

**Általános Szerződési Feltételek
és Szolgáltatási feltételek, Házi rend -
JustSmile Fogászati Rendelő**

Tartalom

1. A Szolgáltató adatai:	3
2. Értelmező rendelkezések:	3
3. Jogi nyilatkozat:	4
4. Az általános szerződési feltételek hatálya és az ÁSZF módosítása	4
5. A Szolgáltatások igénybevétele, a Kezelések menete	4
5/1. Időpontfoglalás	4
5/2. Érkezés, várakozás, késés	5
5/3. Adatfelvétel, Páciensi dokumentáció, Adatvédelmi dokumentáció	5
6. A Rendelő által nyújtott Szolgáltatások, a Kezelések menete	5
6/1. Röntgen	5
6/1. JustSmile Aligner – Láthatatlan fogszabályozó	5
6/1/1. Virtuális felügyelet	6
6/2. JustSmile Protetika – Héjak, koronák és hidak	6
6/3. Dentálhigiénia, Otthoni fogfehérítés, Fogfehérítés a JustSmile Rendelőben	6
6/4. Egyéb termékek és kiegészítő szolgáltatások	7
7. A Felek közötti szerződéses jogviszony létrejötte, elállás, módosítás, megszűnés	7
8. A Szolgáltatás ellenértéke, árak	7
9. Fizetési feltételek	8
9/1. Részletfizetési lehetőség	8
9/2. OTP Áruvásárlási és Szolgáltatási Gyorskölcsön és Hitelkártya	9
10. A Felek általános jogai és kötelezettségei – a Felek egyéb jogairól és kötelezettségeiről az ÁSZF egyéb pontokban is rendelkezik	9
10.1. A Szolgáltató kötelezettségei	9
10.2. A Páciens kötelezettségei	10
10.3. A Szolgáltató jogai	10
10.4. A Páciens jogai	10

11. Szolgáltatásokra vonatkozó egyéb szabályok, Garancia (jótállás), Kellékszavatosság, Kártérítés	11
11/1. Garancia JustSmile Aligner – Láthatatlan fogszabályozó esetében	11
11/2. Garancia JustSmile Protetika – Héjak, koronák és hidak esetében	11
11/3. Kellékszavatosság	12
11/4. Termékszavatosság	12
11/5. Kártérítés	12
12. Felügyeleti szervek elérhetőségei	12
13. Záró rendelkezések	15
Általános Betegjogi Tájékoztató	15
A beteg jogai	15
A beteg kötelezettségei	16
14. Fogyasztóvédelem - panaszkezelés	16

1. A Szolgáltatók adatai:

Szolgáltató 1

Név: Just Smile Zrt. – JustSmile fogászati rendelők
Székhely: 1066 Budapest, Jókai utca 1.
Cégjegyzékszám: 01-10-142336
Adószám: 32267169-1-42
Statisztikai számjel: 32267169-8623-114-01
E-mail cím: jogi@justsmile.hu
Garancia ügyintézés: garancia@justsmile.hu

Szolgáltató 2

Név: JS Partners Kft. – JustSmile fogászati rendelők
Székhely: 1066 Budapest, Jókai utca 1.
Cégjegyzékszám: 01-09-450572
Adószám: 32940307-1-42
Statisztikai számjel: 32940307-8623-113-01
E-mail cím: jogi@justsmile.hu
Garancia ügyintézés: garancia@justsmile.hu

2. Értelmező rendelkezések:

Szolgáltató: a jelen ÁSZF 1. pontjában meghatározott Just Smile Zrt. és JS Partners Kft., amelyek a JustSmile márkanév alatt működő rendelőket üzemeltetik, és amelyek egészségügyi szolgáltatás nyújtására jogosultak. A Pácienssel létrejövő egészségügyi szolgáltatási szerződés minden esetben azzal a Szolgáltatóval jön létre, amely az adott rendelőt üzemelteti, ahol a Páciens a szolgáltatást igénybe veszi.

Páciens: a Szolgáltatást megrendelő, igénybe vevő személy.

Felek: Szolgáltató és Páciens együttesen.

Szolgáltatás: a Szolgáltató által nyújtott, ellátási kötelezettséggel nem járó (térítéses) fogorvosi járóbeteg-ellátás, fogorvosi kezelések összefoglaló neve

Anamnézis lap: a Páciens adatait tartalmazó dokumentum

Kezelési terv: az első konzultációt követően készült digitális fájl amelyben a Szolgáltató felvázolja a kezelési lehetőségeket, a kezelés menetét, időtartamát, és ezek alapján a kezelés díját

Kezelőorvos: a Pácienssel közvetlenül kapcsolatban álló, kezelést végző fogorvos,

illetve jelen dokumentumban az egyéb kezelő személyzet, úgymint:

Fogászati asszisztens: a rendelőben dolgozó egészségügyi asszisztens

Dentálhigiénikus: dentálhigiénikus szakember

Klinikai fogászati higiénikus: Klinikai fogászati higiénikus szakember

Páciensi dokumentáció: minden olyan dokumentum, ami az első kapcsolatfelvételtől az szolgáltatások során keletkezik (jellemzően, nyilatkozatok, orvosi feljegyzések, kezelési terv, számlák stb.)

Rendelő: a 1066 Budapest, Jókai utca 1. szám alatti rendelő

ÁSZF: jelen dokumentumban szabályozott általános szerződési feltételek

OTP Gyorskölcsön: a Szolgáltatón keresztül elérhető és az OTP Bank Nyrt. által nyújtott Áruvásárlási és Szolgáltatási Gyorskölcsön és Hitelkártya

3. Jogi nyilatkozat:

A Szolgáltató rendelkezik a fogászati szolgáltatások nyújtásához szükséges szakmai, hatósági, működési engedélyekkel, feltételekkel és a tevékenység folytatásához kapcsolódóan orvosi felelősségbiztosítással.

4. Az általános szerződési feltételek hatálya és az ÁSZF módosítása

Jelen ÁSZF hatálya a Szolgáltató által nyújtott fogászati szolgáltatásokra terjed ki. A Szolgáltató a jelen ÁSZF szerinti feltételek mellett vállalja a fogorvosi szolgáltatások nyújtását. Az ÁSZF kiterjed továbbá a Szolgáltatást megrendelő, igénybe vevő Páciensekre.

Jelen ÁSZF azonban nem helyettesíti fogorvosa által végzett szakszerű konzultációt és kezelést.

A hatályos ÁSZF, valamint annak korábbi verziói a www.justsmile.hu honlapon kerülnek közzétételre, továbbá a hatályos ÁSZF papír alapon megtalálható a rendelőben.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az ÁSZF-et egyoldalúan módosítsa.

Az ÁSZF módosítása esetén a Szolgáltató a módosítás tényét, a változások összefoglalását, a módosítás hatályba lépésének dátumát és az ÁSZF ezt követően hatályos, teljes új szövegét tartalmazó tájékoztatót a módosítás hatálybalépését legalább 15 (tizenöt) nappal közzéteszi a weboldalán és a Rendelőben.

Az ÁSZF módosítása esetén a módosított ÁSZF tartalma a korábbi ÁSZF helyébe lép.

Azzal, hogy a Páciens az ÁSZF hatályba lépését követően is igénybe veszi a Szolgáltatásokat, azzal a módosított ÁSZF-et kifejezetten elfogadja.

Amennyiben a Páciens az ÁSZF megváltozott tartalma miatt nem kívánja a továbbiakban igénybe venni a Szolgáltatásokat, a kezeléseket folytatni, úgy élhet felmondási jogával. Ebben az esetben a már teljesített kezelésekre, szolgáltatásokra a korábbi ÁSZF alkalmazandó.

A Felek az ÁSZF-től eltérő, egyedi feltételeket külön megállapodásban rendezhetik, ami egyedi árképzést is magában foglalhat.

5. A Szolgáltatások igénybevétele, a Kezelések menete

5/1. Időpontfoglalás

Az első konzultációra, illetve a további kezelésekre az alábbi módokon lehet időpontot foglalni:

telefonon, személyesen, e-mailben, és a www.justsmile.hu weboldalon az időpontfoglalás menüpontban.

A lefoglalt időpontról a Páciens kap egy értesítő e-mailt a megadott e-mail címére, továbbá az időpontról a Páciens emlékeztető sms-t vagy e-mailt kap legkésőbb az időpontot megelőző 24 órával.

A lefoglalt időpontot a Páciens legkésőbb a kezelést megelőző 24 órán belül mondhatja le térítésmentesen. Amennyiben a Páciens lemondási kötelezettségét késedelmesen, vagy egyáltalán nem teljesíti, úgy a hatályos díjszabásban megjelölt lemondási díjat köteles fizetni a Szolgáltatónak.

5/2. Érkezés, várakozás, késés

A lefoglalt időpontok tájékoztató jellegűek, a Szolgáltató részéről előfordulhat csúszás. előrelátható, hosszabb csúszás esetén a Szolgáltató jogosult e-mailen, telefonon értesíteni a Páciens, vagy személyesen a Páciens megérkezésekor.

Páciens vállalja, hogy az előre egyeztetett és lefoglalt időpont előtt legalább 10 perccel megérkezik a Rendelőbe. Késő Páciens ellátását a Szolgáltató megtagadhatja, a Szolgáltatás

idejét a késés idejének megfelelő mértékben lerövidítheti.

5/3. Adatfelvétel, Páciensi dokumentáció, Adatvédelmi dokumentáció

Az első konzultáció alkalmával a Páciens kitölti a szükséges dokumentumokat. Az első személyes megjelenéskor az alábbi okmányokra van szüksége: személyazonosító okmány.

A Szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a Páciens kitöltse a Szolgáltató protokolljába tartozó, továbbá a jogszabályokban előírt egészségügyi dokumentációt. A dokumentáció részét képezik az esetleges nyilatkozatok, egészségügyi kérdőívek.

A GDPR rendelet hatálya alá tartozó, személyes adatkezelésekre vonatkozó dokumentáció, az ÁSZF-től külön álló dokumentáció, melyet a Páciens egyrészt a Rendelőben ismerhet meg, továbbá a www.justsmile.hu weboldalon az adatvédelmi dokumentumok között.

6. A Rendelő által nyújtott Szolgáltatások, a Kezelések menete

6/1. Röntgen

Amennyiben olyan Szolgáltatást választ a Páciens, amihez röntgenfelvétel szükséges, úgy a panoráma röntgenfelvételt a Rendelőben el tudja készíteni a Szolgáltató. A Páciens által hozott saját, korábban készült röntgenfelvétel abban az esetben használható fel, amennyiben az nem régebbi 1 évnél, digitális OPG röntgen vagy CBCT szkennelés, amelyekből panoráma kép egyszerűen megszerezhető.

6/1. JustSmile Aligner – Láthatatlan fogszabályozó

1. Az első konzultáción 3D szkennelt kép készítése történik.

2. Ezt követően a Szolgáltató elkészíti a digitális kezelési tervet. A Kezelési Tervben a Szolgáltató felvázolja a kezelést, illetve több lehetőséget, amit a Kezelőorvossal átbeszél a Páciens és kiválasztják a megfelelő megoldást. A Kezelési Tervben a Szolgáltató felvázolja a várható eredményeket, a készülék viselési idejét, és azt, hogy milyen gyakran kell cserélni a készüléket. Amennyiben a fogszabályozó készülék (aligner sín) mellett kiegészítő eszközre ún. attachment-ekre van szükség, a Kezelőorvos jelzi a Páciens felé. Jelzi továbbá, ha ún. IPR-kezelésre van szükség.

A Kezelési Terv alapján egyeztetés történik, hogy a Páciens alkalmas-e a készülék használatára. Amennyiben a Kezelőorvos azt állapítja meg, hogy a Páciens bármilyen oknál fogva nem alkalmas a kezelés igénybevételére, úgy azt jelzi a Páciens felé, és a kezelés nem kezdődik el.

3. A következő lépés a személyre szabott, aligner típusú fogszabályozó legyártása és a kezelés megkezdése. A fogszabályozó kezelés előtt dentálhigiéniai kezelésre lehet szükség.
4. A Kezelőorvos által meghatározott időszakonként kontroll vizsgálatok történnek, egyebekben a készülék kivehető és a Páciens tudja felhelyezni és levenni.
5. Kezelés befejezése, retenciós drót felhelyezése vagy retenciós sín átadása a Páciens részére.

6/1/1. Virtuális felügyelet

A Páciens igény szerint igénybe veheti a DentalMonitoring szolgáltatást. Ebben az esetben az egyes kontroll vizsgálatok elvégezhetőek virtuálisan is. Ilyenkor a Páciensnek nem szükséges a Rendelőt felkeresnie személyesen, hanem virtuálisan történik a kontrollvizsgálat. Ettől függetlenül vannak kötelezően személyes megjelenést kívánó kontrollvizsgálatok, amelyekről a Kezelőorvos tájékoztatja a Páciens.

6/2. JustSmile Protetika – Héjak, koronák és hidak

1. Az első konzultáción 3D szkennelt kép készítése történik.
2. Ezt követően a Szolgáltató elkészíti a digitális Kezelési Tervet.

A Kezelési Terveben a Szolgáltató felvázolja a várható eredményeket, majd az alapján egyeztetés történik, hogy a Páciens (fogazata) alkalmas-e a protetika alkalmazására. Amennyiben a Kezelőorvos azt állapítja meg, hogy a Páciens bármilyen oknál fogva nem alkalmas a kezelés igénybevételére, úgy azt jelzi a Páciens felé, és a kezelés nem kezdődik el.

Egyéb esetben a Kezelési Tervben a Szolgáltató felvázolja a kezelést, illetve több lehetőséget, amit a Kezelőorvossal átbeszél a Páciens és kiválasztják a megfelelő megoldást.

3. A személyre szabott protetika elkészítése, majd rögzítése a Páciens fogain, Kezelés befejezése.

6/3. Dentálhigiénia, Otthoni fogfehérítés, Fogfehérítés a JustSmile Rendelőben

1. Dentálhigiéniai szolgáltatás esetén a Páciens fogsorának teljes átvizsgálása történik, továbbá fogköltávolítás és egyéb dentálhigiéniai kezelés.
2. Otthoni fogfehérítése esetén a fogfehérítő készüléket a Páciens az otthonában használja.
3. Amennyiben a Páciens a Rendelőben veszi igénybe a fogfehérítést, úgy fogorvos vagy dentálhigiénikus, vagy klinikai fogászati higiénikus kolléga végzi el a fogfehérítést.

6/4. Egyéb termékek és kiegészítő szolgáltatások

A Rendelőben Sport fogvédő, Éjszakai fogvédő megvásárlására is van lehetőség.

Az aktuális Szolgáltatásokat és megvásárolható termékeket a mindenkor hatályos árlista tartalmazza!

7. A Felek közötti szerződéses jogviszony létrejötte, elállás, módosítás, megszűnés

A Felek közötti jogviszony azon a napon jön létre, amikor a Páciens az első személyes megjelenéskor az Anamnézis lapot kitölti és aláírja. Ezzel egyidőben írásban nyilatkozik arról, hogy a hatályos ÁSZF-ben foglaltakat megismerte, elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el.

Kiskorú vagy cselekvőkétségében korlátozott személy esetén a törvényes képviselő hozzájárulása és aláírása szükséges.

A Szolgáltató jelen ÁSZF hatálya alatt fogorvosi járóbeteg és egyéb fogászati szolgáltatásokat nyújt a Páciens részére, a Felek megállapodása alapján, ami történhet szóban vagy írásban, illetve ráutaló magatartás alapján.

Amennyiben olyan szolgáltatást választ a Páciens, ahol Kezelési Terv készül, a kezelések megkezdése a Kezelési Terv alapján, az abban foglaltak kifejezett elfogadását jelenti, ráutaló magatartással.

A Felek közötti jogviszony határozatlan időre jön létre, amely időtartam alatt az egyes kezelések, anyagok, készülékek, közvetített szolgáltatások megrendelésére, teljesítésére a szerződés feltételei szerint kerül sor.

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

A Páciens a kezelések során, a saját felelősségére, bármikor kérheti a kezelés megszakítását, későbbi időpontban történő folytatását, illetve a kezelés megszüntetését, abbahagyását.

Ebben az esetben a Páciens csak azért a Szolgáltatásért köteles díjat fizetni, amit a felmondás közléséig igénybe vett illetve a már részére elkészített, legyártott egyedi eszközök árát is köteles megfizetni a Szolgáltató részére. Amennyiben a Páciens csomagárat fizetett, és a kezelések az ő hibájából nem a kezelési terv szerint haladnak vagy megghiúsulnak, úgy pénz a Páciens részére nem jár vissza. Abban esetben tehát, amikor a Páciens a kezelést csomagban vásárolja meg, úgy nem egyes kezeléseket fizet, hanem a teljes kezelést fizeti ki. Így a Páciens részéről felmerült bármilyen ok miatt, ami miatt a kezelést nem lehetséges végig csinálni, befejezni, pénz nem jár vissza.

Abban az esetben, ha a Páciens az első Aligner sín legyártása előtt jelzi, hogy a Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, úgy csak az addig felmerült költségeket kell megfizetnie.

A Szolgáltató jogosult a további kezeléseket megtagadni, ha szakmai megítélése szerint azt tovább folytatni nem célszerű, nem biztonságos.

8. A Szolgáltatás ellenértéke, árak

A Páciens tudomással bír arról, hogy a Rendelő (illetve az azt működtető Szolgáltató) nem áll szerződésben a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelővel (NEAK), ezért társadalombiztosítási (TB) alapú kezeléseket nem végez.

A Szolgáltató a szolgáltatások díjairól, költségeiről a www.justsmile.hu weboldalon és a Rendelőben kifüggesztett árlistával tájékoztatja az érdeklődőket és a Pácienseket.

A Páciens részére nyújtott egyes szolgáltatások konkrét díjtételei, csomagárak a Páciensi dokumentációban kerülnek.

A Pácienssel közölt Kezelési Terv (és az annak alapján számított díjak, költségek, csomagár) a közléstől számított 1 hónapig érvényesek, ezt követően a Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja azt.

Páciens tudomásul veszi, hogy a kezelés megkezdésekor rögzített összegek a kezelés végéig módosulhatnak, a kezelés során előálló szakmai, egészségügyi vagy ezekhez kapcsolódó egyéb okokból.

9. Fizetési feltételek

A Páciens a Szolgáltató által kiállított számla alapján köteles megfizetni a Szolgáltatások díját.

A Szolgáltatás díja az alábbi pénznemekben történhet: HUF, EUR, CHF, USD.

A Páciens az alábbi fizetési módok közül választhat:

- készpénzes fizetés a Rendelőben
- bankkártyás fizetés a Rendelőben
- banki átutalás/banki utalás hitelből

A fizetési módot a Páciensnek előre kell jeleznie a recepció munkatárs felé.

Szolgáltató által végzett egyes Szolgáltatások tárgyi adómeneteseek, más szolgáltatások pedig ÁFA-val terheltek – részletes információért kérdezze meg a Szolgáltatót.

Szolgáltató saját döntése alapján, az általa meghatározott feltételek szerint fizetési kedvezményeket nyújthat a Páciens részére.

Páciens tudomásul veszi, hogy amennyiben a fizetési kötelezettségeinek határidőben nem tesz eleget, úgy a késedelem időtartamára köteles a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot fizetni.

9/1. Részletfizetési lehetőség

Az Aligner kezelés igénybevétele esetén részletekben történő fizetésre van lehetőség, amennyiben ezt a Szolgáltató jóváhagyja. Ezt a Páciensnek legkésőbb a Kezelési Terv elfogadásával egyidőben kell jeleznie a Szolgáltató felé.

Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás elérését korlátozni, kezelést megtagadni abba az esetben, ha a Páciensnek hátraléka áll fenn a Szolgáltatóval szemben.

Páciens tudomásul veszi, hogy amennyiben a fizetési kötelezettségeinek határidőben nem tesz eleget, úgy a késedelem időtartamára köteles a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot fizetni.

9/2. OTP Áruvásárlási és Szolgáltatási Gyorskölcsön és Hitelkártya

A Szolgáltatások igénybevételéhez a Páciensnek lehetősége van az OTP Bank Nyrt. által nyújtott Áruvásárlási és Szolgáltatási Gyorskölcsön és Hitelkártya (a továbbiakban: OTP Gyorskölcsön) igénylésére, igénybevételére és a Szolgáltatás díjának megfizetésére az OTP Gyorskölcsönrel.

Az OTP Gyorskölcsön tekintetében a Rendelő kizárólag ügynök szerepet tölt be, a Gyorskölcsön igénylését a Rendelőn keresztül tudja igényelni a Páciens, az igénylésben a Rendelő segítséget nyújt, az OTP által biztosított felületen.

A Kölcsönigénylés feltételeit, az ügyintézés menetét, a kölcsönigénylés benyújtását az OTP Bank Nyrt. szabályozza, a Rendelő kizárólag ezek alapján jár el. A hitelbírálat, az ajánlat, a szerződéskötést megelőző tájékoztatás, a kölcsönszerződés megkötése is a OTP Bank hatáskörébe tartozik.

A Rendelő adatkezelési szempontból kizárólag adatfeldolgozóként jár el az OTP Gyorskölcsön tekintetében.

Az OTP Gyorskölcsön kapcsán további információkat az OTP által nyújtott tájékoztatókban talál a Páciens, ezek a dokumentumok a Rendelőben elérhetőek.

10. A Felek általános jogai és kötelezettségei – a Felek egyéb jogairól és kötelezettségeiről az ÁSZF egyéb pontokban is rendelkezik

10.1. A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató kötelezettséget vállal:

- biztosítja a Szolgáltatáshoz való hozzáférést a Páciens számára. A Szolgáltató biztosítja a szolgáltatást a Páciens számára a Kezelési Tervben meghatározott időponttól a jelen ÁSZF feltételei szerint
- lehetőséget biztosít, hogy a Páciens észrevételeit, problémáit, panaszait be tudja jelenteni a Szolgáltató irányába
- együttműködési, tájékoztatási kötelezettségét teljesíti a Páciens felé, a Szolgáltatással kapcsolatos körülményekkel kapcsolatban
- Szolgáltató köteles a legjobb szakmai tudása szerint eljárni.

10.2. A Páciens kötelezettségei

A Páciens kötelezettséget vállal:

- Páciens amennyiben a lefoglalt időpontban nem tud megjelenni, úgy haladéktalanul, de legkésőbb az időpontot megelőző 24 órával jelzi ezt a Szolgáltató felé
- Páciens köteles minden olyan adatot és információt a Szolgáltatóval közölni, ami a Szolgáltatás nyújtásához, a kezeléshez szükséges: személyes adatok, egészségi állapotra vonatkozó adatok és minden olyan lényeges körülmény, ami a kezelést, a szolgáltatást érinti. Szolgáltató a Páciens együttműködésének hiánya miatt keletkezett bármilyen hátrányért kizárja saját felelősségét
- Páciens köteles valós adatokat és információkat megadni magáról, egészségéről és fizikai állapotáról és Szolgáltatás teljes időtartama alatt
- Páciens köteles a Szolgáltatás díjainak, költségeinek maradéktalan megfizetését, a számlán megjelölt határidőben. Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató megtagadhatja a Szolgáltatás nyújtását. Páciens tudomásul veszi, hogy amennyiben a fizetési kötelezettségeinek határidőben nem tesz eleget, úgy a késedelem időtartamára köteles a mindenkorin jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot fizetni
- Páciens köteles a Rendelőben olyan magatartást tanúsítani amivel nem zavarja a többi Pácienst és a személyzetet
- Páciens köteles betartani az orvosi utasításokat
- köteles továbbá a jogszabályokban előírt kötelezettségei teljesítésére

10.3. A Szolgáltató jogai

A Szolgáltató jogosult:

- a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás elérését a Páciens felé korlátozni saját belátása szerint többek között abban az esetben, ha szakmai megítélése szerint a kért beavatkozást nem célszerű vagy biztonságos elvégezni, továbbá
- ha a Páciens szükséges adatai nem állnak rendelkezésre vagy ha a Páciensnek hátraléka áll fenn a Szolgáltatóval
- a Szolgáltató jogosult a szolgáltatások egyes részletszabályait saját belátása szerint meghatározni és érvényesíteni, módosítani

10.4. A Páciens jogai

- a Páciens jogosult a Szolgáltatás igénybevételére, továbbá a jogszabályokban Őt megillető jogokat gyakorolni
- A Páciens a kezelések során, a saját felelősségére, bármikor kérheti a kezelés megszakítását, későbbi időpontban történő folytatását, illetve a kezelés megszüntetését, abbahagyását.
- lsd. továbbá 1. sz. melléklet Általános betegjogi tájékoztató

11. Szolgáltatásokra vonatkozó egyéb szabályok, Garancia (jótállás), Kellékszavatosság, Kártérítés

11/1. Garancia JustSmile Aligner – Láthatatlan fogszabályozó esetében

11/1.1. Garancia a tervezett eredményre - Refinement

A kívánt kezelési eredmény elérése érdekében a Szolgáltató utófinomítást (refinement) végezhet további aligner sínek alkalmazásával. Az utófinomítások célja, hogy a Páciens számára elérhető legjobb eredményt biztosítsák, figyelembe véve az anatómiai adottságokból, valamint az esetleges orvosi vagy klinikai tényezőkből adódó korlátokat.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a díjmentes utófinomításokat a páciens által aláírt egyedi ajánlatban meghatározott kezelési csomagnak és feltételeknek megfelelően korlátozza.

Amennyiben a páciens a szerződött kereteken felül további aligner síneket igényel, azok a Szolgáltató mindenkor érvényes árlistája alapján, külön díj ellenében biztosíthatók.

A Szolgáltató garántálja, hogy az utófinomításokat a szakmai szabályoknak megfelelően, az anatómiai és egészségügyi lehetőségek határain belül végzi el. Ugyanakkor a Szolgáltató nem vállal garanciát arra, hogy a végső eredmény teljes mértékben megegyezik a kezdeti digitális szimulációval.

11/1.2. Retenció

Az Aligner kezelés befejezését követően, retenciós drót (retainer) vagy/és retenciós sín használata válik szükségessé. A fogak pozíciójára a Szolgáltató 1 év garanciát vállal, de csak abban az esetben, ha retenciós drót kerül felhelyezésre és a Szolgáltató által javasolt ideig éjszakai (retainer) sint is visel a páciens. A garancia csak akkor érvényes, ha a páciens az ajánlott kombinált drót és sínes retenció időszak alatt rendszeres kontrollvizsgálatokra jár a Szolgáltató rendelőjébe, ahol a Szolgáltató ellenőrizheti a retenció állapotát, és szükség esetén intézkedhet.

Amennyiben a rögzítő drót és éjszakai (retainer) sín használata ellenére megváltozik a fogak elhelyezkedése, a kívánt eredmény eléréséhez ingyenes kezelést és új retenciós drótot biztosít a Szolgáltató.

A retenciós drót (retainer) sérülése esetén a páciensnek 7 napon belül fel kell vennie a kapcsolatot a Szolgáltató rendelőjével, hogy megjavíttassa, vagy cserét kapjon. Ellenkező esetben a garancia érvényessége megszűnik.

- Egyéb a retenciót támogató kezelések: Bizonyos esetekben a szolgáltató orvosai azt tanácsolhatják, hogy az aligner kezeléssel párhuzamosan vagy azt követően más orvosi vagy nem orvosi kezelést is igénybe vegyen. Ha a páciens nem tartja be ezeket a tanácsokat, akkor a fogak a szolgáltató befolyásán kívül álló okok miatt elmozdulhatnak, amit nem garanciális esetként kezeli a Szolgáltató.
Például: Nyelvlökéses nyelés esetén gyakran logopédiai terápia (logopédus) javasolt.

11/1.3. A garancia további feltételei

Az Aligner láthatatlan fogszabályozók viselésére és használatára vonatkozóan írásbeli tájékoztatót kap a Páciens. A garancia kizárólag akkor érvényes, amennyiben a Páciens maradéktalanul betartja a viselési útmutatóban leírtakat.

Amennyiben előre nem látható körülmények bekövetkezése miatt kell a kezelést megszakítani, úgy a Szolgáltatót felelősség nem terheli a kialakult helyzetért.

Szolgáltató kizárólag abban az esetben vállal felelősséget és téríti vissza az Aligner készülék árát, amennyiben a Szolgáltató hibájából kifolyólag nem kezdődik meg a kezelés, illetve a Szolgáltató hibájából szakad meg a kezelés.

Szolgáltató nem vállal garanciát olyan rendkívüli körülmények esetén amelyek a fogak károsodását okozhatják, mint betegségek (pl. daganatos betegségek), baleset, nem megfelelő szájhigiénia, más orvosi vagy nem orvosi rendelők által végzett beavatkozások és egyéb esetek.

A garancia igénybevételének általános feltételei (nem teljes körű felsorolás)

- A kezelőorvos által előírt teljes körű előírások betartása,
- A kezelőorvos által ajánlott beavatkozások elvégeztetése 30 napon belül,
- Rendszeres részvétel a kontroll vizsgálatokon (3 hónappal az aktív kezelés befejezése után, majd ezt követően évente legalább egyszer),
- A rendelővel szemben fennálló esetleges tartozások pénzügyi rendezése.

A garancia érvényesítésének helye:

- A garanciális igényeket kizárólag a Szolgáltató rendelőjében lehet bejelenteni az ismert elérhetőségeken keresztül vagy személyesen.
- A garanciális beavatkozások elvégzése kizárólag a Szolgáltató rendelőben történik
- A Szolgáltató rendelő nem vállalja egy másik fogászati rendelőben garanciális beavatkozásként elvégzett kezelések költségeinek megtérítését

A garancia nem terjed ki (nem teljes körű felsorolás):

- A beavatkozástól függetlenül panaszt okozó egyéb betegségekre,
- A dohányzásból, az alkohol fogyasztásból és a drog fogyasztásból származó negatív következményekre,
- Pszichés szokások miatt létrejövő károsodásokra (éjszakai fogcsikorgatás, fogszorítás),
- Olyan károsodásokra, melyek rendellenes használatra vezethetők vissza (baleseti fogmű sérülés),
- Minden olyan külső személy beavatkozására, akik az állapotfelmérésen, illetve javaslatok megtételében nem voltak illetékesek (máshol praktizáló fogorvos, fogtechnikus)
- Minden olyan társbetegség esetén, mely hatással lehet a fogak állapotára,
- Szándékos károkozás esetére.

11/2. Garancia JustSmile protetika (fogpótlás) – Héjak, koronák és hidak esetében

A protetikák kiváló minőségű anyagokból (pl. kerámia, cirkónium) készülnek, amelyek normál körülmények között (kivéve baleset, nem megfelelő szájhigiénia stb.) nem sérülnek, illetve lazulnak meg. Ha ez a kezelést követő 3 éven belül (a protetika ragasztása után számítva) mégis előfordulna, a protetikát cseréjét a Szolgáltató ingyen elvégzi.

Amennyiben a protetika a kezelést követő 3 éven belül (a protetika ragasztása után számítva) külső behatás nélkül eltörnek vagy leválnak, a Szolgáltató ingyenes kezelés keretében cseréli ki azokat.

Szolgáltató nem vállal garanciát olyan rendkívüli körülmények esetén amelyek a fogak vagy protetika károsodását okozhatják, mint betegségek (pl. daganatos betegségek), baleset, nem megfelelő szájhigiénia, más orvosi vagy nem orvosi rendelők által végzett beavatkozások és egyéb esetek.

A garancia igénybevételének általános feltételei (nem teljes körű felsorolás)

- A kezelőorvos által előírt teljes körű előírások betartása,
- A kezelőorvos által ajánlott beavatkozások elvégeztetése 30 napon belül,
- Rendszeres részvétel a kontroll vizsgálatokon (3 hónappal és 12 hónappal az aktív kezelés befejezése után, majd ezt követően évente legalább egyszer),
- A rendelővel szemben fennálló esetleges tartozások pénzügyi rendezése.

A garancia érvényesítésének helye:

- A garanciális igényeket kizárólag a Szolgáltató rendelőjében lehet bejelenteni az ismert elérhetőségeken keresztül vagy személyesen.
- A garanciális beavatkozások elvégzése kizárólag a Szolgáltató rendelőben történik
- A Szolgáltató rendelő nem vállalja egy másik fogászati rendelőben garanciális beavatkozásként elvégzett kezelések költségeinek megtérítését

A garancia nem terjed ki (nem teljes körű felsorolás):

- A beavatkozástól függetlenül panaszt okozó egyéb betegségekre,
- A dohányzásból, az alkohol fogyasztásból és a drog fogyasztásból származó negatív következményekre,
- Pszichés szokások miatt létrejövő károsodásokra (éjszakai fogcsikorgatás, fogszorítás),
- Olyan károsodásokra, melyek rendellenes használatra vezethetők vissza (baleseti fogmű sérülés),
- Minden olyan külső személy beavatkozására, akik az állapotfelmérésen, illetve javaslatok megtételében nem voltak illetékesek (máshol praktizáló fogorvos, fogtechnikus)
- Minden olyan társbetegség esetén, mely hatással lehet a fogak állapotára,
- Szándékos károkozás esetére.

11/3. Kellékszavatosság

A kellékszavatosságra a Ptk. 6:159. § - 6:167. § az irányadó.

A Szolgáltató által biztosított készülékek, protetika és egyéb termékek hibája esetén a Páciens kijavítást vagy kicserélést igényelhet vagy az Szolgáltatás díjának arányos leszállítását.

A Páciens (amennyiben fogyasztó) kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el, amennyiben nem fogyasztó, úgy egy év alatt.

11/4. Termékszavatosság

A termékszavatosságra a Ptk. 6:168. § - 6:170. § az irányadó.

A készülékek, protetika és egyéb termékek hibája esetén a Páciens közvetlenül a gyártótól is követelheti, hogy a termék hibáját javítsa ki vagy cserélje ki a terméket.

A Páciens (amennyiben fogyasztó) a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.

11/5. Kártérítés

A kártérítésre az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 244. § (2) bekezdése az irányadó.

Az egészségügyi szolgáltatásokkal összefüggésben keletkezett kárigényekre, illetve a személyiségi jogsértések esetén követelhető igényekre a Ptk-nak a szerződésen kívül okozott kárért való felelősségre, valamint a személyiségi jogok megsértésének szankcióira vonatkozó szabályait kell megfelelően alkalmazni.

12. Felügyeleti szervek elérhetőségei

Felügyeleti szervek elérhetőségei: Nemzeti Népegészségügyi Központ

Központi cím: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6.

Betegjogi képviselő: Dr. Mina András

Telefonszám: +36 20 4899-577

E-mail cím: andras.mina@ijb.emmi.gov.hu

13. Záró rendelkezések

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen ÁSZF értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel az alábbi jogszabályokra:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”)
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény
- az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény.

Szolgáltató a személyes adatok védelméről külön dokumentumokban rendelkezik, amely dokumentum megtalálható www.justsmile.hu weboldalon és a Rendelőben is elérhető.

Általános Betegjogi Tájékoztató

az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény

alapján

A beteg jogai

A megfelelő szintű egészségügyi ellátáshoz való jog

Az egészségügyi ellátás visszautasításának joga

Az emberi méltóság tiszteletben tartásához való jog

A kapcsolattartás joga

A tájékoztatáshoz való jog

Az önrendelkezéshez és az ellátás visszautasításához való jog

Az egészségügyi dokumentáció megismerésének joga

Az orvosi titoktartáshoz való jog

A beteg kötelezettségei

A beteg az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani az erre vonatkozó jogszabályokat és az egészségügyi szolgáltató működési rendjét.

A beteg – amennyiben ezt egészségi állapota lehetővé teszi – köteles az ellátásában közreműködő egészségügyi dolgozókkal képességei és ismeretei szerint együttműködni.

Tájékoztatni őket – saját betegségével összefüggésben – mindarról, ami mások életét vagy testi épségét veszélyeztetheti, így különösen a fertőző betegségekről és a foglalkozás végzését kizáró megbetegedésekről és állapotokról.

Tájékoztatni őket minden, az egészségügyi ellátást érintő, általa korábban tett jognyilatkozatáról.

Más beteg jogait tiszteletben tartani.

A rendelő tisztaságát, csendjét megőrizni.

A rendelő felszerelését, berendezését rendeltetésszerűen használni.

A szolgáltató által megállapított térítési díjat megfizetni.

14. Fogyasztóvédelem - panaszkezelés

A páciens a szolgáltatással kapcsolatos megkereséseit, esetleges panaszát a szolgáltató ismert elérhetőségeire (ÁSZF 1. pont) tudja megküldeni. A szolgáltató a megkeresésekre a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 napon belül válaszol.

Abban az esetben, ha a pácines fogyasztó és a panasz elintézésével nem elégedett, vagy pedig úgy érzi, hogy a jogait a szolgáltató részéről megsértették, a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat.

Szolgáltatónak érdeke fűződik ahhoz, hogy a vitákat mindenekelőtt peres úton kívül rendezze.

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI.14.) Korm. rendelet szerint, eltérő rendelkezés hiányában, az általános fogyasztóvédelmi hatóság az illetékes kormányhivatal. A kormányhivatalok elérhetőségei és további információk:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

A fogyasztónak panasza esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, amelyek elérhetőségét itt találja:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek_elerhetosegi_2

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy az eladó kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A fogyasztó panasza esetén igénybe veheti az Unió online vitarendezési platformot, melyről további információt az alábbi oldalakon talál:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/online_vitarendezes_2

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.help.new>

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>