

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

-TOVÁBBIAKBAN: ÁSZF -

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. Jelen dokumentum az Országos Foglalkozás-Egészségügyi Szolgálat Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 2724 Újlengyel, Határ út 12., cégjegyzékszám: 13-09-165927, adószám: 11859059-2-13, Egészségügyi szolgáltató szám: 110446, továbbiakban: **OFESZ**, vagy **Szolgáltató**), valamint ügyfele - továbbiakban: Ügyfél - között létrejövő, a Szolgáltató által nyújtott egészségügyi szolgáltatásra vonatkozó megbízási jogviszonyt szabályozza - továbbiakban: **Szerződés**.

OFESZ, vagy Szolgáltató valamint Ügyfél a továbbiakban külön-külön Fél, együttesen Felek között.

1.2. Felek közös akaratukból fakadóan szolgáltatások igénybevételére vonatkozó egyéni feltételrendszert külön, egyedi szerződésbe foglalhatnak, amely esetben azonban a Felek közötti megállapodás jelen dokumentumot kiegészíti. Jelen ÁSZF rendelkezéseivel ellentétes feltételek kikötése esetén a Felek közötti egyedi szerződés rendelkezései az irányadók.

1.3. Jelen ÁSZF vonatkozásában Ügyfélnek tekinthető az a magánszemély, valamint kedvezményezettje, továbbá külön szerződésben nem szabályozott feltételek tekintetében az a jogi személy (cég) vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Szolgáltató által nyújtandó Szolgáltatást a későbbiekben részletezett feltételek szerint maga vagy általa meghatározott kedvezményezettek részére megrendelte.

1.4. Amennyiben az Ügyfél az OFESZ által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez kedvezményezettet jelöl meg, úgy jogosult és köteles Őt az igénybe vehető szolgáltatások köréről és az igénybevétel feltételeiről tájékoztatni. A tájékoztatás elősegítéséhez a Szolgáltató segítséget nyújt.

1.5. Jelen ÁSZF a Felek között létrejövő Szerződést az Ügyfél időpontfoglalásától kezdődően szabályozza. Felek között a Szerződés létrejötte az Ügyfél ilyen módú ráutaló magatartásán alapszik.

2. A SZOLGÁLTATÁS

2.1. Szolgáltató jelen ÁSZF feltételei mellett, továbbá a vonatkozó jogszabályok és szakmai protokollok betartásával vállalja koronavírus (COVID) jelentének, vagy hiányának az Ügyfél szervezetében történő kimutatását szolgáló mintavétel és teszt elvégzéséhez kapcsolódó szolgáltatás - továbbiakban: Szolgáltatás - nyújtását az Ügyfél részére. Szolgáltató a fenti tevékenységét alkalmazottai és személyes közreműködői, megbízottjai, valamint alvállalkozói igénybevételével látja el. Az OFESZ által nyújtott Szolgáltatás nem minősül orvosi tanácsadásnak.

Az OFESZ elsősorban koronavírus (COVID) tesztek végez az Ügyfél kérésének megfelelően.

Az Ügyfélnek három típusú teszt megrendelésére van lehetősége az alábbiak szerint:

➤ **PCR teszt:** A PCR tesztelés során az orrból és a garatból, vagy csak garatból vett mintákban mutatható ki a koronavírus jelenléte (a vírus RNS-ét mutatja ki), ezáltal a PCR teszt azt mutatja ki, hogy a vírus jelen van-e a vizsgált légutakban. Jelenleg ez a legmegbízhatóbb vizsgálat típus a COVID fertőzés igazolására, mert már alacsony vírusszint esetén is képes pozitív eredményt adni.

➤ **Antigén teszt:** Az Antigén tesztelés során az orrból vett mintákban mutatható ki a

koronavírus jelenléte, így ez a teszt azt mutatja ki, hogy a vírus a tesztelés pillanatában jelen van-e a vizsgált légutakban. Az Antigén teszt előnye, hogy lényegesen gyorsabban mutatható ki vele az eredmény, mint a PCR teszttel, azonban hivatalosan nem fogadják el az eredményt, tehát karantén mentesítésre sem itthon sem külföldön nem felhasználható.

- **Szerológiai teszt:** Nem alkalmas az aktuális fertőzöttség kimutatására. Azt mutatja ki, hogy korábban átesett-e COVID fertőzöttségen. Nem fogadják el karantén mentesítő tesztnek sem itthon sem külföldön. Akkor hasznos, ha Ön szeretné megtudni, hogy átesett-e már korábban COVID-19 betegségen. A koronavírus szerológiai (antitest) tesztje vénás vérvételt követően kimutatott ellenanyag vizsgálat, ami az IgM és IgG ellenanyagok mennyiségét nézi, ezek csak fertőződés után kb. 1-2 héttel lesznek kimutathatók, korábban nem.

2.2. Szolgáltató kijelenti, hogy a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges tárgyi és személyi feltételekkel, egészségügyi tevékenységére vonatkozóan általános szakmai felelősségbiztosítással, továbbá a megfelelő hatósági engedélyekkel rendelkezik.

2.3. Az Ügyfél megrendeli a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás(oka)t és kötelezettséget vállal arra, hogy azokat jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek mellett veszi igénybe, továbbá szerződéses kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti. Szolgáltató pedig a Szolgáltatás megrendelésének a visszaigazolásával a megbízást - szabad kapacitás esetén - elvállalja. Szolgáltató a megrendelés visszaigazolásával egyidejűleg részletes, e-mailes tájékoztatót küld a mintavétel elvégzéséhez szükséges tudnivalókról, illetve a Szolgáltatás nyújtás menetéről.

2.4. Jelen ÁSZF vonatkozásában a nyújtott Szolgáltatás tárgykörébe tartozik

- a Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló szakember, ápoló stb. általi mintavétel elvégzése és a kapott eredmények tesztlaboratóriumban történő kiértékelése a vonatkozó egészségügyi jogszabályok figyelembevételével;
- a Szolgáltató által szervezési kérdésekben felvilágosítás nyújtása;
- a Szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó dokumentáció kezelése (orvosi, labor- és teszteredmények kiadása, utólagos elküldése, elszámolás, számla készítése), beleértve a jogszabályoknak megfelelő adatvédelem nyújtását is;
- a Szolgáltatás biztonságos nyújtása, valamint a jogszabályoknak és engedélyek feltételeinek megfelelő infrastruktúra (műszerek, higiénés feltételek stb.) biztosítása;
- a Szolgáltatás igénybevitelét célzó szervezési feladatok (telefonos call-center szolgáltatás, e-mailes ügyfélszolgálat) végzése;
- Szolgáltatáshoz tartozó tesztelés szervezése és nyújtása, ahol a Szolgáltató a felvett leletek kiértékeléséhez partnercég, egyéb megbízható szolgáltató szolgáltatásait veszi igénybe.

2.5. Jelen ÁSZF vonatkozásában a nyújtott Szolgáltatás tárgykörébe nem tartozik

- a Szolgáltatást elvégző szakember és beteg találkozó időpontjainak rendelkezésre bocsátása az Ügyfél által egyoldalúan meghatározott határidőn belül;
- az Ügyfél kifejezett egészségi állapotával, vagy a teszteredménnyel összefüggő egészségügyi tanácsadás nyújtása;
- az Ügyfél számára kijelölt vizsgálati időn kívüli szolgáltatás, tanácsadás nyújtása;
- az alvállalkozó partner által esetlegesen a Szolgáltató részére üzemeltetett telefonos call center szolgáltatás igénybevétele során kapott egészségügyi tájékoztatás;

A Szolgáltató kijelenti, hogy egészségügyi szolgáltatásainak nyújtása során, főszabály szerint nem végez sürgősségi és ügyeleti tesztelést, minden ilyen igény esetén előzetes írásbeli egyeztetés szükséges. Amennyiben az Ügyfél ilyen szolgáltatásokat igényel, de ezeket a Szolgáltató jelen szerződés alapján nem

biztosítja, úgy az ebből eredő károkért Szolgáltató felelősséget nem vállal.

- 2.6. Szolgáltató a Szolgáltatás elvégzéséhez szükséges mintavételezést minden esetben az Ügyfél által megjelölt, saját otthonában, irodájában vagy egyéb biztonságos helyen végzi, az esetleges tovább fertőzés veszélyének csökkentése érdekében.
- 2.7. A Szolgáltatás igénybevétele során Felek együttműködésre kötelesek. Ezen kötelezettség alapján az Ügyfél tájékoztatja a Szolgáltatót, illetőleg az egészségügyi szolgáltatást nyújtó szakembert mindazon körülményről, tényről (így különösen minden egészségkárosító kockázati tényezőiről), amely a helyes mintavétel elvégzéséhez szükséges. Az Ügyfél tájékoztatási kötelezettsége kiterjed saját betegségével összefüggésben mindazon tényre, körülményre, amely mások életét vagy testi épségét veszélyeztetheti.
- 2.8. Amennyiben az Ügyfél a fenti tájékoztatási kötelezettségének nem, vagy csak részben tesz eleget, úgy az ennek elmaradásából eredő következményekért és károkért Szolgáltatót sem szakmai, sem anyagi felelősség nem terheli.
- 2.9. Szolgáltató felelőssége kizárható továbbá, ha az Ügyfél nem tartotta be a mintavételt végző szakember utasításait, illetve figyelmen kívül hagyta a sikeres mintavétel elvégzéséhez szükséges teendőket.
- 2.10. Az Ügyfél kijelenti, hogy a Szolgáltató által nyújtott egészségügyi szolgáltatást szabad önrendelkezési jogának biztosítása mellett veszi igénybe.
- 2.11. A Szolgáltató szakmai felelőssége kizárólag saját működési körében értelmezhető. Közreműködői, alvállalkozói teljesítéséért kizárólag a szolgáltatási felelősségig terjedően áll helyt.

3. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

- 3.1. A Szolgáltatás igénybevételéhez előzetes bejelentkezés szükséges. Az Ügyfél az időpont-egyeztetést az időpontigénylő űrlap kitöltésével kezdeményezheti a <https://hivataloscovidteszt.hu/idopontfoglalas/> weboldalon.

Szolgáltató az egyéb módon kezdeményezett időpontfoglalásokból fakadó problémákért felelősséget nem vállal.

Szolgáltató tájékoztatja Ügyfeleit, hogy a telefonos ügyfélszolgálat időről időre leterhelt, így az online foglalások elsőbbséget élveznek és biztosabban célba vezetnek. Kérjük lehetőség szerint ezért az online megrendelést használni.

- 3.2. Szolgáltató a gördülékenyebb ügyintézés érdekében - alvállalkozó bevonásával - telefonos call-center szolgáltatást működtethet. A call-center szolgáltatás igénybevétele során a beszélgetésről hangfelvétel készül, az erről szóló figyelmeztetés a beszélgetés előtt elhangzik. Vitarendezés esetén a hangfelvételt az adatvédelmi szabályoknak megfelelően adjuk ki. A call-center egészségügyi információk kiadására, telefonos orvosi-egészségügyi, vagy jogi tanácsadásra nincs feljogosítva. Szolgáltató a call-center szolgáltatás Ügyfél általi igénybevétele során esetlegesen kapott orvosi-egészségügyi információk helyességéért felelősséget nem vállal, az ebből eredő károkért felelősséget úgyszintén nem vállal.
- 3.3. Ügyfél tudomásul veszi, hogy az e-mailben kezdeményezett időpont-egyeztetés időigénye (átfutása) miatt a Szolgáltató által a részére felajánlott vizsgálati időpont(ok)tól eleshet.
- 3.4. Az Ügyfél köteles az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor az arra alkalmas fizikai, higiénias és tudatmódosító szerektől mentes mentális állapotban várni a mintavételt végző szakembert, ezek hiányában a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtását megtagadni.
- 3.5. Felek rögzítik, hogy a Szolgáltatónak a szolgáltatásai tekintetében ellátási kötelezettsége nincs, ezért

jogosult az Ügyféltől a Szolgáltatás nyújtását indokolás nélkül megtagadni.

- 3.6. Az Ügyfél az előre egyeztetett vizsgálati időpontartamban köteles a mintavételt végző szakember rendelkezésére állni. Amennyiben a mintavételt végző szakember nem tud bejutni a megadott helyre és a megadott mobiltelefonon sem éri el Ügyfelet, vagy több, mint 5 percet kell várnia a megadott időponthoz képest, akkor a Mintavételt végző szakembernek tovább kell indulnia a következő helyre. Ilyen esetben Ügyfél hibájából hiúsult meg a szolgáltatás, így Ügyfél nem követelheti vissza az összeget, és csak új időpont foglalásával tudja OFESZ ismét megkísérelni a mintavételt.
- 3.7. Az Ügyfél köteles az időpont-egyeztetés során kapott, valamint az előjegyzést visszaigazoló e- mailben megfogalmazott instrukcióknak - többek között a Covid-19 járványt érintő intézkedéseknek maradéktalanul - eleget tenni, ellenkező esetben a vizsgálat/kezelés meghiúsulhat vagy Ügyfél hibájából visszautasítható.
- 3.8. A Szolgáltatás igénybevételének további feltétele a pontos adategyeztetés. A személyes adatok kezelését a Szolgáltató által közzétett Adatvédelmi Tájékoztató szabályozza. Szolgáltató az Ügyfél általi hibás vagy félreérthető adatközlésből származó károkért felelősséget nem vállal.
- 3.9. Az Ügyfél - amennyiben korábban már járt a Szolgáltatónál és Szolgáltatást igénybe vett - későbbi mintavételei alkalmával köteles adatainak esetleges változásáról a Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársát tájékoztatni.
- 3.10. Szolgáltató minden tőle telhetőt megtesz, hogy az előre egyeztetett vizsgálati napon a mintavétel megtörténjen és az Ügyfél késedelmet ne szenvedjen. Szolgáltató az esetlegesen késedelmesen megkezdett vizsgálatokból származó károkért felelősséget nem vállal. Jelentős Szolgáltatói késedelem miatt meghiúsuló mintavétel esetén Szolgáltató pótidőpontot ad, de ennek adására nem kötelezhető.
- 3.11. Amennyiben az Ügyfél valamely okból nem hasznos szolgáltatást vesz igénybe, vagy nem a megfelelő teszt elvégzését kéri, vagy ez a tény már csak a mintavétel során derül ki, Szolgáltató csak abban az esetben vonható felelősségre, ha a Szolgáltatás kiválasztásában - megfelelő tájékoztatás mellett - tévesen végezte el a mintavételt, és ez bizonyosságot nyer. Szolgáltató kéri, hogy az Ügyfél minden esetben kérje háziorvosa, munkáltatója, vagy más szakember segítségét a megfelelő teszt kiválasztásához. Nem megfelelő teszt kiválasztása esetén a Szolgáltató mindenkorai árlistája alapján díjat számol fel, és törekszik arra, hogy segítséget nyújtson másik megfelelő szolgáltatás kiválasztásához.
- 3.12. A Szolgáltató a Szolgáltatást és az azzal kapcsolatos ügyintézését magyar nyelven nyújtja. Egyes esetekben, ha azt a Szolgáltató az árlistájában feltünteti, külön díj megfizetése ellenében angol nyelvű teszteredmény kiadására is van lehetőség. A Szolgáltató minden tőle telhetőt megtesz, hogy az Ügyfelek kiszolgálása angol nyelven is szakszerűen és hibamentesen történjen, azonban az ezzel kapcsolatos esetleges hibákért felelősséget nem áll módjában vállalni.

3.13. SZŰRŐCSOMAGOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

- Szolgáltató a weboldalán megjelölt és bizonyos mértékben személyre szabható szűrőcsomagokat kínál. Az ajánlat megadott határidőig történő el nem fogadása és ki nem fizetése esetén minden abban megadott vizsgálati időpontjánlat semmisnek tekintendő.
- Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy elfogadott ajánlat esetén díjkötelezettség nélküli lemondásra legkevesebb az első egyeztetett nap előtti 48 órával van lehetősége. Ebben az esetben a megrendeléskor megfizetett 6 000 forintnak megfelelő adminisztrációs díj visszatartása mellett a további díjak visszatérítésre kerülnek. A megadott napot megelőző 48 órán belül történt lemondás esetén ügyfél részére az adminisztrációs díj sem jár vissza. A lemondás kizárólag írásos formában (e-mail) érvényes, kivéve, ha az Ügyfél részére a kapcsolattartója a telefonon keresztüli lemondást

írásban visszaigazolta.

- Amennyiben az Ügyfél a már korábban elfogadott ajánlatban szereplő első egyeztetett időpontban lemondás vagy bármely egyéb előzetes jelzés nélkül a mintavétel során nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató minden, az esetlegesen mulasztó Ügyfelet érintő további vizsgálati időpontot haladéktalanul töröl és a fentiekben leírt határidők szerinti visszatérítést eszközöli.

4. A SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

4.1. Szolgáltató köteles a nyújtott Szolgáltatást jelen ÁSZF rendelkezéseivel összhangban szakszerű Szolgáltatást nyújtani.

4.2. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy Ügyfeleivel kapcsolatot tartson (az Ügyfelek ugyanezen jogát az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 11.§-a biztosítja). A kapcsolattartás célja a jelen Szerződés teljesítése, továbbá - Ügyfél általi hozzájárulás esetén - a Szolgáltató marketing ajánlatainak ismertetése.

4.3. SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI, FIZETÉSI FELTÉTELEK

- A Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatás tekintetében jogosult díj felszámítására, amely díjakat hivatalos árlista formájában saját weboldalán tesz közzé.
- A Szolgáltató fenntartja a jogot szolgáltatásai díjainak meghatározására, díjszabásának tetszőleges módosítására. Szolgáltató köteles a díjszabás változásáról az érintett (egyeztetett mintavételi időponttal rendelkező) Ügyfeleket előzetesen tájékoztatni, ellenkező esetben a díjszabás kizárólag az új időpontot kérő Ügyfelekre vonatkozhat.
- A Szolgáltató mindenkor érvényes díjszabása a www.hivataloscoronavirus.hu címen érhető el.
- A Szolgáltatót egyedi díjszabás alkalmazására az esetleges hibás tájékoztatás nem kötelezi.
- Az Ügyfél vállalja, hogy amennyiben az előre egyeztetett teszt megrendelésén kívül további tesztet rendel meg és azt igénybe veszi, köteles ezen további tesztelés és mintavétel ellenértékét is előzetesen megfizetni. A további lehetséges tesztek díjairól az Ügyfél azok elvégzését megelőzően tájékozódhat a Szolgáltató weboldalán.

Az Ügyfél az alábbi módokon fizetheti meg az általa megrendelt Szolgáltatás ellenértékét:

- bankkártya
- banki átutalás

A Bankkártyás fizetési mód esetén tájékoztatjuk az Ügyfeleinket, hogy az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a Szolgáltatóhoz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

A fizetés menete:

Az Ügyfél a Szolgáltatásra vonatkozó hibátlan és hiánytalan megrendelőlap elküldésével egyidejűleg, előre köteles az általa megrendelt Szolgáltatás ellenértékének megfizetésére a Szolgáltató által üzemeltetett weboldalon keresztül.

A Szolgáltatás ellenértékéről szóló számlát az Ügyfél minden esetben utólag, e-mailes formában kapja meg az általa megadott e-mail címre történő továbbítással.

4.4. A KEDVEZMÉNYADÁS FELTÉTELEI

- A Szolgáltató által nyújtott aktuális kedvezményekről a www.hivataloscoronavirus.hu weboldalon

tájékoztatódhat.

- Szolgáltató jogosult díjkedvezmények adására, kedvezményrendszer kialakítására és ennek egyoldalú módosítására. Szolgáltató egyedi esetekben saját kedvezményrendszerétől egyoldalúan eltérhet.
- Szolgáltató egyéni elbírálás alapján jogosult partnerkedvezmény nyújtására, amelyet ügyfeleinél nyilván tart.
- Szolgáltató az igénybe nem vett kedvezmények esetében az utólagos pénzvisszafizetés lehetőségét kizárja.

5. AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

- Az Ügyfél köteles a jelen ÁSZF-ben rögzített díj Szolgáltató részére, határidőre történő megfizetésére.
- Az Ügyfél köteles a Szolgáltatót személyes, illetve cégadataiban bekövetkezett változásokról haladéktalanul, de legkésőbb a mintavétel megkezdéséig írásban tájékoztatni.
- Amennyiben az Ügyfél az előre egyeztetett vizsgálati/kezelési időpontban nem tud személyesen megjelenni, saját akadályoztatását köteles a lehető legrövidebb időn belül a Szolgáltató felé jelezni.
- Az Ügyfél jogosult a Szolgáltató által nyújtott szakszerű Szolgáltatás igénybevételére, amennyiben annak díját jelen ÁSZF díjfizetésre vonatkozó előírásainak megfelelően megfizeti.
- Az Ügyfél köteles a jelen ÁSZF rendelkezéseit a Szolgáltatás igénybevétele előtt megismerni, és az igénybe vett Szolgáltatás Szolgáltató általi teljesítése során annak megfelelően eljárni.

6. TITOKTARTÁS, ADATVÉDELEM ÉS ADATKEZELÉS

- Felek a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó együttműködés során tudomásukra jutott adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. rendelkezéseinek, valamint az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvényben foglaltaknak megfelelően kötelesek kezelni.
- A Szolgáltató az általa igényelt adatok körét az Adatvédelmi törvény szerinti szükségesség elve alapján határozza meg, továbbá az Ügyfél egyéni mérlegelése mellett marketing célból lehetőséget biztosít egyéb személyes adat közzétételére is.
- Felek a Szolgáltatás teljesítése során tudomásukra jutott adatokat, információkat, dokumentumokat bizalmasan kezelik, ezek biztonságát minden eszközzel védik és biztosítják harmadik féllel szemben.
- Szolgáltató a személyes és egészségügyi adatok kezeléséről **Adatvédelmi Tájékoztatót** tesz közzé, amely jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képezi és a www.hivataloscovidteszt.hu weboldalon elérhető.
- Felek a tudomásukra jutott adatokat, információkat csak a Szolgáltatás teljesítése céljából használhatják fel, ezeket csak a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulásával hozhatják nyilvánosságra, kivéve, ha a közzétételre jogszabály kötelezi őket.
- Felek tudomásul veszik és vállalják, hogy a Szolgáltatás jelen ÁSZF szerinti teljesítése során egymás részére átadott valamennyi adat, információ üzleti titoknak minősül, mint ilyen: bizalmasan

kezelendő, harmadik személyek tudomására hozni, valamint a Szerződésben meghatározott céltól eltérően felhasználni tilos.

- Fenti titoktartási kötelezettség a jelen ÁSZF érvényességi ideje alatt és annak bármely okból történő megszűnését követően is korlátlan ideig hatályban marad.
- Felek felelősséggel tartoznak minden olyan kárért, amely ezen adatkezelési és titoktartási kötelezettségük megszegéséből származik.

7. PANASZKEZELÉS

- Az Ügyfélnek joga van panasszal élni, ha véleménye szerint érdekeit sérelem éri.
- Az Ügyfél panaszát írásban a teszt@hivataloscovidteszt.hu e-mail címre vagy postai levélben a Szolgáltató székhelyére címezve küldheti el a kifogásolt eset és/vagy körülmény pontos leírásával, az ügyben érintettek beazonosíthatóságát lehetővé tevő információkkal kiegészítve (pl.: mintavételt végző szakember, nővér asszisztens neve, vizsgálat időpontja stb.). Ha a fenti adatok hiányosak, a Szolgáltatónak nem áll módjában lefolytatni a panaszkezelési eljárást.
- Szolgáltató kizárja a szóbeli panasztétel és a szóbeli panaszkezelés lehetőségét, továbbá kizárja a panaszkezelés azonnali módját, továbbá az Ügyfél által egyénileg megszabott határidőre történő panaszkezelést.
- Panasz esetén a kifogásolt esetet Szolgáltató megvizsgálja és legfeljebb 15 munkanapon belül írásban válaszol, emellett minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy a panaszt benyújtó Ügyfél minél gyorsabban és minél részletesebb választ kapjon. A fenti határidő kártérítési igény benyújtásának esetén - részletes belső vizsgálat lefolytatása miatt - további 15 nappal meghosszabbodik (30 nap).
- A panaszkezeléssel kapcsolatban Szolgáltató a következő nyilatkozatot teszi: jelentős számú Ügyfelet ellátó Szolgáltató szolgáltatásainak minősége egyes kivételes esetekben a legnagyobb gondosság és odafigyelés mellett is csorbulhat. Kérjük, amennyiben problémát tapasztal, jelezze, hogy az esetet mielőbb kivizsgálhassuk.

8. VEGYES RENDELKEZÉSEK

- Szolgáltató a jelen ÁSZF módosítására bármikor jogosult. A módosítást saját weboldalán (www.hivatloscovidteszt.hu) teszi közzé.
- Amennyiben jelen ÁSZF egyes rendelkezései érvénytelennek vagy végrehajthatatlannak bizonyulnának, vagy azzá válnának, úgy ez a tény nem érinti az ÁSZF többi részének érvényességét.
- Felek a jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., valamint a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályok rendelkezéseit tekintik irányadónak.
- Felek a jelen szerződéssel kapcsolatban felmerülő vitás kérdéseket elsősorban békésen kívánják rendezni. Bármely jogvita során az egyeztetés eredménytelensége esetén fordulnak az ügyben hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz.
- Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. számú törvény és az Egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. számú törvény rendelkezései, illetve a mindenkor hatályos jogszabályok és szakmai protokollok az irányadók.

- Jelen ÁSZF 2020. november 16. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.