

## **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK FOGORVOSI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁRA**

A Fogsormegoldások Korlátolt Felelősségű Társaság, mint Szolgáltató (a továbbiakban, mint „**Szolgáltató**”), valamint annak a jelen Általános Szerződési Feltételekben (a továbbiakban, mint „**ÁSZF**”) meghatározott szolgáltatását (a továbbiakban, mint „**Szolgáltatás**”) igénybe vevő megrendelő, mint páciens (a továbbiakban, mint „**Páciens**”), a továbbiakban együttesen, mint „**Felek**” között, ellenkező tartalmú egyedi írásbeli megállapodás hiányában a jelen ÁSZF rendelkezései az irányadóak.

### **Szolgáltatás, Szolgáltató adatai, elérhetőségei:**

Szolgáltatás tárgya területi ellátási kötelezettség nélkül, társadalombiztosítás által nem támogatott fogorvosi járóbeteg-ellátás.

A Szolgáltatás nyújtásának helye: 9400 Sopron, Árpád utca 4.fsz.2.

A jelen ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatást nyújtó Szolgáltató: Fogsormegoldások Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 9400 Sopron, Ady Endre út 62.2.a.; postacíme: 9400 Sopron, Árpád utca 4.fsz.2.; adószáma: 32311189-1-08; cégjegyzékszám: 08-09-035936; képviselője: Dr. Illés Anikó ügyvezető; e-mail cím: info@bps-specialista.hu, telefonszám: +36 70 1977 277)

A Szolgáltatás nyújtását megelőzően a Páciens kezelő fogorvos tájékoztatja a Páciens a Szolgáltatást nyújtó Szolgáltatóról.

Szolgáltató nyitva tartása:

Hétfő, csütörtök, péntek: 8:00-14:00

Kedd, szerda: 12:00-18:00

Szombat, vasárnap: zárva

A Szolgáltató munkaszüneti napokon zárva tart.

### **Szolgáltatás nyújtása**

A Szolgáltató a jelen ÁSZF szerinti feltételek mellett vállalja fogorvosi szolgáltatások nyújtását. A Szolgáltató kijelenti, hogy az egészségügyi jogszabályokban foglalt (az egészségügyi tevékenység végzésének feltételeiről szóló 2003. évi LXXXIV. törvény, az Egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény) feltételeknek megfelelő egészségügyi szolgáltatás nyújtására jogosult egészségügyi szolgáltató, aki valamennyi szükséges működési engedéllyel rendelkezik.

Páciens amennyiben a Szolgáltató Szolgáltatást kívánja igénybe venni, időpontot foglal személyesen, telefonon vagy e-mailben. Az időpont foglalásról a Szolgáltató visszaigazoló email üzenetet küld, amellyel a felek között a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés létrejön.

A Páciens kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltatásokat a jelen ÁSZF szerinti feltételek mellett veszi igénybe, és a jelen ÁSZF-ben foglalt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal a Szolgáltatások elvárható gondossággal, valamint a szakmai és etikai szabályok, illetve irányelvek betartásával való ellátására. A Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatások teljesítéséhez jogosult alvállalkozók közreműködését igénybe venni. A Szolgáltató az alvállalkozók tevékenységért a Pácienssel szemben úgy felel, mintha a Szolgáltatást saját maga végezte volna el.

A Szolgáltatásokat a Szolgáltató megfelelő szakértelemmel, szakképesítéssel rendelkező egészségügyi személyzete és közreműködő, illetve személyes közreműködő szakorvosai igénybevitelével nyújtja az 1.2. pontban meghatározott helyszínen.

A Páciens tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatónál igénybe vett Szolgáltatások közvetített szolgáltatást tartalmazhatnak.

### Időpontfoglalás

A Páciens tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatások igénybevitelére kizárólag előzetes bejelentkezést és időpont egyeztetést követően van lehetőség kivéve, ha a Páciens azonnali orvosi ellátásra szorul. A Páciensnek az időpont egyeztetésre telefonon, e-mailben illetve nyitvatartási időben személyesen is lehetősége van. Az ellátás pontos és zökkenőmentes kivitelezésének érdekében a Szolgáltató elektronikus előjegyzési rendszert használ. Az előjegyzési rendszerbe történő felvételkor a Szolgáltató munkatársai rögzítik a Páciens nevét, születési dátumát, Taj számát, anyja nevét, lakcímét, email címét, illetve telefonszámát.

### Érkezés, várakozás, késés

Az előzetes bejelentkezés során történő egyeztetés alapján a Szolgáltató feltételezi az adott Szolgáltatás átlagos időszükségletét és az időpontot ennek megfelelően foglalja le annak érdekében, hogy a Szolgáltatás nyújtására várakozás nélkül kerüljön sor. A gondos tervezés és előjegyzési gyakorlat betartása mellett is előfordulhat azonban, hogy egyes rendeléseknél torlódás, csúszás alakul ki. Ez adódhat a tervezettnél hosszabb időt igénybe vevő betegellátásból, vagy a későbbi érkezésből, amelyet a Szolgáltató csak a következő Páciens várakoztatásával tud megoldani. Előrelátható, hosszabb (1 órát meghaladó) csúszás esetén Szolgáltató jogosult e-mailen, telefonon értesíteni a Páciensst vagy személyesen a Páciens megérkezésekor.

Annak érdekében, hogy a 2.8.2. pontban foglaltak alkalmazására ne kerüljön sor, a Szolgáltató a Szolgáltatásának részeként emlékeztető sms üzenetet küld az előjegyzett időpontot megelőző 24 órával.

Amennyiben a Páciens az előre lefoglalt időpontban nem jelenik meg, és az előjegyzett időpontot megelőző 24 órán túl nem mondja le, a Szolgáltató alkalmanként egyszeri 15.000,- Ft. azaz tizenötezer forint rendelkezésre állási díjat számol fel.

A Páciens vállalja, hogy az előre egyeztetett és lefoglalt időpont előtt 15 perccel megérkezik a Szolgáltatás nyújtásának helyszínére. Késő Páciens ellátását a Szolgáltató megtagadhatja, a Szolgáltatás idejét a késésnek megfelelő mértékben rövidítheti, illetve ezzel párhuzamosan a Szolgáltatás teljes díját a Páciensről követelheti.

#### Adatfelvétel, Páciens dokumentáció

A Szolgáltató a Páciens által megadott személyes és különleges adatokat az adatkezelési szabályzatával és a tájékoztatóval összhangban a Szolgáltatás igénybe vétele, ekként a Páciens gyógykezelése céljából kezeli. Az adatvédelmi nyilatkozat rendelkezései megtalálhatóak a Szolgáltatás nyújtásának helyszínén, amely átadásra kerül az „Anamnézis lap”-pal együtt, továbbá a Szolgáltató weblapján bármikor megtekinthető.

Azon kezeléseket és beavatkozásokat, melyekhez beleegyező nyilatkozat kitöltése szükséges, a Szolgáltató csak abban az esetben végzi el, ha a Páciens a megfelelő orvosi tájékoztatást követően nyilatkozatot aláírja.

Implantátumos kezelések esetén félévnél (6 hónapnál) nem régebbi röntgenfelvétel Szolgáltatónak való rendelkezésre bocsátása továbbá az implantátumos kezelését megelőzően végzett dentálhigiénias kezelés kötelező.

A Szolgáltató a Szolgáltatást, ide nem értve a dentál higiénikusok által végzett dentál higiénias szolgáltatást (pl. fogfehérítés), kizárólag 1 évnél nem régebbi helyben készült panoráma röntgenfelvétel birtokában kezdi meg. A Szolgáltató más egészségügyi szolgáltató által készített digitális panoráma röntgenfelvételt is elfogad, ha az 6 hónapnál nem régebben készült, és ha az eredeti felvételt a Páciens az előjegyzett időpontban elektronikus úton a Szolgáltató rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató nem fogadja el a szkennelt, fotózott, vagy más módon az eredeti felvételtől készített másolati példány elektronikus úton történő megküldését.

Minden újonnan érkező Páciensnek ki kell töltenie az úgynevezett „Anamnézis lap” adatfelvevő dokumentumot, amelyet a vizsgálat, vagy a kezelés előtt a Szolgáltató munkatársai átadnak a kezelőorvosnak. Az Anamnézis lapot, annak felvételét követő 1 év elteltével ismételt ki kell tölteni.

A szolgáltatás igénybevételéhez a Páciensnek kötelessége a Szolgáltató protokolljába tartozó, illetve a jogszabályokban előírt egészségügyi dokumentáció kitöltése. A dokumentáció részét képezik az esetleges beleegyező nyilatkozatok és az egészségügyi kérdőívek.

#### Adatok rögzítés:

A Szolgáltató a következő adatokat kéri el a Páciensről: név, anyja neve, születési idő, lakcím, TAJ szám, telefonszám, email cím. A Szolgáltató tájékoztatja a Pácienseket, hogy a jelen pontban felsorolt adatok mindegyikének, különös tekintettel a TAJ számra, megadása szükséges a Szolgáltatás nyújtásának megkezdéséhez.

A Szolgáltató munkatársai az „Anamnézis lap” kitöltését és adatok megadását követően a Páciens adatait felveszik az egészségügyi adminisztrációs rendszerbe. Visszatérő Páciens esetében ellenőrzik, és szükség esetén frissítik az adatokat, illetve amennyiben a korábbi Anamnézis lap kitöltésétől számítva 1 év eltelt, a Páciens Anamnézis lapot újra kitölti. A Szolgáltatások igénybevételére csak a rendszerben rögzítette, frissített adatokkal szereplő Páciensek jogosultak.

#### A vizsgálaton való részvétel

Az egészségügyi ellátás során a Páciens vállalja, hogy tájékoztatja a szakorvost, vagy a szolgáltatást nyújtó egészségügyi szakdolgozót minden olyan releváns adatról, információról, körülményről és tényről, amely a kórtörténet megismeréséhez szükséges. A Páciens vállalja, hogy kórelőzményeiről szóló dokumentumait (kezelési lapokat, leleteket) magával viszi a vizsgálatra, amennyiben rendelkezésére áll 6 hónapnál nem régebbi panoráma röntgenfelvétel, valamint vállalja, hogy nem titkol el betegséget, különös tekintettel a mások egészségét is veszélyeztető, fertőző betegségekre.

Az egészségügyi ellátást végző szakorvos, vagy a szolgáltatást nyújtó egészségügyi szakdolgozó – amennyiben szakmai kompetenciája és felkészültsége alapján erre jogosult – a hozzá forduló Páciens megvizsgálja és ellátja. Tárgyi, vagy személyi feltételek hiánya esetén a Szolgáltató a feltételekkel rendelkező egészségügyi szolgáltatóhoz irányíthatja a Páciens.

A Szolgáltató a Páciens kezeléséhez szükséges beavatkozásokról, vizsgálatokról, kezelésekről tájékoztatja a Páciens, amelyek szakmailag indokolt esetben a Páciens előzetes tájékoztatása mellett bármikor módosíthatóak. A szükséges beavatkozások, vizsgálatok, kezelések módosítása a Szolgáltatás árának változását is maga után vonhatja.

#### Gyógyszerrendelés, receptírás:

A javasolt és felírt gyógyszerek rendelése az érvényes szakmai előírásoknak, protokolloknak, eljárásrendeknek megfelelően történik, a Pácienssel történt előzetes

megbeszélés, felvilágosítás és egyeztetés után, figyelembe véve a Páciens eddigi kórelőzményét, alapbetegségeit, azok kórlefolyását, a szövődményeket és az előzetesen nem várt, de esetlegesen kialakuló állapotromlást.

A Páciens tudomásul veszi, hogy TAJ szám (európai egészségbiztosítási kártya szám) hiányában a Szolgáltató szakorvosai nem, vagy támogatás nélkül 'Teljes ár' jogcímen írják fel az adott készítményt, például nem biztosított (általában külföldi + a külföldön dolgozó magyarok 90%-a) állampolgárok részére.

#### A vizsgálat lezárása

Az elvégzett kezelést, vizsgálatot követően a Páciens a kezelőorvosától az elvégzett Szolgáltatásról szóló számlát. A kezelőorvos szükség esetén a Páciens kérésére előjegyzi a Páciens számára a következő vagy további vizsgálatok időpontját.

#### Vizsgálati eredmények, egészségügyi információk közlése

A Páciens tudomásul veszi, hogy vizsgálati eredmény, illetve a Pácienssel összefüggésbe hozható egészségügyi információk telefonon történő bemondására nincs lehetőség. Kivételt képez ez alól az életet veszélyeztető eltérés, mely esetben személyazonosság ellenőrzését (személyazonosítást) követően a Páciens tájékoztatást kaphat.

A Szolgáltató a Páciens diagnosztikai leleteit (laboreredmény, citológia, szövettan, stb.) e-mailben küldi meg Páciensnek az általa megadott e-mail címre.

#### Központi Implantátumregiszter

Implantátum beültetéséről, kivételéről és cseréjéről a Páciens további gyógykezelése, egészségi állapotának nyomon követése, váratlan esemény gyors elhárítása, valamint a beültethető orvostechikai eszközök megfelelőségének ellenőrzése érdekében a Szolgáltató nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a következő adatokat:

a Páciens családi és utónevét, születési nevét, születési dátumát, anyja születési nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, egyéb elérhetőségét,

a beültetés, eltávolítás vagy csere időpontját,

a beültetés, eltávolítás vagy csere okát,

a beültetett vagy eltávolított implantátummal kapcsolatban

az implantátum nevét, típusát, gyártási tételszámát – ha rendelkezésre áll – a sorozatszám megjelölésével,

a gyártó nevét,

a forgalmazó nevét, székhelyét, akitől az implantátumot az egészségügyi szolgáltató beszerezte,

a beültetést végző orvos nevét, pecsétszámát,

a beültetést végző egészségügyi szolgáltató nevét, működési engedélye számát.

A fentiek szerinti nyilvántartást a Szolgáltató a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő (a továbbiakban, mint „**NEAK**”) által működtetett informatikai felület alkalmazásával vezeti. A nyilvántartásba a 2.16.1. pont szerinti adatokat legkésőbb a Páciens Szolgáltatótól történő elbocsátását követő 8 napon belül vagy az egészségügyi szolgáltatások Egészségbiztosítási Alapból történő finanszírozásának részletes szabályairól szóló kormányrendeletben foglalt finanszírozási jelentéstétel napján viszi fel.

A Szolgáltató a NEAK által működtetett informatikai felület alkalmazásával a 2.15.2. pont szerinti adatfelvitellel egyidejűleg, elektronikusan továbbítja Központi Implantátumregiszter részére.

A jelen 2.15. pontban meghatározott nyilvántartás vezetése érdekében amennyiben implantátum beültetése, kivétele, illetve cseréje válik szükségessé, a Szolgáltató – amennyiben nem áll rendelkezésére minden személyes adat – felveszi a kapcsolatot a Pácienssel a 2.15.1.1. pontban meghatározott adatainak felvétele érdekében.

Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását azonnali hatállyal felfüggeszteni, vagy belátása szerint a Szolgáltatás nyújtását megtagadni, ha

fizetési kötelezettségének a Páciens nem vagy késedelmesen tesz eleget;

megítélése szerint a Páciens nem működik megfelelően együtt a Szolgáltatás eredményes elvégzése érdekében, ideértve különösen, ha:

nem tartja be az orvosi utasításokat;

más betegeket, a személyzet tagjait magatartásával zavarja;

egészségügyi vagy mentális állapota, annak változása a Szolgáltatás megfelelő teljesítését Szolgáltató szerint megnehezíti vagy akadályozhatja;

egyeztetett időpontokat rendszeresen vagy ismétlődően elmulaszt anélkül, hogy Szolgáltatót erről a kezelés időpontját megelőző 24 órán túl előzetesen tájékoztatná.

### **Szolgáltatás ellenértéke, fizetési feltételek**

A Páciens a Szolgáltató által végzett Szolgáltatásokért díjfizetésre köteles. Az aktuális árlista elérhető a Szolgáltatás helyszínén kihelyezve.

Bizonyos esetekben, ahol speciális vagy egyedi igények merülnek fel, a Szolgáltató egyéni árképzést alkalmazhat, amiről a kezelési tervben a Páciens írásban előre tájékoztatja.

A Szolgáltató vállalja, hogy az árlistában bekövetkezett változásokat haladéktalanul közzéteszi.

A Szolgáltató által végzett Szolgáltatások tárgyi adómentesek, azokat ÁFA nem terheli.

A Szolgáltatás nyújtásának ellenértékét – a fogtechnikusi labormunkát igénylő beavatkozások kivételével – a Páciens a Szolgáltatás nyújtása helyszínén kezelőorvosának fizeti ki közvetlenül a Szolgáltatás nyújtását követően a 3.8. pontban meghatározott fizetési módok valamelyike útján. A kezelőorvos számlát állít ki az elvégzett kezelésekről, a kezelési lap adatainak egyeztetése alapján.

A fogtechnikai munkát is tartalmazó kezelések árának 50%-át a kezelés megkezdésének napján, illetve fogszakorvossal történt egyeztetést követően a kezelések megkezdése előtt, a fennmaradó 50%-ot az azt követő fogászati kezelés alkalmával közvetlenül kell rendezni, még ideiglenes rögzítés esetén is.

Bizonyos szájsebészeti beavatkozások esetén (implantáció, csontpótlás, foghúzások altatásban) a műtétet megelező 5 munkanappal a beavatkozás teljes összege fizetendő.

Az implantáció esetén, az implantátumokra készülő végleges fogpótlások árát a gyógyulási idő leteltével, illetve fogpótlások készítésének megkezdésekor, a fentiekkel azonos módon kell fizetni.

A Páciensnek HUF-ban való fizetésre van lehetősége illetve Európában, az MNB napi középárfolyamon átszámolva.

A Szolgáltatás nyújtásának ellenértékét a Páciens készpénzben, bankkártyával vagy banki átutalással fizetheti meg:

Készpénzes fizetés esetén a számla két példányban kerül kinyomtatásra. A felek aláírása után a dokumentumok első példánya a Páciens, a második példány a Szolgáltatót illeti meg.

Bankkártyás fizetés esetén VISA vagy MASTERCARD bankkártya lehúzása után a számla eredeti példánya, valamint a terminálból nyomtatott blokk eredeti példánya az esetleges aláírások után átadásra kerülnek a Páciens részére, a második példány a Szolgáltatóé.

Banki átutalás esetén a számla két példányban kerül kinyomtatásra, amelyet a felek aláírnak. A Páciens a számla átvételétől számított 8 napon belül köteles a Szolgáltatás ellenértékét a számlában meghatározott bankszámlaszámra történő banki átutalással a Szolgáltatónak megfizetni. A számla első példánya a Páciens, a második példány a Szolgáltatót illeti meg.

Felek megállapodnak abban, hogy ha a Páciens fizetési kötelezettségének legkésőbb a jelen pontban foglaltak szerint nem tesz eleget, úgy a késedelem időtartamára köteles a mindenkori jegybanki alapkamat +7% mértékű késedelmi kamatot megfizetni a Szolgáltató javára.

## **Garancia**

### Garancia és a garanciális esetek kezelésének általános folyamata

A Szolgáltató az alábbi kezelésekre a következő garanciát vállalja, meghatározott feltételek mellett:

1. Tejfogtömésekre: 6 hónap;
2. Kivehető fogpótlásokra, tömésekre, inlay/onlay-ekre 1 év;
3. Rögzített fogpótlásokra 2 év;
4. Camlog implantátumokra (csak a beültetésre kerülő implantátumra) 10 év

A garancia vállalás nem terjed ki:

- Ideiglenes pótlásokra (korona, fogsor, tömés), sem pedig kerámia lepattanásra.
- A depurálás közben a hidakban, koronákban, illetve az esetleges zománc lepattanásából eredő kárra.
- Mikroszkópos illetve hagyományos gyökérkezelésre.
- A kombinált fogpótlások rejtett elhorganyzásainak műanyag vagy fém betéteire. Ezek cseréje – kopástól függően – általában 1,5–2 év után szükséges lehet. Az állcsont és az íny sorvadása miatt néhány évente szükségessé váló fogsor alábélelés szintén nem garanciális.
- Olyan károsodásokra, melyek rendellenes használatra vezethetők vissza, (baleseti fogmű sérülés).
- Szándékos károkozás esetére.
- Pszichés szokások miatt létrejövő károsodásokra (éjszakai fogcsikorgatás, fogszorítás).
- Minden olyan társbetegség esetén, mely hatással lehet a fogak állapotára.

Garanciális feltételek:

- A páciens a kezelőorvos által ajánlott beavatkozásokat elvégezteti 30 napon belül.
- Páciens évente, vagy a szakorvos által meghatározott gyakorisággal a felülvizsgálaton részt vesz.



- A páciens – amennyiben szükséges – a fogorvosa által javasolt éjszakai harapásemelő sínt hordja.
- A páciens betartja a kezelő fogorvos által meghatározott dentálhigiénias előírásokat, fogait tisztán tartja.
- A garancia az összes számlázott tétel pénzügyi rendezésével lép érvénybe.

A garanciális igény bejelentését a Páciens írásban teheti meg és juttathatja el a Szolgáltatóhoz e-mailen, vagy postai úton. A garanciális igényt a Szolgáltató értékeli, kivizsgálja, majd elbírálja.

### **Felek közötti jogviszony**

- Amennyiben a Felek másként nem állapodnak meg a Felek közötti jogviszony határozatlan időre jön létre.

### **Titoktartás**

- A Felek kötelezik magukat arra, hogy védik és őrzik, üzleti titokként bizalmasan kezelik a Szolgáltatás teljesítése során tudomásukra jutott adatokat, bizalmas adatokat, információkat, dokumentumokat, és mindent megtesznek annak érdekében, hogy azok védelmét biztosítsák.
- A Felek a bizalmas adatokat, bizalmas információkat csak a Szolgáltatás teljesítése céljából használhatják fel, a tudomásukra jutott adatokat, információkat pedig csak a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulásával hozhatják nyilvánosságra, kivéve, ha a közlésre jogszabály kötelez.
- A fenti titoktartási kötelezettség a Szerződés fennállta alatt és annak bármely okból történő megszűnését követően is korlátlan ideig hatályban marad.

- **Záró rendelkezések**

- Felek megállapodnak, hogy a jelen ÁSZF-ből eredő vitás kérdéseiket békés úton, tárgyalásokkal rendelkezik. Ennek eredménytelensége esetén fordulnak pertárgy értékétől függően kikötik a Soproni Járásbíróság kizárólagos illetékességét.
- Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. számú törvény rendelkezései, illetve a mindenkor hatályos magyar jogszabályok az irányadóak.

Utoljára frissítve: Sopron, 2023. június 20.