

## FELHASZNÁLÓ ÁSZF

Jelen dokumentum tartalmazza az Doktordoktor.hu Kft. (továbbiakban: Szolgáltató) és a Szolgáltatási Szerződést kötött szerződéses partnerei („Felhasználó”) közötti jogviszony általános szerződési feltételeit („Felhasználó ÁSZF”).

A jelen Felhasználó ÁSZF a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:77-6:81. §§-ok rendelkezései alapján általános szerződési feltételnek minősülnek és a felek jogviszonyában kötelező erővel bírnak. Ugyanakkor a felek rögzítik, hogy a Szolgáltatási Szerződés tartalmát egyedileg tárgyalják meg.

### **Fogalmak:**

A Szolgáltatási Szerződésben meghatározott nagy kezdőbetűs kifejezések jelen Felhasználó ÁSZF-ben is azonos jelentéssel bírnak. A jelen Felhasználó ÁSZF-ben meghatározott nagy kezdőbetűs kifejezések az alábbi jelentéssel bírnak:

**Adatbázis:** a Honlapon elérhető szakmai adatbázis;

**Honlap:** a [www.doktordoktor.hu](http://www.doktordoktor.hu) weblap (vagy a Szolgáltató döntése szerint, a Felhasználó előzetes értesítése mellett más url-en, internetes cím), illetve a rajta nyújtott szolgáltatás;

**Felek:** A Szolgáltatásban résztvevő személyek, melyek a [doktordoktor.hu](http://doktordoktor.hu) Kft. mint Szolgáltató, az egészségügyi szolgáltatást nyújtó jogi vagy magánszeméliséggel bíró Orvos vagy Egészségügyi Intézmény mint Partner és a Szolgáltatást igénylő, használó magánszemély, mint Felhasználó.

**Partner:** a Szolgáltatóval Partneri Szolgáltatási Szerződést kötő olyan egészségügyi szolgáltatás nyújtására jogosult természetes személy vagy egészségügyi szolgáltatást nyújtó vállalkozás, aki/amely a Szolgáltató Honlapja útján saját szolgáltatásait a Felhasználók részére bemutatja, annak igénybevételéhez a Honlapon keresztül időpont-foglalási lehetőséget biztosít. A felek közötti szerződések tekintetében az egészségügyi szolgáltatást nyújtó vállalkozás esetén Partner alatt értendők a szolgáltatás nyújtásában Partner oldalán – bármely formában – közreműködő személyek is;

**Felhasználó:** a Szolgáltató Honlapja útján Partnerrel kapcsolatba kerülő, szolgáltatásait igénybe vevő személyek (páciensek);

**Adatkezelés:** Ügyfelektől gyűjtött személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;

**Adatkezelő:** a Szolgáltató, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan meghatározza;

### **1. Regisztráció és belépés**

1.1 Felhasználó a Szolgáltatások igénybevételéhez köteles Szolgáltató rendszerében regisztrálni. A Felhasználó regisztrációja és adatmódosítása során kötelező és nem kötelező adatok bevitelére van lehetőség az Adatbázisba. A Szolgáltató Felhasználónak az Adatbázisba történő regisztrációját és az adatmódosítást csak akkor fogadja el, ha a Felhasználó valamennyi, kötelezően kitöltendő adatot rögzítette.

1.2 A Szolgáltató javasolja, hogy a Felhasználó rendszeresen módosítsa az Adatbázisba történő belépéshez használt jelszavát, és azt senkinek ne adja át, mások által hozzáférhető helyen ne tárolja. Amennyiben a Felhasználó jelszavát elfelejti vagy elveszíti, felkérésre a Szolgáltató a regisztrációkor megadott e-mail címre történő megküldéssel új jelszót bocsát a rendelkezésre. Felek kizárják Szolgáltató felelősségét a Felhasználót ért bármely kárért, amely a bejelentkezési adatok elvesztéséből, jogosulatlan harmadik személy általi megszerzéséből fakad függetlenül attól, hogy a jogosulatlan harmadik személy a bejelentkezési adatokat milyen módon szerezte meg. Felhasználó köteles a jelszavak karbantartásáról gondoskodni, illetéktelen személyektől a hozzáférést megvonni.

1.3 A Felhasználó a regisztráció során megadott adatait módosíthatja. A Felhasználó köteles az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 3 (három) naptári napon belül tájékoztatni és adatait az Adatbázisban frissíteni.

### **2. A Szolgáltató kötelezettségei és felelőssége**

2.1 Szolgáltató vállalja, hogy az Adatbázisban megjeleníti a Felhasználó adatait a Felhasználó által jóváhagyott tartalommal, valamint továbbítja a Partnernek a Honlapon keresztül beérkező időpont foglalásokat (Ügyfél megkereséseket).

2.2 A Szolgáltató vállalja, hogy a regisztrációt követően az adatfrissítés céljából jelszóval védett adminisztrációs felületet biztosít Felhasználó számára a Honlapon, ahol a Felhasználó saját maga végezheti el az általa szükségesnek tartott változtatásokat.

2.3 A Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfelek Partnernél történő foglalásait a rendszerében nyilvántartja és ésszerűen elvárható intézkedéseket tesz azért, hogy a Honlap útján a Partner részére érkezett foglalásokat adattovábbítással eljuttatja Partnerhez a Partner által megadott elérhetőségeire, amennyiben az technikailag automatizáltan elvégezhető. Felek minden esetben a Szolgáltató rendszerében nyilvántartott foglalásokat tekintik hitelesnek és irányadónak, Szolgáltató felelősségét az adattovábbítás elmaradásáért teljes körben kizárják.

Ezen adattovábbításon túl a Szolgáltató nem vesz részt a Felhasználó és a Partner közötti üzleti folyamatában, azonban minőség ellenőrzési rendszerén keresztül jogosult felügyelni a megkeresések, foglalások, árak szerződéses teljesítését.

2.4 A Szolgáltató maga biztosítja a szerződéses kötelezettségei teljesítéséhez szükséges szellemi és technikai erőforrásokat. A Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződés teljesítéséhez jogosult a Felhasználó külön értesítése vagy hozzájárulása nélkül alvállalkozót/ teljesítési segédet igénybe venni.

2.5 A Szolgáltató minden ésszerű erőfeszítést megtesz a szolgáltatás folyamatosságának biztosítása érdekében, de nem felel azon veszteségeikért, adatvesztésért vagy bármiféle kárért, amelyeket a Honlap meghibásodása, vagy egyéb elégtelensége okoz.

Szolgáltató minden ésszerű erőfeszítést megtesz a szolgáltatás folyamatosságának biztosítása érdekében, de különösen nem felel a honlapot ért támadásokból bekövetkező adatvesztésért vagy bármiféle kárért.

2.6 A Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja, hogy a folyamatos üzemeltetés a Szolgáltató előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. A Szolgáltató ennek megfelelően nem garantálja a szolgáltatás és/vagy a Honlap hibamentes és zavartalan működését, illetőleg, hogy a szolgáltatásokhoz való hozzáférés folyamatos vagy hibamentes lesz. Szolgáltató törekszik a folyamatos működésre, de leállás esetén nem vállal felelősséget a foglalási rendszer ideiglenes üzemhibájáért. Ilyenkor azonban a Szolgáltató minden ésszerűen elvárható lépést megtesz annak érdekében, hogy a szolgáltatás mielőbb újra elérhető legyen, de időkorlátot nem vállal a helyreállítás tekintetében.

2.7 A Szolgáltató mindent megtesz a gyors adatcsere érdekében, de nem vállal felelősséget az információ (adat) kéréséért, pontosságáért vagy elveszéséért különösen olyan esetben, amikor Szolgáltató saját rendszere Partner által megadott rendszerrel kerül technikailag összekötésre, vagy harmadik személy rendszerének igénybevétele útján valósul meg. A Honlap, illetve az ott elérhető információk, dokumentációk, vagy más írott anyagok hozzáféréséből, illetve azok közvetett vagy közvetlen felhasználásából, a Honlap használatra alkalmatlan állapotából, vagy a nem megfelelő működésből, hiányosságából, esetleges üzemzavarból, vagy félreérthetőségéből eredő károkért és/vagy veszteségért való felelősséget a Szolgáltató kifejezetten kizárja. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatások és/vagy a Honlap karbantartása érdekében a szolgáltatásokat szüneteltetni vagy korlátozni minden előzetes tájékoztatás vagy értesítés nélkül. A Szolgáltató éves szinten maximum 200 óra karbantartási időszakot alkalmaz, mely munkanapra is eshet. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a szolgáltatásokat és/vagy a Honlapot szükség szerint, időről időre továbbfejlessze, átalakítsa, vagy módosítsa.

2.8 A Szolgáltató nem vállal semmilyen felelősséget a Honlapon szolgáltatott információkkal, tartalmakkal, és szolgáltatásokkal kapcsolatban, így különösen a harmadik személyektől beszerzett információk, tartalmak, szolgáltatások tekintetében. A szolgáltatást a Felhasználó kizárólag saját felelősségére használja. A Szolgáltató nem vállal semmilyen felelősséget a szolgáltatások és/vagy a Honlap használatával kapcsolatban a Felhasználó számítógépén vagy egyéb vonatkozásban keletkezett vagy elszenvedett károkért vagy adatvesztésért. Felhasználó kötelezettsége, hogy saját rendszereinek megfelelő védelme, az adatvesztések elkerülése érdekében a szükséges intézkedéseket tegye.

2.9 A szolgáltatás jellegéből adódóan – a fentiek alapján – a Szolgáltató felelősségét – a szándékosan okozott, továbbá emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősséget kivéve – Felek a legteljesebb mértékben kizárják.

2.10 Szolgáltató nem köteles törölni azon páciensvéleményeket, amelyek részletesek, hiteles leírást, jogosnak tűnő kritikákat tartalmaznak. Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy ezen tartalmakat saját szabályai szerint moderálja.

### **3. Felhasználó kötelezettségei és felelőssége**

3.1 A Felhasználó felelős az Adatbázisban feltüntetett adatai és az általa megadott összes információ valóságtartalmáért és teljességéért és szavatolja, hogy a Szerződésben és az Adatbázisban feltüntetett adatok helyesek és teljesek. Amennyiben a Felhasználó által megadott adatok, vagy információk miatt harmadik személy a Szolgáltatóval szemben lépne fel, úgy Felhasználó köteles Szolgáltatót ezen harmadik személy bármely igénye alól mentesíteni, Szolgáltató esetleges kárát megtéríteni.

3.2 Partner a Felhasználó számára Szolgáltató weboldalán egészségügyi vizsgálatok, kontrollok, és kezelések okán időpontokat biztosít, mely időpontok Szolgáltató oldalán folyamatosan nyomon követhetők.

Szolgáltató szavatol, hogy ezen időpontokra saját rendszeren keresztül más nem jelentkezhet be. Szolgáltatónak nincs ráhatása és ezért nem felel más rendszereken keresztül történő időpont foglalásokért Partner ugyanazon időpontjára.

3.3 Szolgáltató felhívja figyelmét Felhasználónak, hogy Partner a vizsgálatok során egyes esetekben az előre kalkulált időn túl kell időt számon más Felhasználók (betegek) kezelésére. E miatt az előre pontosított időpontokban csúszás fordulhat elő. Ennek okán mind Szolgáltató mind Partner felhívja Felhasználó figyelmét az elfogadott normák betartására!

3.4 Szolgáltató felhívja figyelmét Felhasználónak, hogy az első találkozó során Partner törvényi kötelezettsége az adategyeztetés és a rendszerében történő regisztráció. Ezért Felhasználó felelőssége az első orvos-beteg találkozó időpontja előtt 15 perccel megjelenni.

3.5 Felhasználó az időpont lefoglalásával kötelezettséget vállal az azon való megjelenésre. Amennyiben akadályoztatva van, minimum 24 órával az időpont előtt lehetősége van a felületen időpontját törölni, módosítani. 24 órán belül a Partner asszisztenciáján keresztül telefonon van lehetősége az időpont törlésére, módosítására.

3.6 Amennyiben ezen lehetőségek egyikével sem él és nem jelenik meg a lefoglalt időpontban, valamint az időpontot követő 8 órán belül az info@doktordoktor.hu e-mail címen sem él elfogadható indokkal, mely egy a tőle függetlenül megjelenő esemény, melyben személyes közreműködése indokolt, rendszerünk ezt elmulasztott időpontként regisztrálja. Amennyiben Felhasználó egy éven belül két alkalommal a lefoglalt időpontban nem jelenik meg és arról semmilyen értékelhető indokot nem tud mentségeként felhozni, rendszerünk a későbbi időpont foglalási lehetőséget megtagadja.

3.7 Felhasználó jogosult véleményezni az egészségügyi intézményt és az orvost is. De rendszerünkben a Partnernek ugyanúgy lehetősége van a Felhasználó értékelésére. Ezt az értékelést kizárólag Felhasználó, bejelentkezése után láthatja. A Partner értékelés szintén 1-5-ig történő osztályozással történik minden egyes orvos-beteg találkozót követően. Amennyiben értékelése a 2-es szín alattii lesz, a rendszer a Felhasználó időpont foglalási lehetőségét elutasítja.

3.8 Felhasználó, amennyiben a Szolgáltató honlapján bármilyen beavatkozást eszközöl aminek akár erkölcsi, akár anyagi károkozás a következménye teljes körű felelősséggel tartozik.

#### **4. A szolgáltatás díja**

Szolgáltató a felületén keresztül időpont foglalásokért Felhasználónak nem számít fel költséget. Felhasználó számára a felület ilyen használata ingyenes.

#### **5. Titokvédelem**

5.1 A Felek kötelesek a Szolgáltatási Szerződést és a Szolgáltatási Szerződés teljesítése során a birtokukba került minden, nyilvánosan hozzáférhető információt, know-how-t, adatot, dokumentumot, a másik fél szervezetére, eljárás rendjére, üzleti folyamataira, ügyeire vonatkozó információt („Bizalmas Információ”) bizalmasan (üzleti titokként vagy egyébként titokként) kezelni (még akkor is, ha a Bizalmas Információ nincs ilyenként külön megjelölve). A Bizalmas Információt megkapó Fél a Bizalmas Információt átadó Fél (illetve azon fél, akinek a Bizalmas Információt átadó személy az ügyfele, páciense, stb.) előzetes írásbeli engedélye nélkül a Bizalmas Információt nem tárhatja fel (nem teheti hozzáférhetővé) harmadik személy számára és csak a Szolgáltatási Szerződés teljesítése által indokolt mértékben és esetben használja fel, kivéve amennyiben a Szolgáltató finanszírozásához vagy benne történő (közvetlen vagy közvetett) tulajdonszerzéshez, illetve a Szolgáltató üzletágának vagy jelentős eszközeinek értékesítése érdekében a Szolgáltató szerint szükséges, akkor a potenciális finanszírozó/tulajdonos/vevő és ezek bármelyikének tanácsadói – titoktartási szerződés megkötése után – a tranzakció lebonyolításához/cégátvilágításhoz szükséges mértékig korlátozott hozzáférést nyerhet a Bizalmas Információkhoz, illetve személyes adatokhoz is.

#### **6. Szellemi alkotások (IP jogok)**

6.1 A Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Honlappal, az Adatbázissal és az ezeken keresztül működtetett foglалási rendszerrel (szoftverrel) kapcsolatos valamennyi jog a Szolgáltatót illeti, amely ezen jogokkal szabadon rendelkezhet.

6.2 A Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltatási Szerződés teljesítésével összefüggésben keletkező minden szellemi alkotás a Szolgáltató tulajdonába kerül. A Szolgáltatási Szerződés teljesítésével összefüggésben keletkező szerzői jogi vagy egyéb szellemi alkotás vonatkozásában a Szolgáltató teljes körű és korlátlan, a felhasználás, illetve hasznosítás minden módjára kiterjedő felhasználási joggal rendelkezik.

#### **7. Adatkezelés Felhasználó és Szolgáltató viszonyában**

7.1 A Szolgáltató adatkezelési gyakorlata megfelel az Európai Parlament és az EU tanácsa 2016/679, a személyes adatok kezeléséről, védelméről szóló rendelkezéseinek.

7.2 Felhasználó különösen az egészségügyi terület és az esetleg választott szolgáltatások megadásával személyes adatokat ad meg nevén, telefonszámán és email címén túl.

E személyes adatok a foglалáshoz elengedhetetlenek. Felhasználó az ÁSZF elfogadásával kimondottan hozzájárul ezen adatok kezeléséhez, tárolásához.

A szerződés megszűnését követő 8 év múlva Szolgáltató törli a kezelt adatokat. Szolgáltató az adatkezelésben külső partnereket, mint adatfeldolgozókat is igénybe vesz. Felhasználó, mint Érintett bármikor kérheti az adatai helyesbítését, törlését, korlátozását, valamint tiltakozhat az adatkezelés ellen.

7.3 A Szerződés jogalapján, annak teljesítése, kapcsolattartás, az együttműködés továbbfejlesztése céljából Szolgáltató csoportos tájékoztató e-mail-t küldhet Felhasználó részére.

7.4 A Szolgáltató különösen jogosult, amennyiben erre jogszabály vagy bírósági/hatósági határozat kötelezi, az adatokat bíróságnak vagy hatóságoknak kiadni.

7.5 Szolgáltató a Honlapon fellelhető tájékoztatója (<https://doktordoktor.hu/adatvedelmi-nyilatkozat>) irányadó a Felhasználó, mint Érintett személyes adatainak Szolgáltató általi kezelésére. Felhasználó a Szolgáltatási Szerződés elfogadásával szavatolja, hogy önálló adatkezelése a vonatkozó jogszabályokban és a kialakult joggyakorlatnak megfelel, Szolgáltatót a Felhasználó adatkezelésével kapcsolatosan semmilyen felelősség nem terheli.

## **8. A Szolgáltatási Szerződés időtartama, annak megszüntetése**

8.1 A Felek a Szolgáltatási Szerződést határozatlan időtartamra kötik.

8.2 Felhasználó a Szolgáltatási Szerződést bármikor jogosult felmondani.

8.3 Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződést tárgyhó 15. napjáig a tárgyhót követő hónap utolsó napjára, míg tárgyhó 15. napját követő napon a tárgyhót követő második hónap utolsó napjára jogosult felmondani.

8.4 Felhasználó felmondása adatainak rendszerből való törlésével valósul meg.

## **9. Panaszkezelés**

9.1 Amennyiben Felhasználóként panasza van, bejelentését az [info@doktordoktor.hu](mailto:info@doktordoktor.hu) címen várjuk. Bejelentését kivizsgáljuk, a beérkezést követő 30 napon belül írásban reagálunk rá.

## **10. Ügyfélértékelések**

10.1 Közvetlenül a Partnernél tett látogatása után anonim módon is kitölthető értékelési kérdőívet küldünk ki Ügyfeleink számára. A kérdőív kitöltését követően, az Ügyfél által választott néven, az értékelést a Honlapra feltöltjük, kizárólag a (jövőbeni) Ügyfelek részére a szolgáltatás színvonalával és minőségével kapcsolatos tájékoztatás céljából.

10.2 A Szolgáltató fenntartja az Ügyfélértékelések saját megfontolásból történő módosításának, eltávolításának és visszautasításának jogát, amennyiben azok sértik az értékelésekre vonatkozó irányelveinket. A módosítás, eltávolítás, visszautasítás okát, annak részleteit nem hozza cégünk nyilvánosságra. Szolgáltató nem teszi lehetővé a Partnerek számára az értékelésekre való válaszadást.

10.3. Negatív értékelés esetén a véleményt, esetlegesen megfogalmazott panaszt kivizsgálni a Szolgáltatónak nincs jogköre.

10.4. Az értékelést adó Ügyfél személyes adatait – adatvédelmi okokból – Szolgáltatónak nem áll módjában kiadni.

10.5. Az Ügyfelek által leadott értékelésekkel, az oldal használatával kapcsolatos irányelvek, az értékelések nem tartalmazhatnak:

- obszcén nyelvezetet
- szexuális tartalmú szöveget
- diszkriminatív, fenyegető -, vagy gyűlöletbeszédet
- teljes nevet, vagy név szerint sértő megjegyzést az intézmény egy munkatársára
- illegális tevékenységre történő utalást
- vallási, politikailag érzékeny témákat
- magyartalan, hibás megfogalmazásokat, szöveget

10.6. A Honlapon a nem regisztrált felhasználók által leadott értékelések esetén a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy azokat megjelenítés előtt vizsgálja, és megjelenítését elutasítsa.

## **11. Vegyes rendelkezések**

11.1 A Felhasználói ÁSZF-et a Szolgáltató (de nem a Felhasználó) egyoldalúan módosíthatja, azzal, hogy a Felhasználóval szemben csak a Felhasználó részére a változások tényéről és rövid összefoglalásáról - a Szerződésben megadott (vagy később, a Szolgáltatóval megfelelően közölt újabb) email címre - küldött értesítés napja utáni nyolcadik naptári napon válik hatályossá. Amennyiben a változások a Felhasználó lényeges jogos érdekeit jelentősen sértik, akkor a Felhasználó a Szolgáltatási Szerződéstől elállhat.

11.3 A Felek megállapodnak, hogy Szolgáltató jogosult a Felhasználó további külön beleegyezése vagy jóváhagyása nélkül (illetve úgy kell tekinteni, hogy a Felhasználó e beleegyezést vagy hozzájárulást megfelelően megadta) a Felhasználó-állományát (vagyis a Szolgáltató és az orvos Partnerek között fennálló, a Szerződésekből fakadó jogviszonyokat) az internetes szolgáltatások piacán működő személyre átruházni, amely személy a Szolgáltatási Szerződés feltételeit maradéktalanul elfogadja és ezáltal a jogviszonyba félként, mint új Szolgáltató belép.