polgári Törvénykönyv, valamint az egyéb egészségügyi, társadalombiztosítási jogszabályok, szakmai irányelvek és a Megbízottnál érvényben lévő szakmai protokoll szabályai az irányadók.

9.3. A jelen ÁSZF 2025. november 01. napján lép hatályba és visszavonásig, illetve módosításig érvényes.

Budai Egészségközpont Zrt.