

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

Az **Aestella Klinika** szolgáltatásainak igénybevételéről

I. Bevezető

A jelen általános szolgáltatási szerződési feltételek (továbbiakban: ÁSZF) szabályozzák a Szolgáltató által üzemeltetett **Aestella Klinika** elnevezésű járó-beteg ellátóhely (továbbiakban „Fogászat” vagy „Klinika”) és annak szolgáltatásainak igénybevételét, mindazon feltételek összességét, amelyek alapján a Szolgáltató megbízási szerződést / kezelési tervet köt Pácienseivel. A Szolgáltató rögzíti, hogy az Aestella Klinika címe: H-1095 Budapest , Lechner Ödön fasor 10/B Északi Torony Földszint / Millenium Gardens /

A Klinikát működtető **Szolgáltató** adatai:

Togala Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

székhelye : H-1064 Budapest, Izabella utca 80.,

céggjegyzékszám: 01-09-386340,

adószám: 24926025-2-42,

képviselőtében: **Jacques Cousseau Bernard** ügyvezető igazgató.

A Szolgáltató a szolgáltatások nyújtásához szükséges szakmai , hatósági , működési engedélyekkel , feltételekkel , a tevékenysége folytatásához kapcsolódóan orvosi felelősségbiztosítási szerződéssel rendelkezik, amely az érdekkörében eljárókra is kiterjed.

A Páciens/Megrendelő tudomásul veszi , hogy a Szolgáltató nem áll szerződésben a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelővel (régi nevén OEP) , TB alapú kezeléseket nem végez. Megrendelő a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített feltételekkel, ellátási kötelezettséggel nem járó (térítéses) fogászati ellátást vesz igénybe a Szolgáltatótól.

Egyedi feltételek nem képezik részét a közölt Általános Szerződési Feltételeknek, de nem zárják ki külön, speciális megállapodások írásbeli megkötését esetenként más-más, az adott ügylet típusának megfelelő kondíciókkal.

II. Szerződő felek

A Megrendelő az egyedi szolgáltatási szerződésben, a kezelési tervben vagy egyéb szolgáltatás megrendelésére vonatkozó nyilatkozatban megnevezett Páciens (továbbiakban „Páciens” vagy „Megrendelő”).

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a Páciens veszi igénybe. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Páciens közvetlenül a Szolgáltatónak adja le, úgy a Páciens lesz a Szerződő fél. A Szolgáltató és a Páciens együttesen, amennyiben a feltételek teljesülnek, szerződéses felekké válnak (továbbiakban: Szerződő Felek).

Kiskorú, vagy cselekvőképességében korlátozott személy esetén törvényes képviselőjének aláírása és hozzájárulása szükséges.

Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Páciens megbízásából egy harmadik személy (továbbiakban Közvetítő) adja le a Szolgáltatónak , az együtt működés feltételei a Szolgáltató és a Közvetítő közötti megállapodás szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni , hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli e a Páciens.

III.A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

3.1 A megrendelő tudomásul veszi , hogy az 1997.évi XLVII. egészségügyi törvény alapján nem kezdeményezhető egészségügyi beavatkozás az ehhez szükséges személyi adatok megadása nélkül. Kötelezően megadandó adatok ; születési név , születési hely,-és idő, anyja neve , lakhely címe , TAJ szám , értesítési telefonszám és e-mail cím. Ezen adatok felhasználása és tárolása az adatvédelmi szabályzatban foglaltak szerint kerül felhasználásra. Esetleges félreértés , vita esetén az ÁSZF és mellékletei tartalmának nem ismerete nem mentesíti a Megrendelőt a felelősség alól.

3.2 A Szolgáltató a tevékenységére irányadó jogszabályi , szakmai előírások betartása mellett megfelelő szakértelemmel , szakképesítéssel rendelkező fogszakorvosok , szakasszisztencia és alvállalkozók igénybevételével teljesíti a Szerződés szerint vállalt szolgáltatást.

3.3 A felek között a szerződéses jogviszony az egyedi megrendelés aláírásával jön létre. Az egyedi szerződés és ÁSZF (a továbbiakban együttesen: Szerződés) kiegészülhet a szolgáltatások előtt, illetve során keletkező egyéb iratokkal (pl.: Anamnézis lappal, beteg tájékoztatóval stb.).Az egyedi szerződés aláírása (eltérő írásbeli megállapodás hiányában) a nyilvános ár listában foglalt díjak elfogadását is jelenti.

3.4 A szolgáltatás igénybevételével (ráutaló magatartással) a felek között a Szerződés abban az esetben is létrejön a jelen ÁSZF-ben foglalt tartalommal, ha az egyedi szerződés aláírására valamilyen ok miatt nem kerülne sor.

3.5 Az írásbeli ajánlat, kezelési terv vagy egyedi szolgáltatási szerződés a Szolgáltató javaslatán alapul, de amennyiben a kezelés a Szolgáltató által megkezdődik, ez a Kezelési terv Megrendelő általi jóváhagyását jelenti, amelytől a Szolgáltató jogosult önállóan eltérni, azonban nagyobb szakmai eltérések esetén köteles előzetesen a Megrendelővel egyeztetni.

3.6 A Szerződés aláírásával a szerződő felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy a megrendelt szolgáltatások teljesítéséhez - különösen a fogászati ellátáshoz, a fogtechnikai tevékenységhez, egyéb speciális orvosi beavatkozásokhoz, gyógykezelésekhez vagy a Megrendelő által kívánt egyéb szolgáltatásokhoz - a Megrendelő alvállalkozókat is igénybe vesz, akiknek a tevékenységéért úgy felel, mintha az alvállalkozóira bízott tevékenységet saját maga látta volna el.

3.7 Megrendelő -a szerződéstől eltérő- egyéb utasításai csak akkor hatályosak, ha ezeket a Szolgáltató írásban visszaigazolta.

3.8 A rendelőben végzett kezelések előzetes bejelentkezés alapján történnek. Megrendelő a rendelő nyilvánosan közzétett elérhetőségein kérhet időpontot, melyről 24 órával a megbeszélte időpont előtt a Megrendelő által megadott elérhetőségen időpont emlékeztető levelet,-szöveges üzenetet vagy telefonos emlékeztető hívást kap a Szolgáltatótól.

AESTELLA KLINIKA

dentistry • aesthetic • nutrients

3.9 Megrendelő tudomásul veszi, hogy előzetesen egyeztetett kezelési időpont hiányában Szolgáltató megtagadhatja a soron kívül történő sürgősségi beavatkozásokat.

3.10 Szolgáltató kötelezi magát, hogy mindent elkövet annak érdekében, hogy a Megrendelővel előzetesen egyeztetett kezelés megkezdését a megbeszélte időpontban megkezdje, ugyanakkor tekintettel az esetleges váratlan komplikációkra, melyek egy fogászati beavatkozás során előfordulhatnak, fenntartja magának a jogot, hogy az időpont előtti kezelésre fordítandó időt meghosszabbítsa az éppen kezelés alatt álló Páciens érdekében. Megrendelő az ilyen esetekre való tekintettel tudomásul veszi, hogy az előzetesen rögzített időponthoz képest legfeljebb 30 perc türelmi időt köteles biztosítani Szolgáltató részére. Amennyiben Szolgáltató nem kezdi meg a kezelést a türelmi időszak lejártának végéig, úgy Megrendelő kérheti a kezelés törlését/más időpontra történő elhalasztását.

3.11 Az első konzultáció alkalmával a fogazat, illetve a száj állapotának a felméréséhez röntgen felvétel készítése vállhat szükségessé. Ha a Megrendelő rendelkezik 60 napnál nem régebbi röntgenfelvétellel, akkor kérheti a hozott felvétel használatát. A Megrendelő hiányos, vagy késedelmes adatszolgáltatása esetén a Szolgáltató – választása szerint – jogosultá válik a szerződéstől való elállásra, illetve a kezelési terv módosításra.

IV.A Klinika üzemi területe, és Páciensek által használható területe

4.1 A Szolgáltató rögzíti, hogy a Klinikán gyógyászati tevékenységhez kapcsolódóan veszélyes üzemű tevékenység folyik, így az üzemi területre Páciensnek belépni tilos, továbbá baleset -illetve életveszélyes. A Klinika területén a Páciensek kizárólag a Páciensek számára megnyitott, kijelölt térben tartózkodhatnak.

4.2 A nem dohányzók védelméről szóló 1999.évi XLII. törvény végrehajtása értelmében a Klinika nem dohányzó létesítmény. Ennek értelmében a Klinika helyiségeiben, Páciensek részére megnyitott közösségi területein a magyar jogszabályok értelmében dohányozni tilos!

4.3 A hivatkozott jogszabály betartására vonatkozó kötelelességre felhívó jelzéseket a jogszabályban előírt területeken a Szolgáltató elhelyezte. A Klinika alkalmazottai jogosultak a Pácienseket, valamint a Klinika területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni a jogszabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására. A Páciensek, illetve a Klinika területén tartózkodó bármely személy köteles a jogszabály betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Amennyiben bármely Páciens vagy a Klinika területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a Klinika üzemeltetőjét az illetékes hatóság a hivatkozott jogszabály alapján bírsággal sújtja, úgy az üzemeltető fenntartja magának a jogot, hogy az adott jogsértő magatartást tanúsító személyre a bírság összegét áthárítsa, illetve annak megfizetését tőle követelje.

V.Árak

5.1 A Klinika árai a Klinika Recepcióján kerül kihelyezésre.

5.2 A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül szabadon változtathatja.

5.3 A Páciens a szolgáltatások áráról mindig tájékoztatást kaphat a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt a Klinika recepcióján vagy a Kezelő orvosától.

AESTELLA KLINIKA

dentistry • aesthetic • nutrients

5.4 A szerződés szerint elvégzett kezelések konkrét díj tételei , a kezelésekhöz felhasznált anyagok , a közvetített szolgáltatások költségei a szerződésben , illetve a kezelések befejezésekor kerülnek rögzítésre , számlázásra.

5.5 A termékek ára tartalmazza az általános forgalmi adó (ÁFA) ajánlattételkor érvényes, törvény által szabályozott mértékét. A Szolgáltató a hatályos adó-törvény (ÁFA) módosulása miatti többletterheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre. Az egészségügyi ellátás alanyi mentes , így azt nem terheli ÁFA fizetési köteleesség.

5.6 A Szerződésben meghatározott szolgáltatási díj(ak) és feltételek (pl.: kezelés időtartama stb.) a szolgáltatás befejezéséig módosulhatnak az egyedi körülmények (pl. Páciens hiányos vagy késedelmes adatszolgáltatása, páciens egyéni fizikális állapota, a gyógyulási folyamat, klinikai vizsgálatok, vagy a kezelés során előálló más szakmai okok, pl. előre nem látható beavatkozások, gyógyító tevékenység stb.) függvényében. Ilyen változás esetén Szolgáltató lehetőség szerint haladéktalanul tájékoztatja Megrendelőt.

5.7 A szerződés alapján megállapított árajánlat szerinti díj , - és anyagköltségek 30 napig érvényesek. ,- ezt követően a Szolgáltatónak jogában áll a díj, - és anyagköltség változtatására. A kezelési tervben / szerződésben előírányozott díjtételek a kezelés befejezéséig módosulhatnak a kezelés során elő álló szakmai okok pl. előre nem látható beavatkozások , gyógyító tevékenység miatt.

VI. Lemondási feltételek

6.1 A kezelése során a Megrendelő – saját felelősségére – bármikor kérheti a kezelés megszakítását (későbbi időpontban történő folytatását), illetve a kezelés megszüntetését (abbahagyását). Ebben az esetben a Megrendelő csak azért a kezelésért és fogtechnikai munkáért köteles megbízási díjat fizetni, amit a felmondás közléséig igénybe vett.

6.2 Szolgáltató fenntartja magának az a jogot, hogy kezelést kártérítési, kárpótlási kötelezettség nélkül bármikor megszakítson, ha a Megrendelő egészségi, vagy mentális állapota a kezelést akadályozza, illetve ha a Megrendelőnek lejárt tartozása áll fent a Szolgáltatóval szemben.

6.3 A Megrendelő a kezelést legkésőbb a kezelés napját megelőző 1 munkanappal mondhatja le térítésmentesen, írásban (e-mail küldésével) vagy szóban (telefonon). Amennyiben a Megrendelő lemondási kötelezettségét késve, vagy egyáltalán nem teljesíti, köteles 35.000 Ft / óra lemondási / rendelkezésre állási díjat fizetni a Szolgáltató részére.

VII. Fizetési lehetőségek és kötelezettségek

7.1 A Szolgáltató által kiállított számlák tartalmazzák a fizetési kötelezettség teljesítésének módját (készpénz, kártya stb.) és annak határidejét. Felek megállapodnak abban, hogy késedelmes fizetés esetén a késedelmi kamat mértéke a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat összege.

7.2 A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető a helyszínen készpénzzel (Forintban vagy Euroban), bankkártyával vagy hitelkártyával (American Express, MasterCard, Maestro, Visa, Visa Electron), Szép kártyával (OTP, K&H, MKB), illetve átutalás útján, valamint ; Egészségpénztári Kártyával . Egészség pénztári Partnerek ; OTP , Újpillér , MKB , Generali.

AESTELLA KLINIKA

dentistry • aesthetic • nutrients

7.3 Átutalás esetén – amennyiben a Szolgáltatóval kötött megállapodás másként nem rendelkezik – a megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Páciens köteles a számlakészítéstől és kiállítástól számított 8 napon belül haladéktalanul de maximum 8 naptári napon belül rendezni. Késedelmed fizetés esetén a késedelmi kamat mértéke a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat összege.

7.4 Amennyiben a kezelést a Megrendelő valamely biztosító, vagy egészségpénztár finanszírozásával kívánja igénybe venni, köteles ezt a Recepción a kezelések megkezdése előtt jelezni. A Szolgáltató csak a vele szerződésben álló biztosítóktól, vagy egészségpénztáraktól fogad el kifizetést.

7.5 A szolgáltatások ellenértékének megfizetése ;

- a szolgáltatások díját a szolgáltatás nyújtásával egyidejűleg köteles a Megrendelő hiánytalanul megfizetni a Szolgáltató részére

- a fogpótlási szolgáltatások esetén a teljes fogpótlási szolgáltatás díj legalább 50%-a lenyomatvételkor fizetendő

- a fogtechnikai anyagok szolgáltatása esetén ezek költségeinek 50%-a előre, a fennmaradó hányad az anyag (fogtechnikai) munka átadásakor fizetendő, vagy nagyobb értékű szolgáltatások esetén a szolgáltatás teljes költsége előre fizetendő

VIII. Páciens jogai és kötelességei

8.1 A szolgáltatási szerződés megkötésével a Páciens jogosultságot szerez a megállapodott kezelés szakszerű szolgáltatására.

8.2 A Páciens a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet a kezelés időtartama alatt. A Szolgáltató ezen időszakban hozzá írásban igazoltan eljuttatott (vagy általa jegyzőkönyvbe felvett) panasz kezelésére vállal kötelezettséget.

8.3 A Páciens a létrejött szerződés szerint köteles a szolgáltatás díjának megfizetésére.

8.4 A Páciensek kötelesek tűz vagy egyéb riasztás esetén a Klinika közös rendeltetésű tereit az ott elhelyezett tájékoztató szerint a lehető leghamarabb elhagyni.

IX. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei

9.1 A Szolgáltató köteles a szerződés alapján megrendelt szolgáltatások az érvényes egészségügyi szakmai előírások, szolgáltatás standardok szerinti teljesítése.

9.2 A Szolgáltató köteles a Páciens írásos panaszának kivizsgálása és a probléma kezeléséhez szükséges lépések megtétele, azok írásban történő rögzítése.

9.3 A szolgáltatónak joga van a szolgáltatás díjának követelésére.

X. Szerződés időtartama

Amennyiben a szerződés mást nem tartalmaz, azt a felek határozatlan időre kötik meg, amely időtartama alatt az egyes kezelések, anyagok, közvetített szolgáltatások megrendelésére,

teljesítésére jelen szerződés feltételei szerint kerül sor az aktualizált szerződésben rögzített feltételek szerint.

XI. A Szolgáltató felelőssége és garancia vállalása

11.1 Szolgáltató az általa okozott károkért a Magyarországi polgári jog rá vonatkozó általános szabályai szerint köteles helytállni.

11.2 A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki azokra a káreseményekre, amelyek a Szolgáltató alkalmazottainak körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy azokat a Páciens maga okozta.

11.3 A Szolgáltató az általa végzett szolgáltatásra szavatosságot (garanciát) vállal. A garancia érvényesítésének két alapvető feltétele van: a megfelelő szájhigiéncia, valamint a 6 havonta elvégzett rendszeres kontrollvizsgálat és szájhigiéncia kezelés melynek dokumentálását a Szolgáltató végzi.

11.4 A garanciavállalás feltételei ;

- A kezelések befejezése után a Páciens , 6 havonta legalább egy szájhigiénciai kezelést igénybe kell vegyen (minden évben kétszer) , illetve kötelezően meg kell jelenjen az előírt kontroll vizsgálatokon. Követnie kell az ajánlott gondozási programot.

- A fogorvos által előírt utógondozás , kontroll vizsgálat és szájhigiéncia utasítások betartása.

- A Páciens jó szájhigiénciája , a megfelelő tisztán és rendeltetés szerűen használt fogpótlás

- A fogpótlást rendeltetészerű használata , kizárólag fiziológiás rágóerőnek való kitétele, amely nem vezet a fogmű túlterhelődéséhez

- A fogmű nincs kitéve külső eredetű fizikai behatásnak

- Minden számla kiegyenlítésére került

11.5 A Szolgáltató (a 11.4. pontban meghatározott garancia feltételek megvalósulása esetén) az alábbi szavatosságot (garanciát) vállalja a kezelések után ;

- Fix pótlásoknál (koronák , hidak , héjak) :

Fémkerámia korona és hídpótlás ; 2év időtartamban az alábbiak szerint ; a kezelés befejezésétől számított 12 hónapon belül terjedő időtartamban a Szolgáltató a garanciális javítás aktuális (garancia érvényesítése kori) kezelési értékének 75% mértékű részét nem érvényesíti (maga viseli) , a Páciens a kezelési érték 25%-ának térítésére köteles. A kezelés befejezésétől számított 12 hónap utolsó napjától a 24.hónap utolsó napjáig a Szolgáltató a garanciális javítás kezelési értékének 50% mértékű részét nem követeli (maga viseli) , a Páciens a kezelési érték 50%-ának térítésére köteles.

Cirkon korona és hídpótlás ; 2év időtartamban az alábbiak szerint ; a kezelés befejezésétől számított 12 hónapon belül terjedő időtartamban a Szolgáltató a garanciális javítás aktuális (garancia érvényesítése kori) kezelési értékének 75% mértékű részét nem érvényesíti (maga viseli) , a Páciens a kezelési érték 25%-ának térítésére köteles. A kezelés befejezésétől számított 12 hónap utolsó napjától a 24.hónap utolsó napjáig a Szolgáltató a garanciális javítás kezelési értékének 50% mértékű részét nem követeli (maga viseli) , a Páciens a kezelési érték 50%-ának térítésére köteles.

AESTELLA KLINIKA

dentistry • aesthetic • nutrients

Préskerámia korona és hídpótlás ; 2év időtartamban az alábbiak szerint ; a kezelés befejezésétől számított 12 hónapon belül terjedő időtartamban a Szolgáltató a garanciális javítás aktuális (garancia érvényesítése kori) kezelési értékének 75% mértékű részét nem érvényesíti (maga viseli), a Páciens a kezelési érték 25%-ának térítésére köteles. A kezelés befejezésétől számított 12 hónap utolsó napjától a 24.hónap utolsó napjáig a Szolgáltató a garanciális javítás kezelési értékének 50% mértékű részét nem követeli (maga viseli), a Páciens a kezelési érték 50%-ának térítésére köteles.

E-max héjak ; 3 év időtartamban az alábbiak szerint ; a kezelés befejezésétől számított 12 hónapon belül terjedő időtartamban a Szolgáltató a garanciális javítás aktuális (garancia érvényesítése kori) kezelési értékének 75% mértékű részét nem érvényesíti (maga viseli), a Páciens a kezelési érték 25%-ának térítésére köteles. A kezelés befejezésétől számított 12 hónap utolsó napjától a 24.hónap utolsó napjáig a Szolgáltató a garanciális javítás kezelési értékének 50% mértékű részét nem követeli (maga viseli), a Páciens a kezelési érték 50%-ának térítésére köteles. A kezelés befejezésétől számított 24 hónap utolsó napjától a 36.hónap utolsó napjáig a Szolgáltató a garanciális javítás kezelési értékének 25% mértékű részét nem követeli (maga viseli), a Páciens a kezelési érték 70%-ának térítésére köteles.

-Kivehető pótlások (teljes és részleges fogsor) ; 1 év időtartamban az alábbiak szerint ; a kezelés befejezésétől számított 6 hónapon belül terjedő időtartamban a Szolgáltató a garanciális javítás aktuális (garancia érvényesítése kori) kezelési értékének 75% mértékű részét nem érvényesíti (maga viseli), a Páciens a kezelési érték 25%-ának térítésére köteles. A kezelés befejezésétől számított 6 hónap utolsó napjától a 12.hónap utolsó napjáig a Szolgáltató a garanciális javítás kezelési értékének 50% mértékű részét nem követeli (maga viseli), a Páciens a kezelési érték 50%-ának térítésére köteles.

- Implantáció esetén (az implantátum szerkezeti elemeire) ; 2év időtartamban az alábbiak szerint ; a kezelés befejezésétől számított 12 hónapon belül terjedő időtartamban a Szolgáltató a garanciális javítás aktuális (garancia érvényesítése kori) kezelési értékének 75% mértékű részét nem érvényesíti (maga viseli), a Páciens a kezelési érték 25%-ának térítésére köteles. A kezelés befejezésétől számított 12 hónap utolsó napjától a 24.hónap utolsó napjáig a Szolgáltató a garanciális javítás kezelési értékének 50% mértékű részét nem követeli (maga viseli), a Páciens a kezelési érték 50%-ának térítésére köteles.

- Biomimetikus restauráció ; 1 év időtartamban az alábbiak szerint ; a kezelés befejezésétől számított 6 hónapon belül terjedő időtartamban a Szolgáltató a garanciális javítás aktuális (garancia érvényesítése kori) kezelési értékének 75% mértékű részét nem érvényesíti (maga viseli), a Páciens a kezelési érték 25%-ának térítésére köteles. A kezelés befejezésétől számított 6 hónap utolsó napjától a 12.hónap utolsó napjáig a Szolgáltató a garanciális javítás kezelési értékének 50% mértékű részét nem követeli (maga viseli), a Páciens a kezelési érték 50%-ának térítésére köteles.

- Direkt héj ; 1 év időtartamban az alábbiak szerint ; a kezelés befejezésétől számított 6 hónapon belül terjedő időtartamban a Szolgáltató a garanciális javítás aktuális (garancia érvényesítése kori) kezelési értékének 75% mértékű részét nem érvényesíti (maga viseli), a Páciens a kezelési érték 25%-ának térítésére köteles. A kezelés befejezésétől számított 6 hónap utolsó napjától a 12.hónap utolsó napjáig a Szolgáltató a garanciális javítás kezelési értékének 50% mértékű részét nem követeli (maga viseli), a Páciens a kezelési érték 50%-ának térítésére köteles.

- Gyökérkezelés (beleértve a mikroszkópos gyökérkezelést is) ; 1 év időtartamban az alábbiak szerint ; a kezelés befejezésétől számított 6 hónapon belül terjedő időtartamban a Szolgáltató a garanciális javítás aktuális (garancia érvényesítése kori) kezelési értékének 75% mértékű részét

nem érvényesíti (maga viseli), a Páciens a kezelési érték 25%-ának térítésére köteles. A kezelés befejezésétől számított 6 hónap utolsó napjától a 12.hónap utolsó napjáig a Szolgáltató a garanciális javítás kezelési értékének 50% mértékű részét nem követeli (maga viseli), a Páciens a kezelési érték 50%-ának térítésére köteles.

11.6 A garanciavállalás nem terjed ki az ideiglenes megoldásokra , a koronával/híddal ellátott későbbi gyökérkezelésére , a Páciens szervezetének természetes reakciói , amely például szükségesség teszi az időszakos alábélelést , a nem rendeltetészerű használat , vagy a nem megfelelő szájhigiénia által okozott előre nem látható következményezekre.

11.7 A garancia érvényét veszti az alábbi esetekben ;

- A Páciens nem vesz részt a félévenkénti ellenőrző vizsgálatokon , nem követi az előírt szájhigiéniai gondozási programot.
- Az implantátumok helyi vagy távoli gyulladás következtében történő kilökődése , amely a kezelő fogorvos által előírt utógondozás , ellenőrző vizsgálatok és szájhigiéniai utasítások elmulasztása következtében , illetve egyéb távoli szervi megbetegség miatt alakul ki.
- A fogpótlás nincs megfelelően tisztán tartva
- A fogpótlás nincs rendeltetés szerűen használva , a fiziológiás rágóerőnél nagyobb extrém erőbehatások , melyek a fogpótlás fokozott terheléséhez vezetnek
- A nem megfelelő táplálkozás , és egyéb egészségkárosító szokások miatt felmerülő problémák
- A kivehető fogsor mechanikai sérülése , törése (pl leejtés , vagy küzdősportok okán) , vegyi anyagok (koncentrált alkohol , vegyszerek) okozta kémiai sérülések
- A rágóapparátus megbetegedése , szisztémás , - és fertőző daganatos betegségek , illetve ezek kezelése miatt
- Balesetek , valamint ezek során történő sürgősségi beavatkozások következményei
- Pszichés és egyéb mentális betegségek miatti problémák
- A Páciensnél rövid idő alatt bekövetkezett nagymértékű súlyvesztés
- A fogpótlás rendeltetészerű , mindennapi használata következtében történő sérülések , hibájának garanciaidőn túléli bejelentése
- A fog a korábbi kezeléseik következtében szorul gyökérkezelésre
- A fogak gyökérkezelése során fellépő szövődményekre és annak következményeire (pl fogeltávolítás szükséges)
- Gyökérkezelt fogak várható élettartamára nem tudunk garanciát vállalni és a kezelés esetleges sikertelensége nem előrelátható
- Más fogorvosi rendelőben történt beavatkozások a garancia elvesztését eredményezik

XII. Reklamáció

12.1 A Megrendelő esetleges minőségi kifogását a szavatossági (garancia vállalási) időn belül köteles az észlelést követően, haladéktalanul írásban közölni a Szolgáltatóval, A Klinika címén és elérhetőségén. Kérjük értesítse közvetlenül kezelő orvosát vagy a rendelőt az alábbi e-mail címen; info@aestellaklinika.hu

12.2. A Megrendelő a kifogás kivizsgálása érdekében köteles ellenőrző vizsgálatok megjelenni, a kifogásolt fogművet a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani, és a reklamációval kapcsolatos minden nemű információt és adatot megadni. A Felek a vizsgálatról jegyzőkönyvet vesznek fel. Amennyiben a Megrendelő minőségi kifogása alapos, a Szolgáltató a kifogástolt munka megvizsgálásától 3 munkanapon belül köteles arról nyilatkozni, hogy további 14 munkanapon belül eleget tud-e tenni a Megrendelő által jogszerűen érvényesített, kijavítási, pótlási igényének.

12.3 Ha a 12-es pontban részletezett okokra tekintettel a Szolgáltató a szavatossági (garancia) kötelezettség alól mentesül, vagy a kifogásolt fogmű elvesztésére / egyéb okokra (pl. a reklamáció késedelmes előterjesztése), visszavezethetően a kifogást nem lehet kivizsgálni, a Szolgáltató reklamációt nem fogad el.

XIII. Titoktartás

13.1 A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény szabályainak megfelelően eljárni. A Páciens szállásával kapcsolatos személyes és egyéb adatok megőrzésére a Szolgáltató GDPR szabályzata az irányadó.

13.2 A Páciens az ellátás során rögzített egészségügyi adatokat, személyazonosító adatait a hatályos jogszabályok szerint kezeli, nyilvántartja. Hozzájárul ahhoz is, hogy gyógykezelésének kizárólagosan orvosi vonatkozású adatait, tapasztalatait a Szolgáltató tudományos, kutatási célokra felhasználja.

13.3 Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szerződéshez mellékelt, általa előírt anamnézis lap elnevezésű adatlapon, az egészségi állapotáról szolgáltatott adatok, információk a fogorvosi ellátások, gyógykezelések tartalmának megválasztásához szükségesek, úgy nyilatkozik, hogy a szolgáltatott adatok teljes körűek és a kezelések időtartama alatt bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót tájékoztatni köteles.

13.4 Megrendelő tudomásul veszi és nem ellenzi, hogy biztonsági okokból a Szolgáltató Rendelőiben képfelvétel készülhet, amely felvételek tartalmát a szolgáltató kizárólag a vonatkozó jogszabályi előírások szerint jogosult felhasználni.

13.5 Megrendelő hozzájárul ahhoz, hogy elérhetőségi adatait a Szolgáltató adatbázisában rögzítse abból a célból, hogy a Szolgáltató aktuális hírlevelekkel, a kezelési időpontokról vagy azok esetleges változásairól, a Szolgáltatóújdonságairól Őt tájékoztassa. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Megrendelő ezen adatait harmadik személyeknek nem adja ki.

13.6 A Szolgáltató a Rendelőben kifüggeszti az Általános tájékoztató,-Házirendet az általános betegjogi tájékoztatót, valamint az adatvédelmi tájékoztató és a kamera rendszer működtetésére vonatkozó szabályzatot és tájékoztatót.

XIV. Vismajor

Olyan, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény (így különösen háború, forradalom, lázadás, katonai puccs, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, földrengés, egyéb természeti vagy ipari katasztrófa, áramhiány, sztrájk bekövetkezése, jogszabályváltozás, rendkívüli politikai, társadalmi események, állami intézkedés, radikális piaci változások), amely a fél ellenőrzési körén kívül esik, és nem volt elvárható, hogy a körülményt afél elkerülje vagy a kárt elhárítsa. A vis maior az akadályoztatott felet felmenti a Szerződésből eredő kötelessége teljesítési alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. A felek egyetértenek abban, hogy minden tőlük telhetőt megtesznek, hogy ezen okok és körülmények bekövetkeztének lehetőségét a lehető legalacsonyabb szintre szorítsák, és az ezáltal okozott kárt vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák. A felek kijelentik, hogy a Páciens egészségi állapotában bármely okból bekövetkezett változást (pl. baleset, megbetegedés), illetve a Páciens érdekkörébe eső családi, társadalmi eseményeket, történéseket nem tekintik vis maioroknak.

A Szolgáltató a járványhelyzet esetleges ismételt kialakulása esetén a Klinikát a kereslethez igazodóan, rugalmasan üzemelteti. A Szolgáltató a Klinikán ezen okból üzemszünetet rendelhet el, de tekintettel a helyzet lehetséges folyamatos változására, fenntartja a jogot arra, hogy a Klinika működését ideiglenesen megszüntesse, a Klinikát részben vagy egészben újra nyissa, vagy a már megnyitott Klinikát – ilyen irányú jogszabályi tiltás hiányában is – a vírushelyzet alakulása függvényében visszazárja.

XV. A teljesítés helye és a felek jogviszonyában alkalmazandó jog, panaszkezelés, eljáró bíróság

15.1 A Szolgáltató rögzíti, hogy a teljesítés helye az a hely, ahol a szolgáltatást nyújtó Klinika található.

15.2 Valamennyi, a szerződésből eredő vitával kapcsolatban, a Szolgáltató vonatkozásában, a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kerül kijelölésre.

15.3 A Szolgáltató és a Páciens közötti jogviszonyra a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

15.4 Páciens a Klinika működésével, a foglalásokkal, szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseivel és esetleges panaszaiival az alábbi elérhetőségeken keresheti meg a Szolgáltatót:

Cím ; 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 10/B Millenium Gardens

Elektronikus levelezési cím ; info@aestellaklinika.hu

Telefonszám: 06/70-600-1325

15.5 Az írásbeli panaszokat a Szolgáltató 30 napon belül érdemben megválaszolja.

15.6 A szóbeli panaszokat a Szolgáltató lehetőség szerint helyben orvosolja, és amennyiben ez nem lehetséges, akkor a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet lehetőség szerint a panaszos egyetértése mellett véglegesíti és egy példányát a panaszosnak átadja. Amennyiben ez utóbbi nem lehetséges, akkor a jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott válasszal egy időben küldi ki - legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. napon.

15.7 A Szolgáltató minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálhatnak egyéb adatgyűjtési célt

AESTELLA KLINIKA

dentistry • aesthetic • nutrients

15.8 A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

15.9 A Szolgáltató a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásban foglalva továbbítja a panaszos részére.

15.10 A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Páciens az alábbi testületekhez hatóságokhoz fordulhat ;

- A fogyasztónak minősülő Páciens a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértés esetén a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz, illetve a területileg illetékes járási hivatalhoz fordulhat. www.jarasinfo.gov.hu
- A fogyasztónak minősülő Páciens a fogyasztó lakhelye vagy a szolgáltatás kötelezettje tevékenységének helye szerinti Békéltető Testület elérhetőségein kezdeményezheti az eljárást. A megyei szervezet listája itt érhető el.
- Határon átnyúló jogvita esetén a www.bekeltet.hu linkre kattintva Páciens panaszát elektronikusan jelentheti be, mint online vita rendezési kapcsolattartó pont ;

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

Levelezési cím; 1253 Budapest, Pf.:10

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

Fax: +36 1 488 2186

Telefon: +36 1 488 2131

A Páciens panaszával az ügy jellegétől függően, a Szolgáltató tevékenységi helye szerint az alábbi szervekhez fordulhat :

Betegjogi képviselő

dr.Lengyel Ingrid

ingrid.lengyel@ijsz.bm.gov.hu

+36 20 489 9609

15.11 Amennyiben a Szolgáltató a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtévesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) területileg illetékes szervéhez fordulhat.

Az NFH területi szervei a megyei Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei, melyek minden megyeszékhelyen megtalálhatóak: www.nfh.hu/teruleti

15.11 A jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekre a Ptk., az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV tv., valamint egyéb jogszabályok az irányadóak.

XVI. Jogi nyilatkozat

A Szolgáltató által üzemeltetett honlapon megjelenő adatok, dokumentumok, információk, képek, ábrák, írások, és grafikák, illetve a honlap kialakítása a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény, illetve a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései értelmében védelem alatt állnak.

A szolgáltatási szerződés megkötése során a Páciens köteles nyilatkozni, hogy a jelen ÁSZF-et elolvasta, és megértette, valamint, hogy a fenti feltételeket és szabályokat kimondottan elfogadja, és egyetért az azokban foglaltakkal.

A Szolgáltató rögzíti, hogy a jelen ÁSZF feltételeit bármikor módosíthatja. A módosítást a Szolgáltató a Klinika honlapján tünteti fel, megjelölve, hogy az a kihelyezés napjától (dátum szerűen megjelölve a hatály napját) hatályos. Az érvényes és hatályos ÁSZF a Szolgáltató a Klinika recepcióján is elhelyezi.

Kelt: Budapest , 2023. március. 30

Aestella Klinika

Togala Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

képviselőjében:

Jacques Cousseau Bernard

ügyvezető igazgató

Szolgáltató

