

Hatályos: 2026.04.08-tól visszavonásig/módosításig. Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban ÁSZF) a Szolgáltató (Teladoc Hungary Kft.) és a Szolgáltató által a Magyar Telekom Nyrt. (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36., Cg. 01-10-041928, nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága adószám: 10773381-2-44, - továbbiakban: Telekom) által meghatározott személyek számára elérhetővé tett Telekom Egészség szolgáltatások (a továbbiakban: Szolgáltatás) felhasználására jogosultak (a továbbiakban: Jogosult) és a Szolgáltatásokat ténylegesen igénybe vevők (a továbbiakban: Felhasználók) Szolgáltatóval fennálló jogviszonyában foglalt jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. Az ÁSZF hatálya minden olyan Szolgáltatás-nyújtásra kiterjed, amely Szolgáltatást a Felhasználó a telekomegeszseg.teladoc.hu weboldalon (továbbiakban: „Weboldal”) történő regisztráció alapján, az ennek megfelelően létrejött szerződés szerint vesz igénybe. A regisztráció és a Szolgáltatások igénybevételének feltétele a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadása és betartása.

Szolgáltató – a Telekom egyetértésével – jogosult a jelen ÁSZF-et a Felhasználók előzetes, a Weboldalon történő tájékoztatása mellett, egyoldalúan módosítani, ezen túlmenően előfordulhat, hogy a Telekom saját általános szerződési feltételeinek – a Telekom saját előfizetőivel fennálló jogviszonyára irányadó szabályozás szerinti – módosítása kihat a jelen ÁSZF rendelkezéseire. Az ÁSZF módosításról szóló tájékoztatást Szolgáltató minden esetben a módosított ÁSZF hatálybalépést megelőző 10 nappal közzéteszi. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően a Szolgáltatások első igénybevételével válnak hatályossá. Amennyiben az ÁSZF módosítás kizárólag az elérhető szolgáltatások bővítését, illetve a Felhasználóra nézve a korábbi feltételekhez képest kedvezőbb feltételeket eredményez, úgy a Szolgáltató az ÁSZF módosítást legkésőbb annak hatályba lépése napján teszi közzé.

## I. Definíciók

Szolgáltató: A Teladoc Hungary Tanácsadó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság Magyarországon cégnyilvántartásba vett és működő gazdasági társaság. Szolgáltatásait a törvényi keretek betartásával és minden szükséges engedély birtokában végzi.

Szolgáltató adatai:

Cégnév: Teladoc Hungary Tanácsadó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 1083 Budapest, Szigony utca 26-32. III. em

Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Cégjegyzék szám: 01-09-864388

Adószám: 13613781-2-42

Elérhetőség: eap@teladoc.hu

Kamarai nyilvántartási száma: BU13613781

Tárhely szolgáltató (Weboldal és adatbázis):

Cégnév: Integrity Informatikai Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: Székesfehérvár

Cégjegyzék szám: 07-09-003739

Adószám: 11115139-2-07

Elérhetőség: +36 1 450-26-60; office@integrity.hu

Jogosult: Az a személy, akinek a Telekom a Szolgáltatások igénybe vételét engedélyezi, ideértve mind a Magenta 1 Jogosultakat és a Fizetős Add-on Jogosultakat. A jogosultság fennállásáról a Jogosultakat a Telekom tájékoztatja.

Magenta 1 Jogosultak: a Jogosultak azon csoportja, akik az Telekom ÁSZF-ben meghatározottak szerint Magenta 1 kedvezménycsomagot vesznek igénybe.

Fizetős Add-on Jogosultak: a Jogosultak azon csoportja, akik a Telekom-nak külön ellenérték megfizetése fejében válnak jogosulttá a Szolgáltatásra

Felhasználó: A Jogosult, illetve a Jogosulttal egy háztartásban élő hozzátartozója, akinek a Jogosult a Szolgáltatás igénybevételét engedélyezi. A Szolgáltatások igénybevétele történhet a Weboldal, illetve az Applikáció funkcióinak használatával, továbbá e-mail vagy telefonhívás keretei között. Az igénybevételi jogosultság feltétele 16. életévet betöltött természetes személy esetén a Weboldalon történő önálló regisztráció, a Szolgáltatás-nyújtáshoz feltétlenül szükséges személyes adatok megadása. 16. életévet be nem töltött (kiskorú) személy esetén a Felhasználói jogosultságot a szülői jogokat gyakorló Felhasználó általi, saját felhasználói fióban kiskorú hozzátartozóként történő regisztráció (személyes adatok megadása) keletkezteti. A 16. év alatti Felhasználó Felhasználói jogosultsága korlátozott, a Szolgáltatásokat az őt regisztráló hozzátartozó Felhasználóval közösen veheti csak igénybe.

Egészségügyi Szolgáltató partner: Szolgáltató azon szerződéses partnere, aki saját nevében, önállóan egészségügyi szolgáltatást nyújt, és akihez a Felhasználó a Szolgáltatás keretében, az Orvoskereső funkcióval időpontot tud foglalni (az Egészségügyi Szolgáltató partner a saját egészségügyi szolgáltatásait önállóan, a Felhasználóval létrejött külön szerződése alapján, a Felhasználó általi díjfizetés mellett nyújtja).

Orvos: Szolgáltató olyan alkalmazottai vagy alvállalkozói, akik orvosi szakképesítéssel rendelkeznek és a Szolgáltató nevében orvosi tanácsot adnak a Felhasználónak.

Szolgáltatás: Szolgáltató által végzett azon tevékenységek összessége, melyet a Szolgáltató a Telekommal fennálló jogviszonya alapján a Weboldalon, az Applikáción keresztül, valamint a 1-776-7667-os telefonszámon szolgáltatás csomagként a Felhasználó részére nyújt. A Szolgáltatások részletes leírása a jelen ÁSZF II. pontja alatt szerepel. A Szolgáltatásokat a Felhasználó a Szolgáltató felé történő közvetlen díjfizetés nélkül jogosult igénybe venni, a Jogosult jogállás alapja a Jogosultnak a Telekommal fennálló jogviszonya (Magenta 1 Jogosult, vagy Fizetős Add-on Jogosult lehet).

Weboldal: a [www.telekomegeszseg.teladoc.hu](http://www.telekomegeszseg.teladoc.hu) URL alatt található internetes tartalom, amely magában foglalja a Felhasználó regisztrációjához kapcsolódó tevékenységeket is.

Applikáció: A Telekom Egészség néven a Google Play áruházból, az IOS App Store áruházakból letölthető alkalmazás.

## II. A Szolgáltatás tárgya

Szolgáltató virtuális egészségügyi tanácsadás szolgáltatásokat nyújt a Felhasználók részére, ennek keretében az alább részletezett Szolgáltatásokat teszi elérhetővé a Weboldalon, az Applikáción és call-centeren keresztül.

A Szolgáltató által kínált Szolgáltatások a meghirdetettek szerint minden Felhasználó részére elérhetőek, tartózkodási helytől függetlenül. A Szolgáltatás igénybevételének feltétele az érvényes regisztráció, ami kizárólag a Weboldalon keresztül lehetséges.

A Felhasználó naptári hónaponként összesen 10 alkalommal jogosult a Szolgáltatást igénybe venni. A naptári hónaponként igénybe vehető szolgáltatások elérhetősége minden naptári hónappal újra kezdődik, azaz amennyiben egy Felhasználó egy adott naptári hónapban nem meríti ki a rendelkezésére álló 10 alkalmat, úgy a fel nem használt szolgáltatások a következő hónapra nem vihetők át.

### 2.1 Online Orvosi Tanácsadás

A Szolgáltató által létrehozott és üzemeltetett Weboldalon valamint az Applikációban elérhető "Online orvosi tanácsadás" menüpont a Felhasználó által feltett kérdéseket fogadja. Szolgáltató Orvosa az üzenet

fogadását követő munkanap végéig a lent részletezett témakörökben érkező kérdéseket megválaszolja, és a választ a Felhasználó regisztrált e-mail címére megküldi:

- egészséggel, betegséggel, gyógykezeléssel, egészségmegőrzéssel kapcsolatos kérdések: felnőtteket érintően bármilyen, gyermeket érintően általános (specialistát nem igénylő) kérdésekben
- tájékoztatás gyógyszerek összetételét, alkalmazhatóságát, mellékhatásait, helyettesíthetőségét, árát illetően,
- tájékoztatás orvosi, gyermekorvosi, fogorvosi ügyeletekről,
- tájékoztatás ügyeletes gyógyszertárakról,
- tájékoztatás egészségügyi intézmények elérhetőségéről.

Az orvosi kérdésekhez a Felhasználó leleteket, képeket is csatolhat. Ha szükséges, a csatolt leletekkel kapcsolatban visszahívást kérhet, de a Felhasználó saját maga is igénybe veheti a következő pont szerinti Telefonos Orvosi Tanácsadást.

A visszahívást a Szolgáltató a Felhasználó regisztrált telefonszámán legkésőbb a következő munkanap végéig (a szolgáltatás munkanapokon 08:00-20:00 közötti időszakban érhető el) teljesíti. Amennyiben a visszahívás során a hívott fél nem elérhető, úgy a Szolgáltató a következő munkanapon ismételt visszahívást kezdeményez. Amennyiben a hívott fél ezen visszahívás során sem érhető el, úgy a Szolgáltató az adott igényt lezárja, ilyen esetben a Felhasználó – amennyiben a Szolgáltatást igénybe kívánja venni – ismételt visszahívást kérhet a webes felületen, vagy maga kezdeményezheti a Szolgáltatás igénybe vételét a dedikált telefonszám felhívásával.

A Szolgáltató, illetve az Orvos által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot.

Az Online Orvosi Tanácsadás Szolgáltatást a Felhasználó a Weboldalon vagy Applikációban regisztrált Felhasználói fiókjába történő belépést követően tudja igénybe venni.

Az Online Orvosi Tanácsadás Szolgáltatás chat formában is elérhető – Orvosi chat. Az Orvosi chat munkanapokon 08:00-20:00 óra között érhető el a Felhasználók számára. Szolgáltató Orvosa az üzenet fogadását követő néhány percen belül a fenti részletezett témakörökben érkező kérdéseket a chat felületen keresztül megválaszolja, illetve részt vesz a chatben, ameddig a Felhasználónak további pontosító kérdései merülnek fel az adott chat folyam keretében.

Az Orvosi chat Szolgáltatást a Felhasználó a Weboldalon vagy Applikációban regisztrált Felhasználói fiókjába történő belépést követően tudja igénybe venni.

## 2.2 Telefonos Orvosi Tanácsadás

A Telefonos Orvosi Tanácsadást a Felhasználó a Szolgáltató 1-776-7667 telefonszámának felhívásával veheti igénybe. A Telefonos Orvosi Tanácsadás munkanapokon 08:00-20:00 óra között érhető el a Felhasználók számára, és laikusoknak szóló tájékoztatást ad a következő kérdések esetén:

- egészséggel, betegséggel, gyógykezeléssel, egészségmegőrzéssel kapcsolatos kérdések: felnőtteket érintően bármilyen, gyermeket érintően általános (specialistát nem igénylő) kérdésekben
- tájékoztatás gyógyszerek összetételét, alkalmazhatóságát, mellékhatásait, helyettesíthetőségét, árát illetően,
- tájékoztatás orvosi, gyermekorvosi, fogorvosi ügyeletekről,
- tájékoztatás ügyeletes gyógyszertárakról,
- tájékoztatás egészségügyi intézmények elérhetőségéről.

A Szolgáltató, illetve az Orvos által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot.

A Szolgáltatás feltétele a Felhasználó azonosítása (vezetéknév, keresztnév, születési idő és regisztrált e-mail cím Felhasználó általi megadása).

A Telefonos Orvosi Tanácsadás igénybevételének feltétele a Weboldalon keresztül történő előzetes regisztráció, anélkül a Telefonos Orvosi Tanácsadás szolgáltatás önállóan nem vehető igénybe.

## 2.3 Egészségfelmérés és személyre szabott orvosi tanácsadás

Az egészségfelmérés keretében az ún. Életmód Kérdőív kitöltése után a Felhasználó kérheti a szív-érrendszeri betegségek kockázatának kiszámítását és ennek megfelelő, személyre szabott életmód-tanácsadást. Az elkészült értékelést és javaslatokat a Felhasználó telefonon vagy email-en keresztül részletesen megkonzultálhatja a Szolgáltató által biztosított Orvossal. Felhasználó igénye alapján a konzultáció követő jelleggel időközönként megismételhető, az elért eredmények alapján személyre szabva módosítható.

A Weboldalon/Applikációban grafikus felületen elérhető, könnyen kezelhető rizikó kalkulátor segítségével a Felhasználó kiszámolhatja, hogy a következő 10 évben mekkora eséllyel fenyegeti súlyos szív- és érrendszeri betegség. A kalkulátor értékeinek változtatásával modellezhető, hogy miként módosítaná a kiszámított kockázatot, ha leszoknánk a dohányzásról, alacsonyabb lenne a koleszterinszintünk, vagy éppen magasabb lenne a vérnyomásunk.

A Szolgáltató, illetve az Orvos által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot.

Az Egészségfelmérés és személyre szabott orvosi tanácsadást a Felhasználó a Weboldalon vagy Applikációban regisztrált Felhasználói fiókjába történő belépést követően tudja igénybe venni.

## 2.4. Orvoskereső

A Szolgáltató országos Egészségügyi Szolgáltatói partnerhálózatot tart fenn. Az Egészségügyi Szolgáltatók Magyarország területén nyújtják Egészségügyi Szolgáltatásaikat.

A Szolgáltató a Felhasználók részére információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújt, melynek keretében a Felhasználó a Weboldalon és az Applikáción keresztül elérhető, Egészségügyi Szolgáltatókat tartalmazó, folyamatosan frissülő, térképes adatbázisban kereshet az Egészségügyi Szolgáltatók között, online időpontfoglalási opcióval (mely online időpontfoglalás kizárólag azon intézmények és orvosok esetében érhető el, ahol az adott intézmény / orvos az online időpontfoglalás feltételeit megteremtette, erről Teladoc a Weboldalon tájékoztatja a Felhasználókat; ahol az online foglalás nem elérhető, ott telefonon foglalható időpont).

A kereső lehetőséget ad arra, hogy a Felhasználó az Egészségügyi Szolgáltató neve, az általa nyújtott ellátások szakterületei és az ellátást végző orvosok, valamint az Egészségügyi Szolgáltató elhelyezkedése alapján kiválaszthassa a neki megfelelőt. A Felhasználó egyéni választása szerint időpontot foglalhat elektronikus úton, vagy közvetlenül az Egészségügyi Szolgáltató telefonszámán, ami az időpont-foglaló rendszerben megjelenítésre kerül.

Az időpont foglalást a Szolgáltató a Felhasználó részére megküldött e-mailben visszaigazolja.

Az Orvoskereső Szolgáltatást a Felhasználó a Weboldalon vagy Applikációban regisztrált Felhasználói fiókjába történő belépést követően tudja igénybe venni.

## 2.5. Tünetelemző

A Tünetelemző szolgáltatás a XUND Solutions GmbH (Dorotheergasse 10/12a, 1010 Vienna – a továbbiakban: XUND) által fejlesztett és biztosított, UDI-DI: 09180002980072 számon XUND v1 elnevezéssel orvostechnikai eszközként nyilvántartásba vett szoftver alkalmazás, ami segíthet azonosítani a Felhasználó által megadott tünetek lehetséges okait. A fő tünet alapján az alkalmazás részletes kérdéseket tesz fel és a rendelkezésre álló információk alapján valószínűsíthető kísérő tüneteket javasol. Miután a további kérdésekre a Felhasználó válaszolt az általános egészségi állapotával, életmódjával és szokásaival kapcsolatban, az alkalmazás előzetes értékelést készít és a releváns egészségügyi állapotokat ismerteti.

A Tünetelemző alkalmazás használatának menete a következő:

1. Alapadatok megadása: születési év, nem
2. Interjú kérdések a tünetekre vonatkozóan: ez egy pár percet igénylő folyamat, akár több kérdés-feltevést is magában foglalhat a tünetek pontos azonosítása érdekében
3. Lehetséges diagnózisok: a megadott tünetek alapján a lehetséges diagnózisok részletes bemutatása

A fenti folyamatot követően, a lehetséges diagnózisok feltárása és bemutatása után, a Felhasználónak lehetősége van arra, hogy a kapott eredményekről és az esetleg további szükséges lépésekről a Szolgáltató orvosával konzultáljon és/vagy akár rögtön időpontot is foglaljon a megfelelő és általa kiválasztott szakorvoshoz az Orvoskereső felületen keresztül.

A Szolgáltató, illetve a Tünetelemző alkalmazás által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot, nem minősülnek konkrét diagnózisnak, kizárólag a Felhasználó általános tájékoztatását szolgálják.

A Tünetelemző a Telekom Egészség Weboldalon és a mobil Applikáción keresztül is elérhető.

A Tünetelemző alkalmazást a Szolgáltató a XUND Solutions GmbH Magyarországi partnere, a Patromed Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 1025 Budapest, Cirbolya utca 27., adószáma: 32240470-2-41, cégjegyzékszám: 01-09-413693 – a továbbiakban: Patromed) közreműködésével biztosítja, akként, hogy a Telekom Egészség Weboldalon ún. iframing technológia alkalmazásával kerül beillesztésre a tünetek rögzítésére szolgáló felület és a XUND Tünetelemző modulhoz vezető API kapcsolat. A Felhasználó a szolgáltatás használata során a Patromed által biztosított szerverre navigál és ott adja meg a Tünetelemző használatához szükséges adatait, majd ezen adatokat a Patromed API kapcsolatosan keresztül továbbítja a XUND szerverére és az eredmények a XUND szerverén generálódnak, és kerülnek visszaküldésre a Patromed-en keresztül a Szolgáltató részére. A szolgáltatás igénybe vételének feltétele a XUND Felhasználási feltételeinek (Terms of Use) elfogadása, enélkül a Tünetelemző szolgáltatás nem vehető igénybe.

## 2.6. Szűrési Kedvezmények

Az egészségtudatosság figyelmet és proaktivitást igényel. A legfontosabb elem mindenképp egészségünk megőrzése megfelelő életvitellel, így elsősorban a helyes táplálkozással, rendszeres mozgással és megfelelő pihenést biztosító alvással. A tudatosság része azonban az is, hogy korunk előrehaladtával szűrővizsgálatokon veszünk részt, a legtöbb súlyos betegség ugyanis a szűréseknek köszönhetően időben felismerhető. Az időben felismert betegség pedig jelentősen növeli a sikeres kezelés esélyét.

A Szűrési kedvezmények funkció segít megtalálni a Felhasználó kora, neme és a kockázati tényezők által számára ajánlott szűrővizsgálatokat, majd ezen szűrővizsgálatokra a Felhasználó időpontot is tud foglalni a térképes Orvoskereső segítségével, továbbá a Szűrési Kedvezmények funkció keretében a Felhasználó – a szűrővizsgálat típusától függően – a Weboldalon/Applikációban aktuálisan megjelenített kedvezményt kaphat a vizsgálat díjából a programban résztvevő Egészségügyi szolgáltató partner kiválasztása esetén.

A Szűrési Kedvezmények lenyíló ablakos rendszerben az adott szűrővizsgálathoz tartozó releváns információk kerülnek megjelenítésre az alábbi struktúrában:

- A vizsgálat célja
- Kinek ajánljuk?
- Mi történik a vizsgálaton?
- Milyen előkészületet igényel?

## 2.7. Kedvezményrendszer

A Telekom Egészség Orvoskereső felülete lehetőséget ad arra, hogy a Felhasználó a kívánt szakterület és az Egészségügyi szolgáltató partner elhelyezkedése alapján kiválaszthassa a neki megfelelő szolgáltatót és orvost. A Felhasználó egyéni választása szerint időpontot foglalhat elektronikus úton, vagy közvetlenül az Egészségügyi szolgáltató partner telefonszámán, ami az időpontfoglaló rendszerben megjelenítésre kerül.

Az online Orvoskereső lehetőséget ad arra, hogy a Felhasználó ellenőrizze az adott Egészségügyi szolgáltató partnernél a Felhasználó számára elérhető árkedvezmény mértékét. A Felhasználók a Weboldalon/Applikációban megjelenített kedvezményt vehetik igénybe az Egészségügyi szolgáltató partnerek listaáraitól képest, amennyiben az időpont-foglalás során a Telekom Egészség Weboldalon/Applikációban elérhető, személyre szóló, érvényességi idővel ellátott kedvezmény-igazolást letöltik, melynek bemutatásával igazolhatják az Egészségügyi szolgáltató partnernél, hogy díjkedvezményre jogosultak. A kedvezmény érvényesítésének feltétele a fenti igazolás letöltése és bemutatása, ennek hiányában a kedvezményt az Egészségügyi szolgáltató partner nem nyújtja.

### III. A felek jogai és kötelezettségei

3.1 Szolgáltató szavatolja a Weboldal és a call-center elérhetőségét a készenléti idő 98%-ban, ugyanakkor nem felel az általa nem befolyásolható elektronikus hírközlési és áramellátási zavarokért, illetve egyéb vis maiornak minősülő, a Szolgáltató hatókörén kívüli eseményekért.

A Felhasználó felelőssége, hogy megfelelő internet-hozzáféréssel, valamint a szükséges hardver és szoftver eszközökkel rendelkezzen annak érdekében, hogy nála a Weboldal/Applikáció megfelelően működjön. Telefonos igénybevétel esetén a Felhasználó felelőssége, hogy megfelelő telefon-szolgáltatással rendelkezék. A 1-776-7667 telefonszám a Felhasználó saját előfizetése szerinti normál hívás-tarifával hívható.

Az Applikáció egy kényelmi szolgáltatás, az a „jelenlegi állapotában” (As Is) kerül rendelkezésre bocsátásra, bármiféle kifejezett vagy hallgatólagos szavatosság vállalás nélkül arra nézve, hogy az Applikáció megszakítás nélkül és hibamentesen működik. A Felhasználók az Applikációt saját felelősségükre használhatják. Szolgáltató a jogszabály által megengedett legteljesebb mértékben kizárja a felelősségét az Applikáció-használat során felmerülő vagy abból eredő valamennyi vagyoni és nem vagyoni károkért.

3.2 A Szolgáltatások mindegyikére vonatkozik – függetlenül attól, hogy az adott Szolgáltatás jelen ÁSZF-beli leírásánál szerepel-e –, hogy **a Szolgáltató, illetve az Orvos által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot.**

3.3. Szolgáltató csak olyan Egészségügyi Szolgáltató partnerrel köt szerződést, akik rendelkeznek a humán egészségügyi ellátás végzéséhez szükséges hatósági engedéllyel, és a Szolgáltató maga is rendelkezik ilyen engedéllyel. Szolgáltató vállalja, hogy egészségügyi ellátó partnereivel kötött szerződésben felhívja az Egészségügyi Szolgáltató Partner figyelmét arra, hogy kötelesek haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót a humán egészségügyi ellátás folytatásához szükséges előfeltételek bármelyikének megváltozásáról vagy megszűnéséről.

Nem terjed ki a Szolgáltató felelőssége az Egészségügyi Szolgáltatók által végzett betegellátásra, a konkrét szakmai munkára, illetve az Egészségügyi Szolgáltatók által a Felhasználóval kötött szerződés teljesítése során vagy szerződésen kívül a Felhasználónak esetlegesen okozott károkra. A Szolgáltatás nyújtása során az Egészségügyi Szolgáltató által okozott bárminemű kárért az Egészségügyi Szolgáltató tartozik felelősséggel.

3.4 A Szolgáltató lehetővé teszi a Felhasználók részére, hogy a Szolgáltatásminőséget értékeljék. Az értékelés teljesen önkéntes, amennyiben a Felhasználó értékelést ad le, úgy ezt a Szolgáltató a Szolgáltatás-minőség belső értékelése és javítása céljából felhasználja.

A telefonos Szolgáltatás elégedettség értékelése 1-5 skála terjedelmű, a Felhasználó a telefon nyomógombjai segítségével választhat. A Felhasználókat a Szolgáltató 5 (öt) munkanapon belül rögzített telefonon megkeresheti és amennyiben a Felhasználónak megoldásra váró problémája van, törekszik annak azonnali kezelésére, amennyiben szükséges, az értékelést panaszként kezeli tovább, és vizsgálatot folytat le az ügyben. Az értékelés leadásával a Felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a fentiek szerint megkeresse.

Online Szolgáltatások esetén az adott Szolgáltatás teljesítését követően a Szolgáltató e-mailben keresheti meg a Felhasználót és kérheti külön értékelési kérdőív kitöltését. Ezen túlmenően az Orvoskereső funkcióban történő foglalás esetén az Egészségügyi Szolgáltató partnernél lefoglalt orvosi vizsgálat után a Szolgáltató szintén e-mailben keresheti meg a Felhasználót és kérheti az értékelési kérdőív kitöltését melyen keresztül a Felhasználó értékelheti az Egészségügyi Szolgáltató partner által nyújtott orvosi vizsgálatot és annak körülményeit. Negatív értékelés esetén a Szolgáltató e-mailben további megkereséssel élhet a Felhasználó felé és amennyiben megoldásra váró problémája van, törekszik annak azonnali kezelésére, amennyiben szükséges, a Szolgáltató az értékelést panaszként kezeli tovább, és vizsgálatot folytat le az ügyben. Az értékelés leadásával a Felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy negatív értékelés esetén a Szolgáltató a fentiek szerint megkeresse.

3.5 Szolgáltató minden reklamációt, bejelentést kivizsgál, továbbá a hozzá érkezett vagy továbbított panaszokat 30 napon belül megválaszolja a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §, valamint az Egészségügyről szóló 1997. évi CLIV törvény 29. §. rendelkezéseinek megfelelően.

3.6 Felhasználó a Szolgáltatásokat saját felelősségére veheti igénybe.

3.7 A Felhasználó által megadott személyes adatok, elérhetőségek, valamint a regisztráció, illetve a Szolgáltatás igénybevétele körében a Felhasználó által megadott bármely további adat, irat és dokumentum helyességéért és valóságáért kizárólag az adatokat megadó Felhasználó felelős.

3.8 Az Orvoskereső funkcióban lefoglalt harmadik személy Egészségügyi szolgáltató partner által nyújtandó egészségügyi ellátás időpontjának a Felhasználó érdekkörében felmerült okból történő módosítására vagy lemondására az ellátás kezdete előtti utolsó munkanapon, de legkésőbb 24 órával a megszervezett ellátás tervezett időpontja előtt van lehetőség. Ha az Egészségügyi Szolgáltató partner saját szerződési feltételei ettől eltérő határidőt jelölnek meg az ellátás időpontjának módosítására vagy lemondására, úgy a módosításra vagy lemondásra ez a határidő irányadó. Az Egészségügyi Szolgáltató partner által alkalmazott feltételekről az Egészségügyi szolgáltató partner tájékoztatja a Felhasználót az időpont visszaigazolás során.

Amennyiben a Felhasználó nem jelenik meg az Orvoskereső funkcióban lefoglalt ellátáson, a meg nem jelenésből származó, az érintett Egészségügyi Szolgáltató partnernek okozott kárért vagy költségért kizárólag a Felhasználó a felelős. Az ily módon okozott kár mértéke és Felhasználó általi megtérítése tárgyában az érintett Egészségügyi Szolgáltató partner általános szerződési feltételei irányadók.

3.9 Felhasználó a telefonos konzultáció során nem jogosult a tanácsadástól hangfelvételt készíteni, illetve nem jogosult a tanácsadások tartalmát (ideértve a telefonos és az online tanácsadást, valamint a tünetelemző alkalmazásban készült diagnózis leírást is) nyilvánosságra hozni, illetve jogosulatlan harmadik fél számára hozzáférhetővé tenni. Ennek be nem tartása esetén Szolgáltató jogosult a Felhasználó felhasználási jogosultságát, minden további kötelezettség nélkül, azonnali hatállyal megszakítani. A hangfelvételekkel, tanácsadás tartalmával való visszaélésből eredő károkért a Felhasználó teljes körű kártérítési felelősséggel tartozik.

#### IV. Regisztráció

A Jogosult/Jogosult által felhatalmazott Felhasználó a Telekom önkiszolgáló felületein, vagy az MT által elérhetővé tett más regisztrációs lehetőségen keresztül indítja a regisztrációt. Megfelelő jogosultság esetén a Telekom (direkt linken keresztül történő egyedi regisztrációs azonosító átadással, ezen egyedi regisztrációs azonosító alkalmas arra, hogy megkülönböztesse a Magenta 1 Jogosultakat és a Fizetős Add-on Jogosultakat) átirányítja a Jogosultat/Felhasználót a Szolgáltató weboldalára, ahol Felhasználó el tudja végezni a regisztrációt. A regisztráció feltétele a Felhasználó személyes adatainak (vezetéknév, keresztnév, születési idő, telefonszám, e-mail cím, jelszó) Szolgáltató részére történő megadása. A Regisztráció véglegesítésének feltétele a jelen ÁSZF és az Adatkezelési tájékoztató elfogadása. A Regisztráció megerősítése érdekében a Szolgáltató e-mailt küld a Felhasználó részére, amiben a Felhasználó megerősíti az e-mail címét.

A Regisztráció során a \*-al jelölt adatok megadása kötelező, az így nem jelölt adatok megadása opcionális. A Regisztráció célja a Szolgáltató és a Felhasználó közötti szerződés létrehozása, a Szolgáltatások igénybevételeinek biztosítása, ennek során a Felhasználó azonosítása. Kérjük, hogy a Regisztráció során megadott jelszavát ne tegye hozzáférhetővé harmadik személyek részére. A Regisztráció során a bevitt adatok módosíthatók, törölhetők, kérjük ellenőrizze a megadott adatokat. Az adatbeviteli hibákból, illetve az adatok szándékosan téves megadásából eredő károkért és az adat bevitel közben esetlegesen felmerülő technikai problémákért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Az Regisztráció véglegesítéshez szükséges a jelen ÁSZF, valamint az Adatkezelési tájékoztató elfogadása, ami az „Elofvastam és elfogadom az általános szerződési feltételeket” valamint az „Elofvastam és elfogadom az adatkezelési tájékoztatót” checkbox kipipálásával lehetséges. Ezt követően a Regisztráció elküldése a „Regisztráció” gombra kattintással történik.

Amennyiben a Felhasználó a Regisztrációját nem fejezi be (nem kattint a Regisztráció gombra) úgy a megadott adatokat a Szolgáltató az adott munkamenet bezárásával törli.

A „Regisztráció” gombra kattintással a Szolgáltató és a Felhasználó között szerződéses jogviszony jön létre. A Szerződés alapján a Felhasználó a Szolgáltatásokat a Szolgáltató felé történő díjfizetés nélkül veheti igénybe, a Jogosultti jogállás alapja a Jogosultnak a Telekommal fennálló jogviszonya (Magenta 1 Jogosult, vagy Fizetős Add-on Jogosult lehet). A Szerződés időtartama a Felhasználó Regisztrációjának érvényességéig, de legfeljebb az adott Felhasználó/Jogosult és a Telekom közötti, a Szolgáltatások igénybe vételére való jogosultságot megalapozó jogviszony fennállásáig tart, ennek megszűnésével a Felhasználó és a Szolgáltató

közötti szerződés automatikusan megszűnik. A Telekom adatot szolgáltat a Szolgáltató felé, amennyiben a Jogosult Felhasználói jogosultsága megszűnik, ilyen esetben az adott Jogosulthoz tartozó valamennyi Felhasználó Felhasználói jogosultsága egyidejűleg megszűnik. Jogosultság elvesztése esetén a Telekom SMS-ben értesíti a Jogosultat, a Szolgáltató pedig e-mailben értesíti az adott Jogosulthoz tartozó valamennyi Felhasználót arról, hogy a jövőben nem éri el a Szolgáltatást. A jogosultság megszűnéséről történő értesítéskor folyamatban lévő konzultációt a Szolgáltató teljesíti (különösen a jogosultság lejártá előtt feltett kérdéseket a jogosultság lejártá után a Szolgáltató megválaszolja).

Esetleges vita esetén a Jogosult/Felhasználó Szolgáltatásokra való jogosultságát a Telekommal köteles tisztázni.

Sikeres Regisztráció esetén a Szolgáltató visszaigazoló e-mailt küld a Felhasználó részére. Amennyiben a visszaigazolás a Felhasználó Regisztrációjának elküldésétől számított legkésőbb 48 órán belül a Felhasználóhoz nem érkezik meg, úgy mentesül a szerződéses kötelezettség alól.

Felhasználó a sikeres regisztrációt követően válik jogosulttá a Szolgáltatások igénybevételére.

A Regisztrációval a Felhasználó vállalja, hogy a regisztráció során megadott adatait azok megváltozása esetén szükség szerint frissíti annak érdekében, hogy azok időszerűek, teljesek és a valóságnak megfelelőek legyenek. A regisztrált adatok módosítása a Profil ikonra kattintva lehetséges.

Amennyiben a Felhasználó Jogosulti státusza megváltozik (Magenta 1 Jogosult, vagy Fizetős Add-on Jogosult közötti átmenet bármely irányba), úgy erről a Telekom a Szolgáltatót automatikusan értesíti. Ilyen esetben a Felhasználó korábbi regisztrációjához és Felhasználói Fiókjához való hozzáférése felfüggesztésre kerül, és a Felhasználó az új Jogosulti státuszával új Regisztrációt köteles végrehajtani. Amennyiben a Felhasználó az új Regisztráció során ugyanazzal az e-mail címmel regisztrál, úgy a Szolgáltató a Felhasználó korábbi Felhasználó fiókjának előzményeit az új Regisztrációval létrehozott Felhasználói fiókhoz hozzácsatolja.

A Felhasználó az egy háztartásban élő, a Szolgáltatásra jogosult hozzátartozóit a Profil ikonra kattintva adhatja hozzá a Felhasználói fiókjához. 16. életévet betöltött hozzátartozók esetén a hozzátartozó regisztrációja meghívásos úton történik. A meghívott hozzátartozónak saját regisztrációt kell indítania egy meghívó linken keresztül, amiről e-mailben értesül, a regisztrációjára a Felhasználóval azonos módon kerül sor azzal, hogy a Felhasználói fiókja összekapcsolásra kerül az őt hozzátartozóként megjelölt Jogosulttal/Felhasználóval. 16. életévet be nem töltött hozzátartozó esetén külön regisztráció nem történik, a Felhasználó a kiskorú hozzátartozója adatait maga rögzíti a saját Felhasználói fiókjában. A Felhasználó a kiskorú vonatkozásában önállóan igénybe veheti a Szolgáltatásokat (kérdéseket tehet fel stb.), a kiskorú Felhasználó a Szolgáltatásokat korlátozottan, az őt regisztráló hozzátartozó Felhasználóval közösen veheti csak igénybe.

A hozzátartozóként rögzített Felhasználó felhasználási jogosultsága a regisztrációja törléséig, de legkésőbb az őt regisztráló Felhasználó felhasználási jogosultsága megszűnéséig tart.

Ha a Felhasználó a regisztrációkor megadott jelszavára nem emlékszik, akkor Weboldalon történő Belépés során, az „Elfelejtette jelszavát?” funkcióval e-mail címe megadását követően a „Küldés” gombra kattintva kérheti, hogy a Szolgáltató új belépési jelszót küldjön. A jelszó megváltoztatása belépést követően a „Felhasználó adatai” menüpontban lehetséges.

A Felhasználó a Regisztrációját a Felhasználó adatai menüpontban bármikor törölheti. Ezen túlmenően a Felhasználó bármikor kérheti a Szolgáltatótól a Regisztrációja törlését az eap@teladoc.hu e-mail címre küldött üzenettel, a Szolgáltató címére küldött írásos nyilatkozattal. A törlési igény beérkezését követően Szolgáltató haladéktalanul gondoskodik a Felhasználói regisztráció törléséről, ez azonban nem érinti a Regisztráció alapján keletkezett, valamint a már teljesített Szolgáltatás-nyújtáshoz kapcsolódó adatok és dokumentumok megőrzését, nem eredményezi ezen adatok törlését. A törlési igény alapján az adott Felhasználóra nézve a szerződés megszűnik, a személyes adatok a Szerződés megszűnését követően az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint kerülnek megőrzésre.

A jelen ÁSZF szigorúbb rendelkezése hiányában a jelen ÁSZF megsértése esetén a Szolgáltató jogosult a Jogosult, illetve a Felhasználó Regisztrációjának a törlésére, erről a Szolgáltató e-mailben értesíti a Felhasználót, valamint a Telekom-ot.

Felhasználók tudomásul veszik, hogy amennyiben a Weboldal/Applikáció használatához kapcsolódóan bármely magatartásuk vélhetően vagy bizonyítottan jó erkölcsbe, hatályos jogszabályokba vagy joggyakorlatba ütközik, vagy sérti a Szolgáltató jogait vagy érdekeit, úgy a Szolgáltató bármikor, indoklás

nélkül megtagadhatja vagy zárolhatja a Regisztrációt. A zárolt adatokat a Szolgáltató hatóság részére átadhatja.

## V. Adatvédelem

Szolgáltató az adatokat a hatályos magyar jogszabályokban foglalt előírások betartásával kezelheti, őrizheti. A Szolgáltató időbeli, térbeli korlátozás nélkül köteles az üzleti, személyes és egészségügyi adatok jogszabályi előírásoknak megfelelő kezelésére, titoktartási kötelezettség betartására. Szolgáltató ezért ezeket az adatokat nem alkalmazhatja vagy használhatja fel semmilyen más célra, mint amelyeket a jelen szerződési feltételek tartalmaznak.

Ennek megfelelően Szolgáltató köteles az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (az „Adatvédelmi Törvény”) és Az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a „GDPR”) rendelkezéseit figyelembe venni és annak megfelelően eljárni.

Szolgáltató vállalja, hogy szigorúan titokban tartja és bizalmasan kezeli azokat a személyes adatokat, amelyekhez a Felhasználóval való szerződéses kapcsolata eredményeként jutott, és gondosan betartja azon köteletségét, hogy ezeket az adatokat biztonságosan őrizze. Szolgáltató felelős azért, hogy a Felhasználó által átadott adatokat mindenkor munkatársai és megbízottjai bizalmasan kezeljék. A titoktartási kötelezettség Szolgáltatót a Szerződés megszűnése után is köti.

Szolgáltató vállalja olyan műszaki és szervezeti intézkedések megtételét, amelyek a személyes adatok biztonságának szavatolásához szükségesek, figyelembe véve ezek speciális jellegét, továbbá vállalja, hogy elkerüli ezek módosítását, elvesztését, feldolgozását és a hozzájuk való engedély nélküli hozzáférést.

A Szolgáltatások teljesítése során a Szolgáltató és a Telekom főszabály szerint önálló adatkezelőként járnak el. Ugyanakkor a regisztrációval összefüggő panaszok, és segítség-kérések kezelése során a Telekom és a Szolgáltató közös adatkezelőként járnak el. Amennyiben a regisztráció során a Felhasználó támogatásra szorul, és azt a Telekom felé jelzi, úgy a Felhasználó felé történő segítségnyújtás keretében Telekom és a Szolgáltató közül az jár el, amelyiknek a rendszerével összefüggésben a Felhasználó támogatása nyújtható. Ennek eldöntéséhez a Telekom és a Szolgáltató megosztják egymással a regisztráció állására vonatkozó információkat, így a sikeres regisztrációt követően a Szolgáltató haladéktalanul továbbítja a Telekom részére a sikeresen regisztrált Felhasználók UUID-jára hivatkozva a státuszváltozás tényét (az adott azonosítókkal regisztrált Felhasználó személyes adatai nélkül). Ezen túlmenően a Jogosult Felhasználói jogállásának a Telekomnál történő változása esetén Telekom erről haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót, mely adatkezelés keretében a Telekom és a Szolgáltató szintén közös adatkezelőként járnak el.

Az adatkezelések részleteiről a Szolgáltató a Regisztráció során külön Adatkezelési tájékoztató elérhető tételével tájékoztatja a Felhasználókat, valamint az Adatkezelési tájékoztató a Weboldal Footer menüjéből folyamatosan elérhető.

## VI. A Szerződés megszüntetése felmondással, illetve a Szerződéstől való elállás

6.1 A Szerződést a Felhasználó bármikor, indoklás és bármely további jogkövetkezmény nélkül felmondással megszüntetheti. A Szerződés felmondásának minősül a Felhasználó által a saját Regisztrációjának Weboldalon keresztüli törlése, vagy a törlésre vonatkozó írásbeli igényének előterjesztése.

A felmondás közlése nem érinti, az Orvoskereső funkcióban már leadott és visszaigazolt időpont-foglalásokat az Egészségügyi Szolgáltató partnereknél, a Szerződés felmondása esetén ezen időpont lemondására/módosítására – amennyiben a Felhasználó ilyen igénnyel kíván élni – a Felhasználó az Egészségügyi Szolgáltató partner felé jogosult/köteles.

6.2. A Szerződést a Szolgáltató azonnali hatállyal megszüntetheti, a Felhasználó és a Telekom egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben:

- A Felhasználó a telefonos konzultációt rögzíti.

- A Felhasználó a Szolgáltató rossz hírét kelti nyilvánosság előtt vagy médiafelületen (a közösségi médiát is beleértve).
- A Felhasználó a jelen ÁSZF-ben foglalt lényeges kötelezettségét megszegi, vagy a Szolgáltatásra vonatkozó valamely jogszabályt sértve jár el.
- Egyéb, a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben.

6.3. A Szerződést a Felhasználó a Szolgáltatóhoz írásban intézett azonnali hatályú felmondással megszüntetheti az alábbi esetekben:

- A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt lényeges kötelezettségét megszegi, vagy a Szolgáltatásra vonatkozó valamely jogszabályt sértve jár el.
- Egyéb, a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben.

A 6.2. és 6.3. pont szerinti azonnali hatályú felmondás közlése nem érinti, az Orvoskereső funkcióban már leadott és visszaigazolt időpont-foglalásokat az Egészségügyi Szolgáltató partnereknél, a Szerződés ilyen azonnali hatályú felmondása esetén ezen időpont lemondására/módosítására – amennyiben a Felhasználó ilyen igénnyel kíván élni – a Felhasználó az Egészségügyi Szolgáltató partner felé jogosult/köteles.

6.4. A 6.1. pontban foglaltakon túl a Szolgáltató biztosítja a Felhasználó részére a 45/2014 Korm. rendelet szerinti elállási/felmondási jogot is. Ez alapján a Szerződéstől a fogyasztónak minősülő Felhasználó annak létrejöttétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat, illetve, ha ezen határidőn belül a Szolgáltatás megkezdődik, a Felhasználó a Regisztrációt annak létrejöttétől számított 14 napon belül indokolás nélkül felmondhatja. Ha a Felhasználó az elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) a Szolgáltató I. pont szerinti elérhetőségeire. A Felhasználó határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a jelen pontban megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

Miután a Szolgáltatások igénybevétele a Felhasználó és a Szolgáltató között díjmentes, így az elállás/felmondás kapcsán pénzügyi elszámolás nem történik.

## VII. Panaszkezelés

Felhasználó az általa tapasztalt Szolgáltatással, annak minőségével, vagy a Weboldalon/Applikációban megjelenített tartalommal kapcsolatban fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Levélcím: 1083 Budapest, Szigony utca 26-32. III. em

email: [eap@teladoc.hu](mailto:eap@teladoc.hu)

Szolgáltató a hozzá érkezett vagy továbbított panaszokat 30 napon belül vizsgálja, a kivizsgálás eredményéről a Felhasználót írásban értesíti.

Fogyasztói jogvita esetén a Felhasználónak lehetősége van a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez fordulni. A békéltető testületek székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét az alábbiakban és az 1. sz. mellékletben találja: <https://www.bekeltetes.hu/>.

A Budapesti Békéltető Testület székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Telefon: +36 (1) 488 21 31

A Felhasználó számára a fentiekén kívül az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva:

- Panasztétel a Fogyasztóvédelmi hatóságnál
- Bírósági eljárás kezdeményezése

## VIII. Kellékszavatosság

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítéséért a Polgári Törvénykönyv, illetve vonatkozó jogszabályok alapján tartozik kellékszavatossággal. A jelen pont szerinti kellékszavatosság nem terjed ki az Egészségügyi Szolgáltató partner által nyújtott Szolgáltatásokra, melyekre a 3.3. pont irányadó.

## IX. Vegyes rendelkezések

9.1 Szolgáltató jogosult a Szerződésben vállalt feladatai végrehajtásához alvállalkozót igénybe venni. Szolgáltató az alvállalkozói teljesítéséért úgy felel, mintha azt maga végezte volna, feladatai ellátására vonatkozóan felelősségbiztosítással rendelkezik. Az Egészségügyi Szolgáltató partner esetleges hibáiért és az ezekkel járó következményekért azonban teljes mértékben az Egészségügyi Szolgáltató partner felel.

9.2 Bármelyik Fél jogosult a Regisztráció tényét és feltételeit bármikor és bármilyen okból közölni olyan személlyel, szervezettel vagy hatósággal, aki, illetve amely az adott Fél jóhiszemű és kellő alappal történő megítélése szerint törvényesen kérheti ezeket az információkat, beleértve kormányokat és kormányzati szerveket is.

9.3 A Weboldalon/Applikációban található információk kihelyezése jóhiszeműen történt, azonban azok csupán tájékoztató célt szolgálnak, az esetleges hibákért Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

9.4 Szolgáltató Weboldala olyan kapcsolódási pontokat tartalmazhat, melyek más szolgáltatók weboldalaira vezethetnek. Ezen más szolgáltatók adatvédelmi és egyéb tevékenységeiért Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

9.5 A Weboldal/Applikáció szerzői jogvédelem alatt áll. Szolgáltató a szerzői jogi jogosultja minden, a Weboldalon/Applikációban elérhető információnak, adatnak és képnek, továbbá az általa nyújtott minden Szolgáltatás nyújtása során keletkező tartalomnak.

9.6 A Szolgáltató és a Felhasználó között létrejött szerződés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül. A Szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek, azokat Szolgáltató nem iktatja, így a Szerződés utólag nem lesz hozzáférhető. A Weboldalon keresztül kizárólag magyar nyelven lehet szerződést kötni. A Szerződéssel kapcsolatos értesítések és a kapcsolattartás nyelve a magyar nyelv.

Felek az egymás közötti kommunikáció tekintetében az e-mailben történő kommunikációt is elfogadják írásbeli értesítésként.

9.7. A Regisztráció során, az egyes Szolgáltatásokhoz kapcsolódó külön tájékoztatókban, valamint a jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., illetve az egyes Szolgáltatásokra közvetlenül vonatkozó jogszabályok (így különösen az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet) irányadó.

9.8. Amennyiben a magyar hatályos jog alapján a jelen ÁSZF bármely kikötése vagy rendelkezése jogellenes vagy semmis, vagy mindkettő, az ilyen kikötést vagy rendelkezést külön kell választani az egyéb kikötésektől, amelyek változatlanul hatályban maradnak. Az ÁSZF valamely rendelkezésének érvénytelensége nem eredményezi az ÁSZF érvénytelenségét, kivéve, ha egyértelmű, hogy az érvénytelen rendelkezés nélkül a Felhasználó a Szolgáltatásokat nem rendelte volna meg.

## 1. sz. melléklet – Békéltető Testületek elérhetőségei

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <https://www.bekeltetes.hu>

### **Budapesti Békéltető Testület**

Székhely: Budapest  
Illetékességi terület: Budapest  
Elérhetőség:  
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.  
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.  
Telefonszám: 06-1-488-2131  
E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)  
Honlap: [bekeltet.bkik.hu](http://bekeltet.bkik.hu)

### **Baranya Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Pécs  
Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye  
Elérhetőség:  
Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.  
Telefonszám: 06-72-507-154  
E-mail: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)  
Honlap: [baranyabekeltetes.hu](http://baranyabekeltetes.hu)

### **Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Miskolc  
Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye  
Elérhetőség:  
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefonszám: 06-46-501-090 (2024.01.01.-től indult ügyek)  
46/501-871 (2024.01.01-én folyamatban lévő ügyek)  
E-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)  
Honlap: [bekeltetes.borsodmegye.hu](http://bekeltetes.borsodmegye.hu)

### **Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Szeged  
Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye  
Elérhetőség:  
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefonszám: 06-62-554-250/118  
E-mail: [bekelteto.testulet@cskik.hu](mailto:bekelteto.testulet@cskik.hu)  
Honlap: [bekeltetes-csongrad.hu](http://bekeltetes-csongrad.hu)

### **Fejér Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Székesfehérvár  
Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye  
Elérhetőség:  
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
Telefonszám: 06-22-510-310  
E-mail: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)  
Honlap: [www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu)

### **Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Győr

Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye

Elérhetőség:

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217

E-mail: [bekeltetotestulet@gysmkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gysmkik.hu)

Honlap: [bekeltetesgyor.hu](http://bekeltetesgyor.hu)

### **Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Debrecen

Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Elérhetőség:

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: 06-52-500-710

E-mail: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

Honlap: [hbmbekeltetes.hu](http://hbmbekeltetes.hu)

### **Pest Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Budapest

Illetékességi terület: Pest Vármegye

Elérhetőség:

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.

Telefonszám: 06-1-792-7881

E-mail: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Honlap: [panaszrendezes.hu](http://panaszrendezes.hu)

Hatályos: 2026.01.21-től visszavonásig/módosításig. Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban ÁSZF) a Szolgáltató (Teladoc Hungary Kft.) és a Szolgáltató által a Magyar Telekom Nyrt. 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36., Cg. 01-10-041928, nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága adószám: 10773381-2-44, - továbbiakban: Telekom) által meghatározott személyek számára elérhetővé tett Telekom Egészség szolgáltatások (a továbbiakban: Szolgáltatás) felhasználására jogosultak (a továbbiakban: Jogosult) és a Szolgáltatásokat ténylegesen igénybe vevők (a továbbiakban: Felhasználók) Szolgáltatóval fennálló jogviszonyában foglalt jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. Az ÁSZF hatálya minden olyan Szolgáltatás-nyújtásra kiterjed, amely Szolgáltatást a Felhasználó a telekomegeszseg.teladoc.hu weboldalon (továbbiakban: „Weboldal”) történő regisztráció alapján, az ennek megfelelően létrejött szerződés szerint vesz igénybe. A regisztráció és a Szolgáltatások igénybevételének feltétele a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadása és betartása.

Szolgáltató – a Telekom egyetértésével – jogosult a jelen ÁSZF-et a Felhasználók előzetes, a Weboldalon történő tájékoztatása mellett, egyoldalúan módosítani, ezen túlmenően előfordulhat, hogy a Telekom saját általános szerződési feltételeinek – a Telekom saját előfizetőivel fennálló jogviszonyára irányadó szabályozás szerinti – módosítása kihat a jelen ÁSZF rendelkezéseire. Az ÁSZF módosításról szóló tájékoztatást Szolgáltató minden esetben a módosított ÁSZF hatálybalépést megelőző 10 nappal közzéteszi. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően a Szolgáltatások első igénybevételével válnak hatályossá. Amennyiben az ÁSZF módosítás kizárólag az elérhető szolgáltatások bővítését, illetve a Felhasználóra nézve a korábbi feltételekhez képest kedvezőbb feltételeket eredményez, úgy a Szolgáltató az ÁSZF módosítást legkésőbb annak hatályba lépése napján teszi közzé.

## I. Definíciók

Szolgáltató: A Teladoc Hungary Tanácsadó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság Magyarországon cégnyilvántartásba vett és működő gazdasági társaság. Szolgáltatásait a törvényi keretek betartásával és minden szükséges engedély birtokában végzi.

Szolgáltató adatai:

Cégnév: Teladoc Hungary Tanácsadó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 1083 Budapest, Szigony utca 26-32. III. em

Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Cégjegyzék szám: 01-09-864388

Adószám: 13613781-2-42

Elérhetőség: eap@teladoc.hu

Kamarai nyilvántartási száma: BU13613781

Tárhely szolgáltató (Weboldal és adatbázis):

Cégnév: Integrity Informatikai Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: Székesfehérvár

Cégjegyzék szám: 07-09-003739

Adószám: 11115139-2-07

Elérhetőség: +36 1 450-26-60; office@integrity.hu

Jogosult: Az a személy, akinek a Telekom a Szolgáltatások igénybe vételét engedélyezi. A jogosultság fennállásáról a Jogosultakat a Telekom tájékoztatja.

Felhasználó: A Jogosult, illetve a Jogosulttal egy háztartásban élő hozzátartozója, akinek a Jogosult a Szolgáltatás igénybevételét engedélyezi. A Szolgáltatások igénybevétele történhet a Weboldal funkcióinak használatával, e-mail vagy telefonhívás keretei között. Az igénybevételi jogosultság feltétele 16. életévet betöltött természetes személy esetén a Weboldalon történő önálló regisztráció, a Szolgáltatás-nyújtáshoz feltétlenül szükséges személyes adatok megadása. 16. életévet be nem töltött (kiskorú) személy esetén a Felhasználói jogosultságot a szülői jogokat gyakorló Felhasználó általi, saját felhasználói fióban kiskorú hozzátartozóként történő regisztráció (személyes adatok megadása) keletkezteti. A 16. év alatti Felhasználó Felhasználói jogosultsága korlátozott, a Szolgáltatásokat az őt regisztráló hozzátartozó Felhasználóval közösen veheti csak igénybe.

Egészségügyi Szolgáltató partner: Szolgáltató azon szerződéses partnere, aki saját nevében, önállóan egészségügyi szolgáltatást nyújt, és akihez a Felhasználó a Szolgáltatás keretében, az Orvoskereső funkcióval időpontot tud foglalni (az Egészségügyi Szolgáltató partner a saját egészségügyi szolgáltatásait önállóan, a Felhasználóval létrejött külön szerződése alapján, a Felhasználó általi díjfizetés mellett nyújtja).

Orvos: Szolgáltató olyan alkalmazottai vagy alvállalkozói, akik orvosi szakképesítéssel rendelkeznek és a Szolgáltató nevében orvosi tanácsot adnak a Felhasználónak.

Szolgáltatás: Szolgáltató által végzett azon tevékenységek összessége, melyet a Szolgáltató a Telekommal fennálló jogviszonya alapján a Weboldalon, az Applikáción keresztül, valamint a 1-776-7667-os telefonszámon szolgáltatás csomagként a Felhasználó részére nyújt. A Szolgáltatások részletes leírása a jelen ÁSZF II. pontja alatt szerepel. A Szolgáltatásokat a Felhasználó a Szolgáltató felé történő díjfizetés nélkül jogosult igénybe venni a Jogosult Telekommal fennálló jogviszonyára tekintettel.

Weboldal: a [www.telekomegeszseg.teladoc.hu](http://www.telekomegeszseg.teladoc.hu) URL alatt található internetes tartalom, amely magában foglalja a Felhasználó regisztrációjához kapcsolódó tevékenységeket is.

Applikáció: A Telekom Egészség néven a Google Play áruházból, az IOS App Store áruházakból letölthető alkalmazás.

## II. A Szolgáltatás tárgya

Szolgáltató virtuális egészségügyi tanácsadás szolgáltatásokat nyújt a Felhasználók részére, ennek keretében az alább részletezett Szolgáltatásokat teszi elérhetővé a Weboldalon, az Applikáción és call-centeren keresztül.

A Szolgáltató által kínált Szolgáltatások a meghirdetettek szerint minden Felhasználó részére elérhetőek, tartózkodási helytől függetlenül. A Szolgáltatás igénybevételének feltétele az érvényes regisztráció, ami kizárólag a Weboldalon keresztül lehetséges.

A Felhasználó naptári hónaponként összesen 10 alkalommal jogosult a Szolgáltatást igénybe venni. A naptári hónaponként igénybe vehető szolgáltatások elérhetőisége minden naptári hónappal újra kezdődik, azaz amennyiben egy Felhasználó egy adott naptári hónapban nem meríti ki a rendelkezésére álló 10 alkalmat, úgy a fel nem használt szolgáltatások a következő hónapra nem vihetők át.

### 2.1 Online Orvosi Tanácsadás

A Szolgáltató által létrehozott és üzemeltetett Weboldalon valamint az Applikációban elérhető "Online orvosi tanácsadás" menüpont a Felhasználó által feltett kérdéseket fogadja. Szolgáltató Orvosa az üzenet fogadását követő munkanap végéig a lent részletezett témakörökben érkező kérdéseket megválaszolja, és a választ a Felhasználó regisztrált e-mail címére megküldi:

- egészséggel, betegséggel, gyógykezeléssel, egészségmegőréssel kapcsolatos kérdések: felnőtteket érintően bármilyen, gyermeket érintően általános (specialistát nem igénylő) kérdésekben
- tájékoztatás gyógyszerek összetételét, alkalmazhatóságát, mellékhatásait, helyettesíthetőségét, árát illetően,

- tájékoztatás orvosi, gyermekorvosi, fogorvosi ügyeletekről,
- tájékoztatás ügyeletes gyógyszerárakról,
- tájékoztatás egészségügyi intézmények elérhetőségéről.

Az orvosi kérdésekhez a Felhasználó leleteket, képeket is csatolhat. Ha szükséges, a csatolt leletekkel kapcsolatban visszahívást kérhet, de a Felhasználó saját maga is igénybe veheti a következő pont szerinti Telefonos Orvosi Tanácsadást.

A visszahívást a Szolgáltató a Felhasználó regisztrált telefonszámán legkésőbb a következő munkanap végéig (a szolgáltatás munkanapokon 08:00-20:00 közötti időszakban érhető el) teljesíti. Amennyiben a visszahívás során a hívott fél nem elérhető, úgy a Szolgáltató a következő munkanapon ismételt visszahívást kezdeményez. Amennyiben a hívott fél ezen visszahívás során sem érhető el, úgy a Szolgáltató az adott igényt lezárja, ilyen esetben a Felhasználó – amennyiben a Szolgáltatást igénybe kívánja venni – ismételt visszahívást kérhet a webes felületen, vagy maga kezdeményezheti a Szolgáltatás igénybe vételét a dedikált telefonszám felhívásával.

A Szolgáltató, illetve az Orvos által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot.

Az Online Orvosi Tanácsadás Szolgáltatást a Felhasználó a Weboldalon vagy Applikációban regisztrált Felhasználói fiókjába történő belépést követően tudja igénybe venni.

Az Online Orvosi Tanácsadás Szolgáltatás chat formában is elérhető – Orvosi chat. Az Orvosi chat munkanapokon 08:00-20:00 óra között érhető el a Felhasználók számára. Szolgáltató Orvosa az üzenet fogadását követő néhány percen belül a fenti részletezett témakörökben érkező kérdéseket a chat felületen keresztül megválaszolja, illetve részt vesz a chatben, ameddig a Felhasználónak további pontosító kérdései merülnek fel az adott chat folyam keretében.

Az Orvosi chat Szolgáltatást a Felhasználó a Weboldalon vagy Applikációban regisztrált Felhasználói fiókjába történő belépést követően tudja igénybe venni.

## 2.2 Telefonos Orvosi Tanácsadás

A Telefonos Orvosi Tanácsadást a Felhasználó a Szolgáltató 1-776-7667 telefonszámának felhívásával veheti igénybe. A Telefonos Orvosi Tanácsadás munkanapokon 08:00-20:00 óra között érhető el a Felhasználók számára, és laikusoknak szóló tájékoztatást ad a következő kérdések esetén:

- egészséggel, betegséggel, gyógykezeléssel, egészségmegőrzéssel kapcsolatos kérdések: felnőtteket érintően bármilyen, gyermeket érintően általános (specialistát nem igénylő) kérdésekben
- tájékoztatás gyógyszerek összetételét, alkalmazhatóságát, mellékhatásait, helyettesíthetőségét, árát illetően,
- tájékoztatás orvosi, gyermekorvosi, fogorvosi ügyeletekről,
- tájékoztatás ügyeletes gyógyszerárakról,
- tájékoztatás egészségügyi intézmények elérhetőségéről.

A Szolgáltató, illetve az Orvos által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot.

A Szolgáltatás feltétele a Felhasználó azonosítása (vezetéknév, keresztnév, születési idő és regisztrált e-mail cím Felhasználó általi megadása).

A Telefonos Orvosi Tanácsadás igénybevételének feltétele az Weboldalon keresztül történő előzetes regisztráció, anélkül a Telefonos Orvosi Tanácsadás szolgáltatás önállóan nem vehető igénybe.

## 2.3 Egészségfelmérés és személyre szabott orvosi tanácsadás

Az egészségfelmérés keretében az ún. Életmód Kérdőív kitöltése után a Felhasználó kérheti a szív-érrendszeri betegségek kockázatának kiszámítását és ennek megfelelő, személyre szabott életmód-tanácsadást. Az elkészült értékelést és javaslatokat a Felhasználó telefonon vagy email-en keresztül részletesen

megkonzultálhatja a Szolgáltató által biztosított Orvossal. Felhasználó igénye alapján a konzultáció követő jelleggel időközönként megismételhető, az elért eredmények alapján személyre szabva módosítható.

A Weboldalon/Applikációban grafikus felületen elérhető, könnyen kezelhető rizikó kalkulátor segítségével a Felhasználó kiszámolhatja, hogy a következő 10 évben mekkora eséllyel fenyegeti súlyos szív- és érrendszeri betegség. A kalkulátor értékeinek változtatásával modellezhető, hogy miként módosítaná a kiszámított kockázatot, ha leszoknánk a dohányzásról, alacsonyabb lenne a koleszterinszintünk, vagy éppen magasabb lenne a vérnyomásunk.

A Szolgáltatót, illetve az Orvos által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot.

Az Egészségfelmérés és személyre szabott orvosi tanácsadást a Felhasználó a Weboldalon vagy Applikációban regisztrált Felhasználói fiókjába történő belépést követően tudja igénybe venni.

## 2.4. Orvoskereső

A Szolgáltató országos Egészségügyi Szolgáltatói partnerhálózatot tart fenn. Az Egészségügyi Szolgáltatók Magyarország területén nyújtják Egészségügyi Szolgáltatásaikat.

A Szolgáltató a Felhasználók részére információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújt, melynek keretében a Felhasználó a Weboldalon és az Applikáción keresztül elérhető, Egészségügyi Szolgáltatókat tartalmazó, folyamatosan frissülő, térképes adatbázisban kereshet az Egészségügyi Szolgáltatók között, online időpontfoglalási opcióval (mely online időpontfoglalás kizárólag azon intézmények és orvosok esetében érhető el, ahol az adott intézmény / orvos az online időpontfoglalás feltételeit megteremtette, erről Teladoc a Weboldalon tájékoztatja a Felhasználókat; ahol az online foglalás nem elérhető, ott telefonon foglalható időpont).

A kereső lehetőséget ad arra, hogy a Felhasználó az Egészségügyi Szolgáltató neve, az általa nyújtott ellátások szakterületei és az ellátást végző orvosok, valamint az Egészségügyi Szolgáltató elhelyezkedése alapján kiválaszthassa a neki megfelelőt. A Felhasználó egyéni választása szerint időpontot foglalhat elektronikus úton, vagy közvetlenül az Egészségügyi Szolgáltató telefonszámán, ami az időpont-foglaló rendszerben megjelenítésre kerül.

Az időpont foglalást a Szolgáltató a Felhasználó részére megküldött e-mailben visszaigazolja.

Az Orvoskereső Szolgáltatást a Felhasználó a Weboldalon vagy Applikációban regisztrált Felhasználói fiókjába történő belépést követően tudja igénybe venni.

## 2.5. Tünetelemző

A Tünetelemző szolgáltatás a XUND Solutions GmbH (Dorotheergasse 10/12a, 1010 Vienna – a továbbiakban: XUND) által fejlesztett és biztosított, UDI-DI: 09180002980072 számon XUND v1 elnevezéssel orvostechikai eszközként nyilvántartásba vett szoftver alkalmazás, ami segíthet azonosítani a Felhasználó által megadott tünetek lehetséges okait. A fő tünet alapján az alkalmazás részletes kérdéseket tesz fel és a rendelkezésre álló információk alapján valószínűsíthető kísérő tüneteket javasol. Miután a további kérdésekre a Felhasználó válaszolt az általános egészségi állapotával, életmódjával és szokásaival kapcsolatban, az alkalmazás előzetes értékelést készít és a releváns egészségügyi állapotokat ismerteti.

A Tünetelemző alkalmazás használatának menete a következő:

4. Alapadatok megadása: születési év, nem
5. Interjú kérdések a tünetekre vonatkozóan: ez egy pár percet igénylő folyamat, akár több kérdés-feltevést is magában foglalhat a tünetek pontos azonosítása érdekében
6. Lehetséges diagnózisok: a megadott tünetek alapján a lehetséges diagnózisok részletes bemutatása

A fenti folyamatot követően, a lehetséges diagnózisok feltárása és bemutatása után, a Felhasználónak lehetősége van arra, hogy a kapott eredményekről és az esetleg további szükséges lépésekről a Szolgáltató orvosával konzultáljon és/vagy akár rögtön időpontot is foglaljon a megfelelő és általa kiválasztott szakorvoshoz az Orvoskereső felületen keresztül.

A Szolgáltató, illetve a Tünetelemző alkalmazás által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot, nem minősülnek konkrét diagnózisnak, kizárólag a Felhasználó általános tájékoztatását szolgálják.

A Tünetelemző a Telekom Egészség Weboldalon és a mobil Applikáción keresztül is elérhető.

A Tünetelemző alkalmazást a Szolgáltató a XUND Solutions GmbH Magyarországi partnere, a Patromed Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 1025 Budapest, Círbolya utca 27., adószáma: 32240470-2-41, cégjegyzékszám: 01-09-413693 – a továbbiakban: Patromed) közreműködésével biztosítja, akként, hogy a Telekom Egészség Weboldalon ún. iframing technológia alkalmazásával kerül beillesztésre a tünetek rögzítésére szolgáló felület és a XUND Tünetelemző modulhoz vezető API kapcsolat. A Felhasználó a szolgáltatás használata során a Patromed által biztosított szerverre navigál és ott adja meg a Tünetelemző használatához szükséges adatait, majd ezen adatokat a Patromed API kapcsolatosan keresztül továbbítja a XUND szerverére és az eredmények a XUND szerverén generálódnak, és kerülnek visszaküldésre a Patromed-en keresztül a Szolgáltató részére. A szolgáltatás igénybe vételének feltétele a XUND Felhasználási feltételeinek (Terms of Use) elfogadása, enélkül a Tünetelemző szolgáltatás nem vehető igénybe.

## 2.6. Szűrési Kedvezmények

Az egészségtudatosság figyelmet és proaktivitást igényel. A legfontosabb elem mindenekelőtt egészségünk megőrzése megfelelő életvitellel, így elsősorban a helyes táplálkozással, rendszeres mozgással és megfelelő pihenést biztosító alvással. A tudatosság része azonban az is, hogy korunk előrehaladtával szűrővizsgálatokon veszünk részt, a legtöbb súlyos betegség ugyanis a szűréseknek köszönhetően időben felismerhető. Az időben felismert betegség pedig jelentősen növeli a sikeres kezelés esélyét.

A Szűrési kedvezmények funkció segít megtalálni a Felhasználó kora, neme és a kockázati tényezők által számára ajánlott szűrővizsgálatokat, majd ezen szűrővizsgálatokra a Felhasználó időpontot is tud foglalni a térképes Orvoskereső segítségével, továbbá a Szűrési Kedvezmények funkció keretében a Felhasználó – a szűrővizsgálat típusától függően – a Weboldalon/Applikációban aktuálisan megjelenített kedvezményt kaphat a vizsgálat díjából a programban résztvevő Egészségügyi szolgáltató partner kiválasztása esetén.

A Szűrési Kedvezmények lenyíló ablakos rendszerben az adott szűrővizsgálathoz tartozó releváns információk kerülnek megjelenítésre az alábbi struktúrában:

- A vizsgálat célja
- Kinek ajánljuk?
- Mi történik a vizsgálaton?
- Milyen előkészületet igényel?

## 2.7. Kedvezményrendszer

A Telekom Egészség Orvoskereső felülete lehetőséget ad arra, hogy a Felhasználó a kívánt szakterület és az Egészségügyi szolgáltató partner elhelyezkedése alapján kiválaszthassa a neki megfelelő szolgáltatót és orvost. A Felhasználó egyéni választása szerint időpontot foglalhat elektronikus úton, vagy közvetlenül az Egészségügyi szolgáltató partner telefonszámán, ami az időpontfoglaló rendszerben megjelenítésre kerül.

Az online Orvoskereső lehetőséget ad arra, hogy a Felhasználó ellenőrizze az adott Egészségügyi szolgáltató partnernél a Felhasználó számára elérhető árkedvezmény mértékét. A Felhasználók a Weboldalon/Applikációban megjelenített kedvezményt vehetik igénybe az Egészségügyi szolgáltató partnerek listaáraihoz képest, amennyiben az időpont-foglalás során a Telekom Egészség Weboldalon/Applikációban elérhető, személyre szóló, érvényességi idővel ellátott kedvezmény-igazolást letöltik, melynek bemutatásával igazolhatják az Egészségügyi szolgáltató partnernél, hogy díjkedvezményre jogosultak. A kedvezmény érvényesítésének feltétele a fenti igazolás letöltése és bemutatása, ennek hiányában a kedvezményt az Egészségügyi szolgáltató partner nem nyújtja.

## III. A felek jogai és kötelezettségei

3.1 Szolgáltató szavatolja a Weboldal és a call-center elérhetőségét a készenléti idő 98%-ban, ugyanakkor nem felel az általa nem befolyásolható elektronikus hírközlési és áramellátási zavarokért, illetve egyéb vis maiornak minősülő, a Szolgáltató hatókörén kívüli eseményekért.

A Felhasználó felelőssége, hogy megfelelő internet-hozzáféréssel, valamint a szükséges hardver és szoftver eszközökkel rendelkezzen annak érdekében, hogy nála a Weboldal/Applikáció megfelelően működjön. Telefonos igénybevétel esetén a Felhasználó felelőssége, hogy megfelelő telefon-szolgáltatással rendelkezzen. A 1-776-7667 telefonszám a Felhasználó saját előfizetése szerinti normál hívás-tarifával hívható.

Az Applikáció egy kényelmi szolgáltatás, az a „jelenlegi állapotában” (As Is) kerül rendelkezésre bocsátásra, bármiféle kifejezett vagy hallgatólagos szavatosság vállalás nélkül arra nézve, hogy az Applikáció megszakítás nélkül és hibamentesen működik. A Felhasználók az Applikációt saját felelősségükre használhatják. Szolgáltató a jogszabály által megengedett legteljesebb mértékben kizárja a felelősségét az Applikáció-használat során felmerülő vagy abból eredő valamennyi vagyoni és nem vagyoni károkért.

3.2 A Szolgáltatások mindegyikére vonatkozik – függetlenül attól, hogy az adott Szolgáltatás jelen ÁSZF-beli leírásánál szerepel-e –, hogy **a Szolgáltató, illetve az Orvos által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot.**

3.3. Szolgáltató csak olyan Egészségügyi Szolgáltató partnerrel köt szerződést, akik rendelkeznek a humán egészségügyi ellátás végzéséhez szükséges hatósági engedéllyel, és a Szolgáltató maga is rendelkezik ilyen engedéllyel. Szolgáltató vállalja, hogy egészségügyi ellátó partnereivel kötött szerződésben felhívja az Egészségügyi Szolgáltató Partner figyelmét arra, hogy kötelesek haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót a humán egészségügyi ellátás folytatásához szükséges előfeltételek bármelyikének megváltozásáról vagy megszűnéséről.

Nem terjed ki a Szolgáltató felelőssége az Egészségügyi Szolgáltatók által végzett betegellátásra, a konkrét szakmai munkára, illetve az Egészségügyi Szolgáltatók által a Felhasználóval kötött szerződés teljesítése során vagy szerződésen kívül a Felhasználónak esetlegesen okozott károkra. A Szolgáltatás nyújtása során az Egészségügyi Szolgáltató által okozott bárminemű kárért az Egészségügyi Szolgáltató tartozik felelősséggel.

3.4 A Szolgáltató lehetővé teszi a Felhasználók részére, hogy a Szolgáltatásminőséget értékeljék. Az értékelés teljesen önkéntes, amennyiben a Felhasználó értékelést ad le, úgy ezt a Szolgáltató a Szolgáltatás-minőség belső értékelése és javítása céljából felhasználja.

A telefonos Szolgáltatás elégedettség értékelése 1-5 skála terjedelmű, a Felhasználó a telefon nyomógombjai segítségével választhat. A Felhasználókat a Szolgáltató 5 (öt) munkanapon belül rögzített telefonon megkeresheti és amennyiben a Felhasználónak megoldásra váró problémája van, törekszik annak azonnali kezelésére, amennyiben szükséges, az értékelést panaszként kezeli tovább, és vizsgálatot folytat le az ügyben. Az értékelés leadásával a Felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a fentiek szerint megkeresse.

Online Szolgáltatások esetén az adott Szolgáltatás teljesítését követően a Szolgáltató e-mailben keresheti meg a Felhasználót és kérheti külön értékelési kérdőív kitöltését. Ezen túlmenően az Orvoskereső funkcióban történő foglalás esetén az Egészségügyi Szolgáltató partnernél lefoglalt orvosi vizsgálat után a Szolgáltató szintén e-mailben keresheti meg a Felhasználót és kérheti az értékelési kérdőív kitöltését melyen keresztül a Felhasználó értékelheti az Egészségügyi Szolgáltató partner által nyújtott orvosi vizsgálatot és annak körülményeit. Negatív értékelés esetén a Szolgáltató e-mailben további megkereséssel élhet a Felhasználó felé és amennyiben megoldásra váró problémája van, törekszik annak azonnali kezelésére, amennyiben szükséges, a Szolgáltató az értékelést panaszként kezeli tovább, és vizsgálatot folytat le az ügyben. Az értékelés leadásával a Felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy negatív értékelés esetén a Szolgáltató a fentiek szerint megkeresse.

3.5 Szolgáltató minden reklamációt, bejelentést kivizsgál, továbbá a hozzá érkezett vagy továbbított panaszokat 30 napon belül megválaszolja a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §, valamint az Egészségügyről szóló 1997. évi CLIV törvény 29. §. rendelkezéseinek megfelelően.

3.6 Felhasználó a Szolgáltatásokat saját felelősségére veheti igénybe.

3.7 A Felhasználó által megadott személyes adatok, elérhetőségek, valamint a regisztráció, illetve a Szolgáltatás igénybevétele körében a Felhasználó által megadott bármely további adat, irat és dokumentum helyességéért és valódiságáért kizárólag az adatokat megadó Felhasználó felelős.

3.8 Az Orvoskereső funkcióban lefoglalt harmadik személy Egészségügyi szolgáltató partner által nyújtandó egészségügyi ellátás időpontjának a Felhasználó érdekkörében felmerült okból történő módosítására vagy lemondására az ellátás kezdete előtti utolsó munkanapon, de legkésőbb 24 órával a megszervezett ellátás tervezett időpontja előtt van lehetőség. Ha az Egészségügyi Szolgáltató partner saját szerződési feltételei ettől eltérő határidőt jelölnek meg az ellátás időpontjának módosítására vagy lemondására, úgy a módosításra vagy lemondásra ez a határidő irányadó. Az Egészségügyi Szolgáltató partner által alkalmazott feltételekről az Egészségügyi szolgáltató partner tájékoztatja a Felhasználót az időpont visszaigazolás során.

Amennyiben a Felhasználó nem jelenik meg az Orvoskereső funkcióban lefoglalt ellátáson, a meg nem jelenésből származó, az érintett Egészségügyi Szolgáltató partnernek okozott kárért vagy költségért kizárólag a Felhasználó a felelős. Az ily módon okozott kár mértéke és Felhasználó általi megtérítése tárgyában az érintett Egészségügyi Szolgáltató partner általános szerződési feltételei irányadók.

3.9 Felhasználó a telefonos konzultáció során nem jogosult a tanácsadásról hangfelvételt készíteni, illetve nem jogosult a tanácsadások tartalmát (ideértve a telefonos és az online tanácsadást, valamint a tünetelemző alkalmazásban készült diagnózis leírást is) nyilvánosságra hozni, illetve jogosulatlan harmadik fél számára hozzáférhetővé tenni. Ennek be nem tartása esetén Szolgáltató jogosult a Felhasználó felhasználási jogosultságát, minden további kötelezettség nélkül, azonnali hatállyal megszakítani. A hangfelvételekkel, tanácsadás tartalmával való visszaélésből eredő károkért a Felhasználó teljes körű kártérítési felelősséggel tartozik.

#### IV. Regisztráció

A Jogosult/Jogosult által felhatalmazott Felhasználó a Telekom önkiszolgáló felületein, vagy az MT által elérhetővé tett más regisztrációs lehetőségen keresztül indítja a regisztrációt. Megfelelő jogosultság esetén a Telekom (direkt linken keresztül történő egyedi regisztrációs azonosító átadással) átirányítja a Jogosultat/Felhasználót a Szolgáltató weboldalára, ahol Felhasználó el tudja végezni a regisztrációt. A regisztráció feltétele a Felhasználó személyes adatainak (vezetéknév, keresztnév, születési idő, telefonszám, e-mail cím, jelszó) Szolgáltató részére történő megadása. A Regisztráció véglegesítésének feltétele a jelen ÁSZF és az Adatkezelési tájékoztató elfogadása. A Regisztráció megerősítése érdekében a Szolgáltató e-mailt küld a Felhasználó részére, amiben a Felhasználó megerősíti az e-mail címét.

A Regisztráció során a \*-al jelölt adatok megadása kötelező, az így nem jelölt adatok megadása opcionális. A Regisztráció célja a Szolgáltató és a Felhasználó közötti szerződés létrehozása, a Szolgáltatások igénybevételének biztosítása, ennek során a Felhasználó azonosítása. Kérjük, hogy a Regisztráció során megadott jelszavát ne tegye hozzáférhetővé harmadik személyek részére. A Regisztráció során a bevitt adatok módosíthatók, törölhetők, kérjük ellenőrizze a megadott adatokat. Az adatbeviteli hibákból, illetve az adatok szándékosan téves megadásából eredő károkért és az adat bevitel közben esetlegesen felmerülő technikai problémákért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Az Regisztráció véglegesítéshez szükséges a jelen ÁSZF, valamint az Adatkezelési tájékoztató elfogadása, ami az „Eolvastam és elfogadom az általános szerződési feltételeket” valamint az „Eolvastam és elfogadom az adatkezelési tájékoztatót” checkbox kipipálásával lehetséges. Ezt követően a Regisztráció elküldése a „Regisztráció” gombra kattintással történik.

Amennyiben a Felhasználó a Regisztrációját nem fejezi be (nem kattint a Regisztráció gombra) úgy a megadott adatokat a Szolgáltató az adott munkamenet bezárásával törli.

A „Regisztráció” gombra kattintással a Szolgáltató és a Felhasználó között szerződéses jogviszony jön létre. A Szerződés alapján a Felhasználó a Szolgáltatásokat a Szolgáltató felé történő díjfizetés nélkül veheti igénybe. A Szerződés időtartama a Felhasználó Regisztrációjának érvényességéig, de legfeljebb az adott Felhasználó/Jogosult és a Telekom közötti, a Szolgáltatások igénybe vételére való jogosultságot megalapozó jogviszony fennállásáig tart, ennek megszűnésével a Felhasználó és a Szolgáltató közötti szerződés automatikusan megszűnik. A Telekom adatot szolgáltat a Szolgáltató felé, amennyiben a Jogosult Felhasználói jogosultsága megszűnik, ilyen esetben az adott Jogosulthoz tartozó valamennyi Felhasználó Felhasználói jogosultsága egyidejűleg megszűnik. Jogosultság elvesztése esetén a Telekom SMS-ben értesíti a Jogosultat, a Szolgáltató pedig e-mailben értesíti az adott Jogosulthoz tartozó valamennyi Felhasználót arról, hogy a jövőben nem éri el a Szolgáltatást. A jogosultság megszűnéséről történő értesítéskor folyamatban

lévő konzultációt a Szolgáltató teljesíti (különösen a jogosultság lejártá előtt feltett kérdéseket a jogosultság lejártá után a Szolgáltató megválaszolja).

Esetleges vita esetén a Jogosult/Felhasználó Szolgáltatásokra való jogosultságát a Telekommal köteles tisztázni.

Sikeres Regisztráció esetén a Szolgáltató visszaigazoló e-mailt küld a Felhasználó részére. Amennyiben a visszaigazolás a Felhasználó Regisztrációjának elküldésétől számított legkésőbb 48 órán belül a Felhasználóhoz nem érkezik meg, úgy mentesül a szerződéses kötelezettség alól.

Felhasználó a sikeres regisztrációt követően válik jogosulttá a Szolgáltatások igénybevételére.

A Regisztrációval a Felhasználó vállalja, hogy a regisztráció során megadott adatait azok megváltozása esetén szükség szerint frissíti annak érdekében, hogy azok időszerűek, teljesek és a valóságnak megfelelőek legyenek. A regisztrált adatok módosítása a Profil ikonra kattintva lehetséges.

A Felhasználó az egy háztartásban élő, a Szolgáltatásra jogosult hozzátartozóit a Profil ikonra kattintva adhatja hozzá a Felhasználói fiókjához. 16. életévet betöltött hozzátartozók esetén a hozzátartozó regisztrációja meghívásos úton történik. A meghívott hozzátartozónak saját regisztrációt kell indítania egy meghívó linken keresztül, amiről e-mailben értesül, a regisztrációjára a Felhasználóval azonos módon kerül sor azzal, hogy a Felhasználói fiókja összekapcsolásra kerül az őt hozzátartozóként megjelölt Jogosulttal/Felhasználóval. 16. életévet be nem töltött hozzátartozó esetén külön regisztráció nem történik, a Felhasználó a kiskorú hozzátartozója adatait maga rögzíti a saját Felhasználói fiókjában. A Felhasználó a kiskorú vonatkozásában önállóan igénybe veheti a Szolgáltatásokat (kérdéseket tehet fel stb.), a kiskorú Felhasználó a Szolgáltatásokat korlátozottan, az őt regisztráló hozzátartozó Felhasználóval közösen veheti csak igénybe.

A hozzátartozóként rögzített Felhasználó felhasználási jogosultsága a regisztrációja törléséig, de legkésőbb az őt regisztráló Felhasználó felhasználási jogosultsága megszűnéséig tart.

Ha a Felhasználó a regisztrációkor megadott jelszavára nem emlékszik, akkor Weboldalon történő Belépés során, az „Elfelejtette jelszavát?” funkcióval e-mail címe megadását követően a „Küldés” gombra kattintva kérheti, hogy a Szolgáltató új belépési jelszót küldjön. A jelszó megváltoztatása belépést követően a „Felhasználó adatai” menüpontban lehetséges.

A Felhasználó a Regisztrációját a Felhasználó adatai menüpontban bármikor törölheti. Ezen túlmenően a Felhasználó bármikor kérheti a Szolgáltatótól a Regisztrációja törlését az eap@teladoc.hu e-mail címre küldött üzenettel, a Szolgáltató címére küldött írásos nyilatkozattal. A törlési igény beérkezését követően Szolgáltató haladéktalanul gondoskodik a Felhasználói regisztráció törléséről, ez azonban nem érinti a Regisztráció alapján keletkezett, valamint a már teljesített Szolgáltatás-nyújtáshoz kapcsolódó adatok és dokumentumok megőrzését, nem eredményezi ezen adatok törlését. A törlési igény alapján az adott Felhasználóra nézve a szerződés megszűnik, a személyes adatok a Szerződés megszűnését követően az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint kerülnek megőrzésre.

A jelen ÁSZF szigorúbb rendelkezése hiányában a jelen ÁSZF megsértése esetén a Szolgáltató jogosult a Jogosult, illetve a Felhasználó Regisztrációjának a törlésére, erről a Szolgáltató e-mailben értesíti a Felhasználót, valamint a Telekom-ot.

Felhasználók tudomásul veszik, hogy amennyiben a Weboldal/Applikáció használatához kapcsolódóan bármely magatartásuk vélhetően vagy bizonyítottan jó erkölcsbe, hatályos jogszabályokba vagy joggyakorlatba ütközik, vagy sérti a Szolgáltató jogait vagy érdekeit, úgy a Szolgáltató bármikor, indoklás nélkül megtagadhatja vagy zárolhatja a Regisztrációt. A zárolt adatokat a Szolgáltató hatóság részére átadhatja.

## V. Adatvédelem

Szolgáltató az adatokat a hatályos magyar jogszabályokban foglalt előírások betartásával kezelheti, őrizheti. A Szolgáltató időbeli, térbeli korlátozás nélkül köteles az üzleti, személyes és egészségügyi adatok jogszabályi előírásoknak megfelelő kezelésére, titoktartási kötelezettség betartására. Szolgáltató ezért ezeket az adatokat nem alkalmazhatja vagy használhatja fel semmilyen más célra, mint amelyeket a jelen szerződési feltételek tartalmaznak.

Ennek megfelelően Szolgáltató köteles az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (az „Adatvédelmi Törvény”) és Az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a „GDPR”) rendelkezéseit figyelembe venni és annak megfelelően eljárni.

Szolgáltató vállalja, hogy szigorúan titokban tartja és bizalmasan kezeli azokat a személyes adatokat, amelyekhez a Felhasználóval való szerződéses kapcsolata eredményeként jutott, és gondosan betartja azon kötelességét, hogy ezeket az adatokat biztonságosan őrizze. Szolgáltató felelős azért, hogy a Felhasználó által átadott adatokat mindenkor munkatársai és megbízottjai bizalmasan kezeljék. A titoktartási kötelezettség Szolgáltatót a Szerződés megszűnése után is köti.

Szolgáltató vállalja olyan műszaki és szervezeti intézkedések megtételét, amelyek a személyes adatok biztonságának szavatolásához szükségesek, figyelembe véve ezek speciális jellegét, továbbá vállalja, hogy elkerüli ezek módosítását, elvesztését, feldolgozását és a hozzájuk való engedély nélküli hozzáférést.

A Szolgáltatások teljesítése során a Szolgáltató és a Telekom főszabály szerint önálló adatkezelőként járnak el. Ugyanakkor a regisztrációval összefüggő panaszok, és segítség-kérések kezelése során a Telekom és a Szolgáltató közös adatkezelőként járnak el. Amennyiben a regisztráció során a Felhasználó támogatásra szorul, és azt a Telekom felé jelzi, úgy a Felhasználó felé történő segítségnyújtás keretében Telekom és a Szolgáltató közül az jár el, amelyiknek a rendszerével összefüggésben a Felhasználó támogatása nyújtható. Ennek eldöntéséhez a Telekom és a Szolgáltató megosztják egymással a regisztráció állására vonatkozó információkat, így a sikeres regisztrációt követően a Szolgáltató haladéktalanul továbbítja a Telekom részére a sikeresen regisztrált Felhasználók UUID-jára hivatkozva a státuszváltozás tényét (az adott azonosítókkal regisztrált Felhasználó személyes adatai nélkül). Ezen túlmenően a Jogosult Felhasználói jogállásának a Telekomnál történő változása esetén Telekom erről haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót, mely adatkezelés keretében a Telekom és a Szolgáltató szintén közös adatkezelőként járnak el.

Az adatkezelések részleteiről a Szolgáltató a Regisztráció során külön Adatkezelési tájékoztató elérhető tételével tájékoztatja a Felhasználókat, valamint az Adatkezelési tájékoztató a Weboldal Footer menüjéből folyamatosan elérhető.

## VI. A Szerződés megszüntetése felmondással, illetve a Szerződéstől való elállás

6.1 A Szerződést a Felhasználó bármikor, indoklás és bármely további jogkövetkezmény nélkül felmondással megszüntetheti. A Szerződés felmondásának minősül a Felhasználó által a saját Regisztrációjának Weboldalon keresztüli törlése, vagy a törlésre vonatkozó írásbeli igényének előterjesztése.

A felmondás közzlése nem érinti, az Orvoskereső funkcióban már leadott és visszaigazolt időpont-foglalásokat az Egészségügyi Szolgáltató partnereknél, a Szerződés felmondása esetén ezen időpont lemondására/módosítására – amennyiben a Felhasználó ilyen igénnyel kíván élni – a Felhasználó az Egészségügyi Szolgáltató partner felé jogosult/köteles.

6.2. A Szerződést a Szolgáltató azonnali hatállyal megszüntetheti, a Felhasználó és a Telekom egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben:

- A Felhasználó a telefonos konzultációt rögzíti.
- A Felhasználó a Szolgáltató rossz hírét kelti nyilvánosság előtt vagy médiafelületen (a közösségi médiát is beleértve).
- A Felhasználó a jelen ÁSZF-ben foglalt lényeges kötelezettségét megszegi, vagy a Szolgáltatásra vonatkozó valamely jogszabályt sértve jár el.
- Egyéb, a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben.

6.3. A Szerződést a Felhasználó a Szolgáltatóhoz írásban intézett azonnali hatályú felmondással megszüntetheti az alábbi esetekben:

- A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt lényeges kötelezettségét megszegi, vagy a Szolgáltatásra vonatkozó valamely jogszabályt sértve jár el.
- Egyéb, a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben.

A 6.2. és 6.3. pont szerinti azonnali hatályú felmondás közlése nem érinti, az Orvoskereső funkcióban már leadott és visszaigazolt időpont-foglalásokat az Egészségügyi Szolgáltató partnereknél, a Szerződés ilyen azonnali hatályú felmondása esetén ezen időpont lemondására/módosítására – amennyiben a Felhasználó ilyen igénnyel kíván élni – a Felhasználó az Egészségügyi Szolgáltató partner felé jogosult/köteles.

6.4. A 6.1. pontban foglaltakon túl a Szolgáltató biztosítja a Felhasználó részére a 45/2014 Korm. rendelet szerint elállási/felmondási jogot is. Ez alapján a Szerződéstől a fogyasztónak minősülő Felhasználó annak létrejöttétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat, illetve, ha ezen határidőn belül a Szolgáltatás megkezdődik, a Felhasználó a Regisztrációt annak létrejöttétől számított 14 napon belül indokolás nélkül felmondhatja. Ha a Felhasználó az elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) a Szolgáltató I. pont szerinti elérhetőségeire. A Felhasználó határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a jelen pontban megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

Miután a Szolgáltatások igénybevétele a Felhasználó és a Szolgáltató között díjmentes, így az elállás/felmondás kapcsán pénzügyi elszámolás nem történik.

## VII. Panaszkezelés

Felhasználó az általa tapasztalt Szolgáltatással, annak minőségével, vagy a Weboldalon/Applikációban megjelenített tartalommal kapcsolatban fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Levélcím: 1083 Budapest, Szigony utca 26-32. III. em

email: [eap@teladoc.hu](mailto:eap@teladoc.hu)

Szolgáltató a hozzá érkezett vagy továbbított panaszokat 30 napon belül kivizsgálja, a kivizsgálás eredményéről a Felhasználót írásban értesíti.

Fogyasztói jogvita esetén a Felhasználónak lehetősége van a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez fordulni. A békéltető testületek székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét az alábbiakban és az 1. sz. mellékletben találja: <https://www.bekeltetes.hu/>.

A Budapesti Békéltető Testület székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Telefon: +36 (1) 488 21 31

A Felhasználó számára a fentiekén kívül az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva:

- Panasztétel a Fogyasztóvédelmi hatóságnál
- Bírósági eljárás kezdeményezése

## VIII. Kellékszavatosság

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítéséért a Polgári Törvénykönyv, illetve vonatkozó jogszabályok alapján tartozik kellékszavatossággal. A jelen pont szerinti kellékszavatosság nem terjed ki az Egészségügyi Szolgáltató partner által nyújtott Szolgáltatásokra, melyekre a 3.3. pont irányadó.

## IX. Vegyes rendelkezések

9.1 Szolgáltató jogosult a Szerződésben vállalt feladatai végrehajtásához alvállalkozót igénybe venni. Szolgáltató az alvállalkozói teljesítéséért úgy felel, mintha azt maga végezte volna, feladatai ellátására vonatkozóan felelősségbiztosítással rendelkezik. Az Egészségügyi Szolgáltató partner esetleges hibáiért és az ezekkel járó következményekért azonban teljes mértékben az Egészségügyi Szolgáltató partner felel.

9.2 Bármelyik Fél jogosult a Regisztráció tényét és feltételeit bármikor és bármilyen okból közölni olyan személlyel, szervezettel vagy hatósággal, aki, illetve amely az adott Fél jóhiszemű és kellő alappal történő megítélése szerint törvényesen kérheti ezeket az információkat, beleértve kormányokat és kormányzati szerveket is.

9.3 A Weboldalon/Applikációban található információk kihelyezése jóhiszeműen történt, azonban azok csupán tájékoztató célt szolgálnak, az esetleges hibákért Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

9.4 Szolgáltató Weboldala olyan kapcsolódási pontokat tartalmazhat, melyek más szolgáltatók weboldalaira vezethetnek. Ezen más szolgáltatók adatvédelmi és egyéb tevékenységeiért Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

9.5 A Weboldal/Applikáció szerzői jogvédelem alatt áll. Szolgáltató a szerzői jogi jogosultja minden, a Weboldalon/Applikációban elérhető információnak, adatnak és képnek, továbbá az általa nyújtott minden Szolgáltatás nyújtása során keletkező tartalomnak.

9.6 A Szolgáltató és a Felhasználó között létrejött szerződés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül. A Szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek, azokat Szolgáltató nem iktatja, így a Szerződés utólag nem lesz hozzáférhető. A Weboldalon keresztül kizárólag magyar nyelven lehet szerződést kötni. A Szerződéssel kapcsolatos értesítések és a kapcsolattartás nyelve a magyar nyelv.

Felek az egymás közötti kommunikáció tekintetében az e-mailben történő kommunikációt is elfogadják írásbeli értesítésként.

9.7. A Regisztráció során, az egyes Szolgáltatásokhoz kapcsolódó külön tájékoztatókban, valamint a jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., illetve az egyes Szolgáltatásokra közvetlenül vonatkozó jogszabályok (így különösen az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet) irányadó.

9.8. Amennyiben a magyar hatályos jog alapján a jelen ÁSZF bármely kikötése vagy rendelkezése jogellenes vagy semmis, vagy mindkettő, az ilyen kikötést vagy rendelkezést külön kell választani az egyéb kikötésektől, amelyek változatlanul hatályban maradnak. Az ÁSZF valamely rendelkezésének érvénytelensége nem eredményezi az ÁSZF érvénytelenségét, kivéve, ha egyértelmű, hogy az érvénytelen rendelkezés nélkül a Felhasználó a Szolgáltatásokat nem rendelte volna meg.

## 2. sz. melléklet – Békéltető Testületek elérhetőségei

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <https://www.bekeltetes.hu>

### **Budapesti Békéltető Testület**

Székhely: Budapest  
Illetékességi terület: Budapest  
Elérhetőség:  
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.  
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.  
Telefonszám: 06-1-488-2131  
E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)  
Honlap: [bekeltet.bkik.hu](http://bekeltet.bkik.hu)

### **Baranya Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Pécs  
Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye  
Elérhetőség:  
Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.  
Telefonszám: 06-72-507-154  
E-mail: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)  
Honlap: [baranyabekeltetes.hu](http://baranyabekeltetes.hu)

### **Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Miskolc  
Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye  
Elérhetőség:  
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefonszám: 06-46-501-090 (2024.01.01.-től indult ügyek)  
46/501-871 (2024.01.01-én folyamatban lévő ügyek)  
E-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)  
Honlap: [bekeltetes.borsodmegye.hu](http://bekeltetes.borsodmegye.hu)

### **Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Szeged  
Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye  
Elérhetőség:  
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefonszám: 06-62-554-250/118  
E-mail: [bekelteto.testulet@cskik.hu](mailto:bekelteto.testulet@cskik.hu)  
Honlap: [bekeltetes-csongrad.hu](http://bekeltetes-csongrad.hu)

### **Fejér Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Székesfehérvár  
Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye  
Elérhetőség:  
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
Telefonszám: 06-22-510-310  
E-mail: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)  
Honlap: [www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu)

### **Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Győr

Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye

Elérhetőség:

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217

E-mail: [bekeltetotestulet@gysmkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gysmkik.hu)

Honlap: [bekeltetesgyor.hu](http://bekeltetesgyor.hu)

### **Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Debrecen

Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Elérhetőség:

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: 06-52-500-710

E-mail: [bekelteto@hbkkik.hu](mailto:bekelteto@hbkkik.hu)

Honlap: [hbmbekeltetes.hu](http://hbmbekeltetes.hu)

### **Pest Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Budapest

Illetékességi terület: Pest Vármegye

Elérhetőség:

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.

Telefonszám: 06-1-792-7881

E-mail: [pmbekelteto@pmkkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkkik.hu)

Honlap: [panaszrendezes.hu](http://panaszrendezes.hu)

Hatályos: 2024.12.02-től visszavonásig/módosításig. Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban ÁSZF) a Szolgáltató (Teladoc Hungary Kft.) és a Szolgáltató által a Magyar Telekom Nyrt. 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36., Cg. 01-10-041928, nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága adószám: 10773381-2-44, - továbbiakban: Telekom) által meghatározott személyek számára elérhetővé tett Telekom Egészség szolgáltatások (a továbbiakban: Szolgáltatás) felhasználására jogosultak (a továbbiakban: Jogosult) és a Szolgáltatásokat ténylegesen igénybe vevők (a továbbiakban: Felhasználók) Szolgáltatóval fennálló jogviszonyában foglalt jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. Az ÁSZF hatálya minden olyan Szolgáltatás-nyújtásra kiterjed, amely Szolgáltatást a Felhasználó a telekomegeszseg.teladoc.hu weboldalon (továbbiakban: „Weboldal”) történő regisztráció alapján, az ennek megfelelően létrejött szerződés szerint vesz igénybe. A regisztráció és a Szolgáltatások igénybevételének feltétele a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadása és betartása.

Szolgáltató – a Telekom egyetértésével – jogosult a jelen ÁSZF-et a Felhasználók előzetes, a Weboldalon történő tájékoztatása mellett, egyoldalúan módosítani, ezen túlmenően előfordulhat, hogy a Telekom saját általános szerződési feltételeinek – a Telekom saját előfizetőivel fennálló jogviszonyára irányadó szabályozás szerinti – módosítása kihat a jelen ÁSZF rendelkezéseire. Az ÁSZF módosításról szóló tájékoztatást Szolgáltató minden esetben a módosított ÁSZF hatálybalépést megelőző 10 nappal közzéteszi. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően a Szolgáltatások első igénybevételével válnak hatályossá.

## I. Definíciók

**Szolgáltató:** A Teladoc Hungary Tanácsadó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság Magyarországon cégnyilvántartásba vett és működő gazdasági társaság. Szolgáltatásait a törvényi keretek betartásával és minden szükséges engedély birtokában végzi.

Szolgáltató adatai:

Cégnév: Teladoc Hungary Tanácsadó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 1083 Budapest, Szigony utca 26-32. III. em

Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Céggjegyzék szám: 01-09-864388

Adószám: 13613781-2-42

Elérhetőség: eap@teladoc.hu

Kamarai nyilvántartási száma: BU13613781

Tárhely szolgáltató (Weboldal és adatbázis):

Cégnév: Integrity Informatikai Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: Székesfehérvár

Céggjegyzék szám: 07-09-003739

Adószám: 11115139-2-07

Elérhetőség: +36 1 450-26-60; office@integrity.hu

**Jogosult:** Az a személy, akinek a Telekom a Szolgáltatások igénybe vételét engedélyezi. A jogosultság fennállásáról a Jogosultakat a Telekom tájékoztatja.

Felhasználó: A Jogosult, illetve a Jogosulttal egy háztartásban élő hozzátartozója, akinek a Jogosult a Szolgáltatás igénybevételét engedélyezi. A Szolgáltatások igénybevétele történhet a Weboldal funkcióinak használatával, e-mail vagy telefonhívás keretei között. Az igénybevételi jogosultság feltétele 16. életévet betöltött természetes személy esetén a Weboldalon történő önálló regisztráció, a Szolgáltatás-nyújtáshoz feltétlenül szükséges személyes adatok megadása. 16. életévet be nem töltött (kiskorú) személy esetén a Felhasználói jogosultságot a szülői jogokat gyakorló Felhasználó általi, saját felhasználói fióban kiskorú hozzátartozóként történő regisztráció (személyes adatok megadása) keletkezteti. A 16. év alatti Felhasználó Felhasználói jogosultsága korlátozott, a Szolgáltatásokat az őt regisztráló hozzátartozó Felhasználóval közösen veheti csak igénybe.

Egészségügyi Szolgáltató partner: Szolgáltató azon szerződéses partnere, aki saját nevében, önállóan egészségügyi szolgáltatást nyújt, és akihez a Felhasználó a Szolgáltatás keretében, az Orvoskereső funkcióval időpontot tud foglalni (az Egészségügyi Szolgáltató partner a saját egészségügyi szolgáltatásait önállóan, a Felhasználóval létrejött külön szerződése alapján, a Felhasználó általi díjfizetés mellett nyújtja).

Orvos: Szolgáltató olyan alkalmazottai vagy alvállalkozói, akik orvosi szakképesítéssel rendelkeznek és a Szolgáltató nevében orvosi tanácsot adnak a Felhasználónak.

Szolgáltatás: Szolgáltató által végzett azon tevékenységek összessége, melyet a Szolgáltató a Telekommal fennálló jogviszonya alapján a Weboldalon, az Applikáción keresztül, valamint a 1-776-7667 -os telefonszámon szolgáltatás csomagként a Felhasználó részére nyújt. A Szolgáltatások részletes leírása a jelen ÁSZF II. pontja alatt szerepel. A Szolgáltatásokat a Felhasználó a Szolgáltató felé történő díjfizetés nélkül jogosult igénybe venni a Jogosult Telekommal fennálló jogviszonyára tekintettel.

Weboldal: a [www.telekomegeszseg.teladoc.hu](http://www.telekomegeszseg.teladoc.hu) URL alatt található internetes tartalom, amely magában foglalja a Felhasználó regisztrációjához kapcsolódó tevékenységeket is.

Applikáció: A Telekom Egészség néven a Google Play áruházból, az IOS App Store áruházakból letölthető alkalmazás.

## II. A Szolgáltatás tárgya

Szolgáltató virtuális egészségügyi tanácsadás szolgáltatásokat nyújt a Felhasználók részére, ennek keretében az alább részletezett Szolgáltatásokat teszi elérhetővé a Weboldalon, az Applikáción és call-centeren keresztül.

A Szolgáltató által kínált Szolgáltatások a meghirdetettek szerint minden Felhasználó részére elérhetőek, tartózkodási helytől függetlenül. A Szolgáltatás igénybevételének feltétele az érvényes regisztráció, ami kizárólag a Weboldalon keresztül lehetséges.

A Felhasználó naptári hónaponként összesen 10 alkalommal jogosult a Szolgáltatást igénybe venni. A naptári hónaponként igénybe vehető szolgáltatások elérhetősége minden naptári hónappal újra kezdődik, azaz amennyiben egy Felhasználó egy adott naptári hónapban nem meríti ki a rendelkezésére álló 10 alkalmat, úgy a fel nem használt szolgáltatások a következő hónapra nem vihetők át.

### 2.1 Online Orvosi Tanácsadás

A Szolgáltató által létrehozott és üzemeltetett Weboldalon valamint az Applikációban elérhető "Online orvosi tanácsadás" menüpont a Felhasználó által feltett kérdéseket fogadja. Szolgáltató Orvosa az üzenet fogadását követő munkanap végéig a lent részletezett témakörökben érkező kérdéseket megválaszolja, és a választ a Felhasználó regisztrált e-mail címére megküldi:

- egészséggel, betegséggel, gyógykezeléssel, egészségmegőrzéssel kapcsolatos kérdések: felnőtteket érintően bármilyen, gyermeket érintően általános (specialistát nem igénylő) kérdésekben
- tájékoztatás gyógyszerek összetételét, alkalmazhatóságát, mellékhatásait, helyettesíthetőségét, árát illetően,
- tájékoztatás orvosi, gyermekorvosi, fogorvosi ügyeletekről,
- tájékoztatás ügyeletes gyógyszertárakról,
- tájékoztatás egészségügyi intézmények elérhetőségéről.

Az orvosi kérdésekhez a Felhasználó leleteket, képeket is csatolhat. Ha szükséges, a csatolt leletekkel kapcsolatban visszahívást kérhet, de a Felhasználó saját maga is igénybe veheti a következő pont szerinti Telefonos Orvosi Tanácsadást.

A visszahívást a Szolgáltató a Felhasználó regisztrált telefonszámán legkésőbb a következő munkanap végéig (a szolgáltatás munkanapokon 08:00-20:00 közötti időszakban érhető el) teljesíti. Amennyiben a visszahívás során a hívott fél nem elérhető, úgy a Szolgáltató a következő munkanapon ismételt visszahívást kezdeményez. Amennyiben a hívott fél ezen visszahívás során sem érhető el, úgy a Szolgáltató az adott igényt lezárja, ilyen esetben a Felhasználó – amennyiben a Szolgáltatást igénybe kívánja venni – ismételt visszahívást kérhet a webes felületen, vagy maga kezdeményezheti a Szolgáltatás igénybe vételét a dedikált telefonszám felhívásával.

A Szolgáltató, illetve az Orvos által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot.

Az Online Orvosi Tanácsadás Szolgáltatást a Felhasználó a Weboldalon vagy Applikációban regisztrált Felhasználói fiókjába történő belépést követően tudja igénybe venni.

## 2.2 Telefonos Orvosi Tanácsadás

A Telefonos Orvosi Tanácsadást a Felhasználó a Szolgáltató 1-776-7667 telefonszámának felhívásával veheti igénybe. A Telefonos Orvosi Tanácsadás munkanapokon 08:00-20:00 óra között érhető el a Felhasználók számára, és laikusoknak szóló tájékoztatást ad a következő kérdések esetén:

- egészséggel, betegséggel, gyógykezeléssel, egészségmegőrzéssel kapcsolatos kérdések: felnőtteket érintően bármilyen, gyermeket érintően általános (specialistát nem igénylő) kérdésekben
- tájékoztatás gyógyszerek összetételét, alkalmazhatóságát, mellékhatásait, helyettesíthetőségét, árát illetően,
- tájékoztatás orvosi, gyermekorvosi, fogorvosi ügyeletekről,
- tájékoztatás ügyeletes gyógyszerárakról,
- tájékoztatás egészségügyi intézmények elérhetőségéről.

A Szolgáltató, illetve az Orvos által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot.

A Szolgáltatás feltétele a Felhasználó azonosítása (vezetéknév, keresztnév, születési idő és regisztrált e-mail cím Felhasználó általi megadása).

A Telefonos Orvosi Tanácsadás igénybevételének feltétele az Weboldalon keresztül történő előzetes regisztráció, anélkül a Telefonos Orvosi Tanácsadás szolgáltatás önállóan nem vehető igénybe.

## 2.3 Egészségfelmérés és személyre szabott orvosi tanácsadás

Az egészségfelmérés keretében az ún. Életmód Kérdőív kitöltése után a Felhasználó kérheti a szív-érrendszeri betegségek kockázatának kiszámítását és ennek megfelelő, személyre szabott életmód-tanácsadást. Az elkészült értékelést és javaslatokat a Felhasználó telefonon vagy email-en keresztül részletesen megkonzultálhatja a Szolgáltató által biztosított Orvossal. Felhasználó igénye alapján a konzultáció követő jellel időközönként megismételhető, az elért eredmények alapján személyre szabva módosítható.

A Weboldalon/Applikációban grafikus felületen elérhető, könnyen kezelhető rizikó kalkulátor segítségével a Felhasználó kiszámolhatja, hogy a következő 10 évben mekkora eséllyel fenyegeti súlyos szív- és érrendszeri betegség. A kalkulátor értékeinek változtatásával modellezhető, hogy miként módosítaná a kiszámított kockázatot, ha leszoknánk a dohányzásról, alacsonyabb lenne a koleszterinszintünk, vagy éppen magasabb lenne a vérnyomásunk.

A Szolgáltató, illetve az Orvos által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot.

Az Egészségfelmérés és személyre szabott orvosi tanácsadást a Felhasználó a Weboldalon vagy Applikációban regisztrált Felhasználói fiókjába történő belépést követően tudja igénybe venni.

#### 2.4. Orvoskereső

A Szolgáltató országos Egészségügyi Szolgáltatói partnerhálózatot tart fenn. Az Egészségügyi Szolgáltatók Magyarország területén nyújtják Egészségügyi Szolgáltatásaikat.

A Szolgáltató a Felhasználók részére információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújt, melynek keretében a Felhasználó a Weboldalon és az Applikáción keresztül elérhető, Egészségügyi Szolgáltatókat tartalmazó, folyamatosan frissülő, térképes adatbázisban kereshet az Egészségügyi Szolgáltatók között, online időpontfoglalási opcióval (mely online időpontfoglalás kizárólag azon intézmények és orvosok esetében érhető el, ahol az adott intézmény / orvos az online időpontfoglalás feltételeit megteremtette, erről Teladoc a Weboldalon tájékoztatja a Felhasználókat; ahol az online foglalás nem elérhető, ott telefonon foglalható időpont).

A kereső lehetőséget ad arra, hogy a Felhasználó az Egészségügyi Szolgáltató neve, az általa nyújtott ellátások szakterületei és az ellátást végző orvosok, valamint az Egészségügyi Szolgáltató elhelyezkedése alapján kiválasszthassa a neki megfelelőt. A Felhasználó egyéni választása szerint időpontot foglalhat elektronikus úton, vagy közvetlenül az Egészségügyi Szolgáltató telefonszámán, ami az időpont-foglaló rendszerben megjelenítésre kerül.

Az időpont foglalást a Szolgáltató a Felhasználó részére megküldött e-mailben visszaigazolja.

Az Orvoskereső Szolgáltatást a Felhasználó a Weboldalon vagy Applikációban regisztrált Felhasználói fiókjába történő belépést követően tudja igénybe venni.

### III. A felek jogai és kötelezettségei

3.1 Szolgáltató szavatolja a Weboldal és a call-center elérhetőségét a készenléti idő 98%-ban, ugyanakkor nem felel az általa nem befolyásolható elektronikus hírközlési és áramellátási zavarokért, illetve egyéb vis maiornak minősülő, a Szolgáltató hatókörén kívüli eseményekért.

A Felhasználó felelőssége, hogy megfelelő internet-hozzáféréssel, valamint a szükséges hardver és szoftver eszközökkel rendelkezzen annak érdekében, hogy nála a Weboldal/Applikáció megfelelően működjön. Telefonos igénybevétel esetén a Felhasználó felelőssége, hogy megfelelő telefon-szolgáltatással rendelkezzen. A 1-776-7667 telefonszám a Felhasználó saját előfizetése szerinti normál hívás-tarifával hívható.

Az Applikáció egy kényelmi szolgáltatás, az a „jelenlegi állapotában” (As Is) kerül rendelkezésre bocsátásra, bármiféle kifejezett vagy hallgatólagos szavatosság vállalás nélkül arra nézve, hogy az Applikáció megszakítás nélkül és hibamentesen működik. A Felhasználók az Applikációt saját felelősségükre használhatják. Szolgáltató a jogszabály által megengedett legteljesebb mértékben kizárja a felelősségét az Applikáció-használat során felmerülő vagy abból eredő valamennyi vagyoni és nem vagyoni károkért.

3.2 A Szolgáltatások mindegyikére vonatkozik – függetlenül attól, hogy az adott Szolgáltatás jelen ÁSZF-beli leírásánál szerepel-e –, hogy **a Szolgáltató, illetve az Orvos által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot.**

3.3. Szolgáltató csak olyan Egészségügyi Szolgáltató partnerrel köt szerződést, akik rendelkeznek a humán egészségügyi ellátás végzéséhez szükséges hatósági engedéllyel. Szolgáltató vállalja, hogy egészségügyi ellátó partnereivel kötött szerződésben felhívja az Egészségügyi Szolgáltató Partner figyelmét arra, hogy kötelesek haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót a humán egészségügyi ellátás folytatásához szükséges előfeltételek bármelyikének megváltozásáról vagy megszűnéséről.

Nem terjed ki a Szolgáltató felelőssége az Egészségügyi Szolgáltatók által végzett betegellátásra, a konkrét szakmai munkára, illetve az Egészségügyi Szolgáltatók által a Felhasználóval kötött szerződés teljesítése során vagy szerződésen kívül a Felhasználónak esetlegesen okozott károkra. A Szolgáltatás nyújtása során az Egészségügyi Szolgáltató által okozott bárminemű kárért az Egészségügyi Szolgáltató tartozik felelősséggel.

3.4 A Szolgáltató lehetővé teszi a Felhasználók részére, hogy a Szolgáltatásminőséget értékeljék. Az értékelés teljesen önkéntes, amennyiben a Felhasználó értékelést ad le, úgy ezt a Szolgáltató a Szolgáltatás-minőség belső értékelése és javítása céljából felhasználja.

A telefonos Szolgáltatás elégedettség értékelése 1-5 skála terjedelmű, a Felhasználó a telefon nyomógombjai segítségével választhat. A Felhasználókat a Szolgáltató 5 (öt) munkanapon belül rögzített telefonon megkeresheti és amennyiben a Felhasználónak megoldásra váró problémája van, törekszik annak azonnali kezelésére, amennyiben szükséges, az értékelést panaszként kezeli tovább, és vizsgálatot folytat le az ügyben. Az értékelés leadásával a Felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a fentiek szerint megkeresse.

Online Szolgáltatások esetén az adott Szolgáltatás teljesítését követően a Szolgáltató e-mailben keresheti meg a Felhasználót és kérheti külön értékelési kérdőív kitöltését. Ezen túlmenően az Orvoskereső funkcióban történő foglalás esetén az Egészségügyi Szolgáltató partnernél lefoglalt orvosi vizsgálat után a Szolgáltató szintén e-mailben keresheti meg a Felhasználót és kérheti az értékelési kérdőív kitöltését melyen keresztül a Felhasználó értékelheti az Egészségügyi Szolgáltató partner által nyújtott orvosi vizsgálatot és annak körülményeit. Negatív értékelés esetén a Szolgáltató e-mailben további megkereséssel élhet a Felhasználó felé és amennyiben megoldásra váró problémája van, törekszik annak azonnali kezelésére, amennyiben szükséges, a Szolgáltató az értékelést panaszként kezeli tovább, és vizsgálatot folytat le az ügyben. Az értékelés leadásával a Felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy negatív értékelés esetén a Szolgáltató a fentiek szerint megkeresse.

3.5 Szolgáltató minden reklamációt, bejelentést kivizsgál, továbbá a hozzá érkezett vagy továbbított panaszokat 30 napon belül megválaszolja a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §, valamint az Egészségügyről szóló 1997. évi CLIV törvény 29. §. rendelkezéseinek megfelelően.

3.6 Felhasználó a Szolgáltatásokat saját felelősségére veheti igénybe.

3.7 A Felhasználó által megadott személyes adatok, elérhetőségek, valamint a regisztráció, illetve a Szolgáltatás igénybevétele körében a Felhasználó által megadott bármely további adat, irat és dokumentum helyességéért és valóságáért kizárólag az adatokat megadó Felhasználó felelős.

3.8 Az Orvoskereső funkcióban lefoglalt harmadik személy Egészségügyi szolgáltató partner által nyújtandó egészségügyi ellátás időpontjának a Felhasználó érdekkörében felmerült okból történő módosítására vagy lemondására az ellátás kezdete előtti utolsó munkanapon, de legkésőbb 24 órával a megszervezett ellátás tervezett időpontja előtt van lehetőség. Ha az Egészségügyi Szolgáltató partner saját szerződési feltételei ettől eltérő határidőt jelölnek meg az ellátás időpontjának módosítására vagy lemondására, úgy a módosításra vagy lemondásra ez a határidő irányadó. Az Egészségügyi Szolgáltató partner által alkalmazott feltételekről az Egészségügyi szolgáltató partner tájékoztatja a Felhasználót az időpont visszaigazolás során.

Amennyiben a Felhasználó nem jelenik meg az Orvoskereső funkcióban lefoglalt ellátáson, a meg nem jelenésből származó, az érintett Egészségügyi Szolgáltató partnernek okozott kárért vagy költségért kizárólag a Felhasználó a felelős. Az ily módon okozott kár mértéke és Felhasználó általi megtérítése tárgyában az érintett Egészségügyi Szolgáltató partner általános szerződési feltételei irányadók.

3.9 Felhasználó a telefonos konzultáció során nem jogosult a tanácsadásról hangfelvételt készíteni, illetve nem jogosult a tanácsadások tartalmát (ideértve a telefonos és az online tanácsadást is) nyilvánosságra hozni, illetve jogosulatlan harmadik fél számára hozzáférhetővé tenni. Ennek be nem tartása esetén Szolgáltató jogosult a Felhasználó felhasználási jogosultságát, minden további kötelezettség nélkül, azonnali hatállyal megszakítani. A hangfelvételekkel, tanácsadás tartalmával való visszaélésből eredő károkért a Felhasználó teljes körű kártérítési felelősséggel tartozik.

#### IV. Regisztráció

A Jogosult/Jogosult által felhatalmazott Felhasználó a Telekom önkiszolgáló felületein, vagy az MT által elérhetővé tett más regisztrációs lehetőségen keresztül indítja a regisztrációt. Megfelelő jogosultság esetén a Telekom (direkt linken keresztül történő egyedi regisztrációs azonosító átadással) átirányítja a Jogosultat/Felhasználót a Szolgáltató weboldalára, ahol Felhasználó el tudja végezni a regisztrációt. A regisztráció feltétele a Felhasználó személyes adatainak (vezetéknév, keresztnév, születési idő, telefonszám,

e-mail cím, jelszó) Szolgáltató részére történő megadása. A Regisztráció véglegesítésének feltétele a jelen ÁSZF és az Adatkezelési tájékoztató elfogadása. A Regisztráció megerősítése érdekében a Szolgáltató e-mailt küld a Felhasználó részére, amiben a Felhasználó megerősíti az e-mail címét.

A Regisztráció során a \*-al jelölt adatok megadása kötelező, az így nem jelölt adatok megadása opcionális. A Regisztráció célja a Szolgáltató és a Felhasználó közötti szerződés létrehozása, a Szolgáltatások igénybevételének biztosítása, ennek során a Felhasználó azonosítása. Kérjük, hogy a Regisztráció során megadott jelszavát ne tegye hozzáférhetővé harmadik személyek részére. A Regisztráció során a bevitt adatok módosíthatók, törölhetők, kérjük ellenőrizze a megadott adatokat. Az adatbeviteli hibákból, illetve az adatok szándékosan téves megadásából eredő károkért és az adat bevitel közben esetlegesen felmerülő technikai problémákért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Az Regisztráció véglegesítéshez szükséges a jelen ÁSZF, valamint az Adatkezelési tájékoztató elfogadása, ami az „Elovestam és elfogadom az általános szerződési feltételeket” valamint az „Elovestam és elfogadom az adatkezelési tájékoztatót” checkbox kipipálásával lehetséges. Ezt követően a Regisztráció elküldése a „Regisztráció” gombra kattintással történik.

Amennyiben a Felhasználó a Regisztrációját nem fejezi be (nem kattint a Regisztráció gombra) úgy a megadott adatokat a Szolgáltató az adott munkamenet bezárásával törli.

A „Regisztráció” gombra kattintással a Szolgáltató és a Felhasználó között szerződéses jogviszony jön létre. A Szerződés alapján a Felhasználó a Szolgáltatásokat a Szolgáltató felé történő díjfizetés nélkül veheti igénybe. A Szerződés időtartama a Felhasználó Regisztrációjának érvényességéig, de legfeljebb az adott Felhasználó/Jogosult és a Telekom közötti, a Szolgáltatások igénybe vételére való jogosultságot megalapozó jogviszony fennállásáig tart, ennek megszűnésével a Felhasználó és a Szolgáltató közötti szerződés automatikusan megszűnik. A Telekom adatot szolgáltat a Szolgáltató felé, amennyiben a Jogosult Felhasználói jogosultsága megszűnik, ilyen esetben az adott Jogosulthoz tartozó valamennyi Felhasználó Felhasználói jogosultsága egyidejűleg megszűnik. Jogosultság elvesztése esetén a Telekom SMS-ben értesíti a Jogosultat, a Szolgáltató pedig e-mailben értesíti az adott Jogosulthoz tartozó valamennyi Felhasználót arról, hogy a jövőben nem éri el a Szolgáltatást. A jogosultság megszűnéséről történő értesítéskor folyamatban lévő konzultációt a Szolgáltató teljesíti (különösen a jogosultság lejártá előtt feltett kérdéseket a jogosultság lejártá után a Szolgáltató megválaszolja).

Esetleges vita esetén a Jogosult/Felhasználó Szolgáltatásokra való jogosultságát a Telekommal köteles tisztázni.

Sikeres Regisztráció esetén a Szolgáltató visszaigazoló e-mailt küld a Felhasználó részére. Amennyiben a visszaigazolás a Felhasználó Regisztrációjának elküldésétől számított legkésőbb 48 órán belül a Felhasználóhoz nem érkezik meg, úgy mentesül a szerződéses kötelezettség alól.

Felhasználó a sikeres regisztrációt követően válik jogosulttá a Szolgáltatások igénybevételére.

A Regisztrációval a Felhasználó vállalja, hogy a regisztráció során megadott adatait azok megváltozása esetén szükség szerint frissíti annak érdekében, hogy azok időszerűek, teljesek és a valóságnak megfelelőek legyenek. A regisztrált adatok módosítása a Profil ikonra kattintva lehetséges.

A Felhasználó az egy háztartásban élő, a Szolgáltatásra jogosult hozzátartozóit a Profil ikonra kattintva adhatja hozzá a Felhasználói fiókjához. 16. életévet betöltött hozzátartozók esetén a hozzátartozó regisztrációja meghívásos úton történik. A meghívott hozzátartozónak saját regisztrációt kell indítania egy meghívó linken keresztül, amiről e-mailben értesül, a regisztrációjára a Felhasználóval azonos módon kerül sor azzal, hogy a Felhasználói fiókja összekapcsolásra kerül az őt hozzátartozóként megjelölt Jogosulttal/Felhasználóval. 16. életévet be nem töltött hozzátartozó esetén külön regisztráció nem történik, a Felhasználó a kiskorú hozzátartozója adatait maga rögzíti a saját Felhasználói fiókjában. A Felhasználó a kiskorú vonatkozásában önállóan igénybe veheti a Szolgáltatásokat (kérdéseket tehet fel stb.), a kiskorú Felhasználó a Szolgáltatásokat korlátozottan, az őt regisztráló hozzátartozó Felhasználóval közösen veheti csak igénybe.

A hozzátartozóként rögzített Felhasználó felhasználási jogosultsága a regisztrációja törléséig, de legkésőbb az őt regisztráló Felhasználó felhasználási jogosultsága megszűnéséig tart.

Ha a Felhasználó a regisztrációkor megadott jelszavára nem emlékszik, akkor Weboldalon történő Belépés során, az „Elfelejtette jelszavát?” funkcióval e-mail címe megadását követően a „Küldés” gombra kattintva

kérheti, hogy a Szolgáltató új belépési jelszót küldjön. A jelszó megváltoztatása belépést követően a „Felhasználó adatai” menüpontban lehetséges.

A Felhasználó a Regisztrációját a Felhasználó adatai menüpontban bármikor törölheti. Ezen túlmenően a Felhasználó bármikor kérheti a Szolgáltatótól a Regisztrációja törlését az eap@teladoc.hu e-mail címre küldött üzenettel, a Szolgáltató címére küldött írásos nyilatkozattal. A törlési igény beérkezését követően Szolgáltató haladéktalanul gondoskodik a Felhasználói regisztráció törléséről, ez azonban nem érinti a Regisztráció alapján keletkezett, valamint a már teljesített Szolgáltatás-nyújtáshoz kapcsolódó adatok és dokumentumok megőrzését, nem eredményezi ezen adatok törlését. A törlési igény alapján az adott Felhasználóra nézve a szerződés megszűnik, a személyes adatok a Szerződés megszűnését követően az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint kerülnek megőrzésre.

A jelen ÁSZF szigorúbb rendelkezése hiányában a jelen ÁSZF megsértése esetén a Szolgáltató jogosult a Jogosult, illetve a Felhasználó Regisztrációjának a törlésére, erről a Szolgáltató e-mailben értesíti a Felhasználót, valamint a Telekom-ot.

Felhasználók tudomásul veszik, hogy amennyiben a Weboldal/Applikáció használatához kapcsolódóan bármely magatartásuk vélhetően vagy bizonyítottan jó erkölcsbe, hatályos jogszabályokba vagy joggyakorlatba ütközik, vagy sérti a Szolgáltató jogait vagy érdekeit, úgy a Szolgáltató bármikor, indoklás nélkül megtagadhatja vagy zárolhatja a Regisztrációt. A zárolt adatokat a Szolgáltató hatóság részére átadhatja.

## V. Adatvédelem

Szolgáltató az adatokat a hatályos magyar jogszabályokban foglalt előírások betartásával kezelheti, őrizheti. A Szolgáltató időbeli, térbeli korlátozás nélkül köteles az üzleti, személyes és egészségügyi adatok jogszabályi előírásoknak megfelelő kezelésére, titoktartási kötelezettség betartására. Szolgáltató ezért ezeket az adatokat nem alkalmazhatja vagy használhatja fel semmilyen más célra, mint amelyeket a jelen szerződési feltételek tartalmaznak.

Ennek megfelelően Szolgáltató köteles az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (az „Adatvédelmi Törvény”) és Az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a „GDPR”) rendelkezéseit figyelembe venni és annak megfelelően eljárni.

Szolgáltató vállalja, hogy szigorúan titokban tartja és bizalmasan kezeli azokat a személyes adatokat, amelyekhez a Felhasználóval való szerződéses kapcsolata eredményeként jutott, és gondosan betartja azon köteleességét, hogy ezeket az adatokat biztonságosan őrizze. Szolgáltató felelős azért, hogy a Felhasználó által átadott adatokat mindenkor munkatársai és megbízottjai bizalmasan kezeljék. A titoktartási kötelezettség Szolgáltatót a Szerződés megszűnése után is köti.

Szolgáltató vállalja olyan műszaki és szervezeti intézkedések megtételét, amelyek a személyes adatok biztonságának szavatolásához szükségesek, figyelembe véve ezek speciális jellegét, továbbá vállalja, hogy elkerüli ezek módosítását, elvesztését, feldolgozását és a hozzájuk való engedély nélküli hozzáférést.

A Szolgáltatások teljesítése során a Szolgáltató és a Telekom főszabály szerint önálló adatkezelőként járnak el. Ugyanakkor a regisztrációval összefüggő panaszok, és segítség-kérések kezelése során a Telekom és a Szolgáltató közös adatkezelőként járnak el. Amennyiben a regisztráció során a Felhasználó támogatásra szorul, és azt a Telekom felé jelzi, úgy a Felhasználó felé történő segítségnyújtás keretében Telekom és a Szolgáltató közül az jár el, amelyiknek a rendszerével összefüggésben a Felhasználó támogatása nyújtható. Ennek eldöntéséhez a Telekom és a Szolgáltató megosztják egymással a regisztráció állására vonatkozó információkat, így a sikeres regisztrációt követően a Szolgáltató haladéktalanul továbbítja a Telekom részére a sikeresen regisztrált Felhasználók UUID-jára hivatkozva a státuszváltozás tényét (az adott azonosítókkal regisztrált Felhasználó személyes adatai nélkül). Ezen túlmenően a Jogosult Felhasználói jogállásának a Telekomnál történő változása esetén Telekom erről haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót, mely adatkezelés keretében a Telekom és a Szolgáltató szintén közös adatkezelőként járnak el.

Az adatkezelések részleteiről a Szolgáltató a Regisztráció során külön Adatkezelési tájékoztató elérhető tételével tájékoztatja a Felhasználókat, valamint az Adatkezelési tájékoztató a Weboldal Footer menüjéből folyamatosan elérhető.

## VI. A Szerződés megszüntetése felmondással, illetve a Szerződéstől való elállás

6.1 A Szerződést a Felhasználó bármikor, indoklás és bármely további jogkövetkezmény nélkül felmondással megszüntetheti. A Szerződés felmondásának minősül a Felhasználó által a saját Regisztrációjának Weboldalon keresztüli törlése, vagy a törlésre vonatkozó írásbeli igényének előterjesztése.

A felmondás közlése nem érinti, az Orvoskereső funkcióban már leadott és visszaigazolt időpont-foglalásokat az Egészségügyi Szolgáltató partnereknél, a Szerződés felmondása esetén ezen időpont lemondására/módosítására – amennyiben a Felhasználó ilyen igénnyel kíván élni – a Felhasználó az Egészségügyi Szolgáltató partner felé jogosult/köteles.

6.2. A Szerződést a Szolgáltató azonnali hatállyal megszüntetheti, a Felhasználó és a Telekom egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben:

- A Felhasználó a telefonos konzultációt rögzíti.
- A Felhasználó a Szolgáltató rossz hírét kelti nyilvánosság előtt vagy médiafelületen (a közösségi médiát is beleértve).
- A Felhasználó a jelen ÁSZF-ben foglalt lényeges kötelezettségét megszegi, vagy a Szolgáltatásra vonatkozó valamely jogszabályt sértve jár el.
- Egyéb, a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben.

6.3. A Szerződést a Felhasználó a Szolgáltatóhoz írásban intézett azonnali hatályú felmondással megszüntetheti az alábbi esetekben:

- A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt lényeges kötelezettségét megszegi, vagy a Szolgáltatásra vonatkozó valamely jogszabályt sértve jár el.
- Egyéb, a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben.

A 6.2. és 6.3. pont szerinti azonnali hatályú felmondás közlése nem érinti, az Orvoskereső funkcióban már leadott és visszaigazolt időpont-foglalásokat az Egészségügyi Szolgáltató partnereknél, a Szerződés ilyen azonnali hatályú felmondása esetén ezen időpont lemondására/módosítására – amennyiben a Felhasználó ilyen igénnyel kíván élni – a Felhasználó az Egészségügyi Szolgáltató partner felé jogosult/köteles.

6.4. A 6.1. pontban foglaltakon túl a Szolgáltató biztosítja a Felhasználó részére a 45/2014 Korm. rendelet szerint elállási/felmondási jogot is. Ez alapján a Szerződéstől a fogyasztónak minősülő Felhasználó annak létrejöttétől számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat, illetve, ha ezen határidőn belül a Szolgáltatás megkezdődik, a Felhasználó a Regisztrációt annak létrejöttétől számított 14 napon belül indoklás nélkül felmondhatja. Ha a Felhasználó az elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) a Szolgáltató I. pont szerinti elérhetőségeire. A Felhasználó határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a jelen pontban megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

Miután a Szolgáltatások igénybevétele a Felhasználó és a Szolgáltató között díjmentes, így az elállás/felmondás kapcsán pénzügyi elszámolás nem történik.

## VII. Panaszkezelés

Felhasználó az általa tapasztalt Szolgáltatással, annak minőségével, vagy a Weboldalon/Applikációban megjelenített tartalommal kapcsolatban fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Levélcím: 1083 Budapest, Szigony utca 26-32. III. em

email: [eap@teladoc.hu](mailto:eap@teladoc.hu)

Szolgáltató a hozzá érkezett vagy továbbított panaszokat 30 napon belül kivizsgálja, a kivizsgálás eredményéről a Felhasználót írásban értesíti.

Fogyasztói jogvita esetén a Felhasználónak lehetősége van a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez fordulni. A békéltető testületek székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét az alábbiakban és az 1. sz. mellékletben találja: <https://www.bekeltetes.hu/>.

A Budapesti Békéltető Testület székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Telefon: +36 (1) 488 21 31

A Felhasználó számára a fentiekén kívül az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva:

- Panasztétel a Fogyasztóvédelmi hatóságnál
- Bírósági eljárás kezdeményezése
- Online vitarendezési platform: Az Európai Bizottság által létrehozott honlapon a fogyasztóknak lehetőségük van arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen a felületen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Az Online vitarendezési Platform itt érhető el: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

## VIII. Kellékszavatosság

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítéséért a Polgári Törvénykönyv, illetve vonatkozó jogszabályok alapján tartozik kellékszavatossággal. A jelen pont szerinti kellékszavatosság nem terjed ki az Egészségügyi Szolgáltató partner által nyújtott Szolgáltatásokra, melyekre a 3.3. pont irányadó.

## IX. Vegyes rendelkezések

9.1 Szolgáltató jogosult a Szerződésben vállalt feladatai végrehajtásához alvállalkozót igénybe venni. Szolgáltató az alvállalkozói teljesítéséért úgy felel, mintha azt maga végezte volna, feladatai ellátására vonatkozóan felelősségbiztosítással rendelkezik. Az Egészségügyi Szolgáltató partner esetleges hibáiért és az ezekkel járó következményekért azonban teljes mértékben az Egészségügyi Szolgáltató partner felel.

9.2 Bármelyik Fél jogosult a Regisztráció tényét és feltételeit bármikor és bármilyen okból közölni olyan személlyel, szervezettel vagy hatósággal, aki, illetve amely az adott Fél jóhiszemű és kellő alappal történő megítélése szerint törvényesen kérheti ezeket az információkat, beleértve kormányokat és kormányzati szerveket is.

9.3 A Weboldalon/Applikációban található információk kihelyezése jóhiszeműen történt, azonban azok csupán tájékoztató célt szolgálnak, az esetleges hibákért Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

9.4 Szolgáltató Weboldala olyan kapcsolódási pontokat tartalmazhat, melyek más szolgáltatók weboldalaira vezethetnek. Ezen más szolgáltatók adatvédelmi és egyéb tevékenységeiért Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

9.5 A Weboldal/Applikáció szerzői jogvédelem alatt áll. Szolgáltató a szerzői jogi jogosultja minden, a Weboldalon/Applikációban elérhető információnak, adatnak és képnek, továbbá az általa nyújtott minden Szolgáltatás nyújtása során keletkező tartalomnak.

9.6 A Szolgáltató és a Felhasználó között létrejött szerződés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül. A Szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek, azokat Szolgáltató nem iktatja, így a Szerződés utólag nem lesz hozzáférhető. A Weboldalon keresztül kizárólag magyar nyelven lehet szerződést kötni. A Szerződéssel kapcsolatos értesítések és a kapcsolattartás nyelve a magyar nyelv.

Felek az egymás közötti kommunikáció tekintetében az e-mailben történő kommunikációt is elfogadják írásbeli értesítésként.

9.7. A Regisztráció során, az egyes Szolgáltatásokhoz kapcsolódó külön tájékoztatókban, valamint a jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., illetve az egyes Szolgáltatásokra közvetlenül vonatkozó jogszabályok (így különösen az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet) irányadó.

9.8. Amennyiben a magyar hatályos jog alapján a jelen ÁSZF bármely kikötése vagy rendelkezése jogellenes vagy semmis, vagy mindkettő, az ilyen kikötést vagy rendelkezést külön kell választani az egyéb kikötésektől, amelyek változatlanul hatályban maradnak. Az ÁSZF valamely rendelkezésének érvénytelensége nem eredményezi az ÁSZF érvénytelenségét, kivéve, ha egyértelmű, hogy az érvénytelen rendelkezés nélkül a Felhasználó a Szolgáltatásokat nem rendelte volna meg.

### 3. sz. melléklet – Békéltető Testületek elérhetőségei

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <https://www.bekeltetes.hu>

#### **Budapesti Békéltető Testület**

Székhely: Budapest  
Illetékességi terület: Budapest  
Elérhetőség:  
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.  
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.  
Telefonszám: 06-1-488-2131  
E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)  
Honlap: [bekeltet.bkik.hu](http://bekeltet.bkik.hu)

#### **Baranya Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Pécs  
Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye  
Elérhetőség:  
Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.  
Telefonszám: 06-72-507-154  
E-mail: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)  
Honlap: [baranyabekeltetes.hu](http://baranyabekeltetes.hu)

#### **Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Miskolc  
Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye  
Elérhetőség:  
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefonszám: 06-46-501-090 (2024.01.01.-től indult ügyek)  
46/501-871 (2024.01.01.-én folyamatban lévő ügyek)  
E-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)  
Honlap: [bekeltetes.borsodmegye.hu](http://bekeltetes.borsodmegye.hu)

#### **Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Szeged  
Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye  
Elérhetőség:  
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefonszám: 06-62-554-250/118  
E-mail: [bekelteto.testulet@cskik.hu](mailto:bekelteto.testulet@cskik.hu)  
Honlap: [bekeltetes-csongrad.hu](http://bekeltetes-csongrad.hu)

#### **Fejér Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Székesfehérvár  
Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye  
Elérhetőség:  
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
Telefonszám: 06-22-510-310  
E-mail: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)  
Honlap: [www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu)

### **Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Győr

Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye

Elérhetőség:

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217

E-mail: [bekeltetotestulet@gysmkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gysmkik.hu)

Honlap: [bekeltetesgyor.hu](http://bekeltetesgyor.hu)

### **Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Debrecen

Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Elérhetőség:

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: 06-52-500-710

E-mail: [bekelteto@hbkkik.hu](mailto:bekelteto@hbkkik.hu)

Honlap: [hbmbekeltetes.hu](http://hbmbekeltetes.hu)

### **Pest Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Budapest

Illetékességi terület: Pest Vármegye

Elérhetőség:

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.

Telefonszám: 06-1-792-7881

E-mail: [pmbekelteto@pmkkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkkik.hu)

Honlap: [panaszrendezes.hu](http://panaszrendezes.hu)

2024.07.26. – 2024.12.01. között hatályos ÁSZF

Általános Szerződési Feltételek – Telekom Egészség

Verzió: 01

Hatályos: 2024.07.26.-tól visszavonásig/módosításig. Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban ÁSZF) a Szolgáltató (Teladoc Hungary Kft.) és a Szolgáltató által a Magyar Telekom Nyrt. 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36., Cg. 01-10-041928, nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága adószám: 10773381-2-44, - továbbiakban: Telekom) meghatározott termékeinek részét képező, Telekom Egészség szolgáltatások (a továbbiakban: Szolgáltatás) felhasználására jogosultak (a továbbiakban: Jogosult) és a Szolgáltatásokat ténylegesen igénybe vevők (a továbbiakban: Felhasználók) Szolgáltatóval fennálló jogviszonyában foglalt jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. Az ÁSZF hatálya minden olyan Szolgáltatásnyújtásra kiterjed, amely Szolgáltatást a Felhasználó a telekomegeszseg.teladoc.hu weboldalon (továbbiakban: „Weboldal”) történő regisztráció alapján, az ennek megfelelően létrejött szerződés szerint vesz igénybe. A regisztráció és a Szolgáltatások igénybevételének feltétele a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadása és betartása.

Szolgáltató – a Telekom egyetértésével – jogosult a jelen ÁSZF-et a Felhasználók előzetes, a Weboldalon történő tájékoztatása mellett, egyoldalúan módosítani, ezen túlmenően előfordulhat, hogy a Telekom saját általános szerződési feltételeinek – a Telekom saját előfizetőivel fennálló jogviszonyára irányadó szabályozás szerinti – módosítása kihat a jelen ÁSZF rendelkezéseire. Az ÁSZF módosításról szóló tájékoztatást Szolgáltató minden esetben a módosított ÁSZF hatálybalépést megelőző 10 nappal közzéteszi. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően a Szolgáltatások első igénybevételével válnak hatályossá.

## I. Definíciók

**Szolgáltató:** A Teladoc Hungary Tanácsadó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság Magyarországon cégnyilvántartásba vett és működő gazdasági társaság. Szolgáltatásait a törvényi keretek betartásával és minden szükséges engedély birtokában végzi.

Szolgáltató adatai:

Cégnév: Teladoc Hungary Tanácsadó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 1083 Budapest, Szigony utca 26-32. III. em

Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Cégmentés szám: 01-09-864388

Adószám: 13613781-2-42

Elérhetőség: [eap@teladoc.hu](mailto:eap@teladoc.hu)

Kamarai nyilvántartási száma: BU13613781

Tárhely szolgáltató (Weboldal és adatbázis):

Cégnév: Integrity Informatikai Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: Székesfehérvár

Cégmentés szám: 07-09-003739

Adószám: 11115139-2-07

Elérhetőség: +36 1 450-26-60; office@integrity.hu

**Jogosult:** A Szolgáltatás igénybevételére jogosult Telekom ügyfél

**Felhasználó:** A Jogosult, illetve a Jogosulttal egy háztartásban élő hozzátartozója, akinek a Jogosult a Szolgáltatás igénybevételét engedélyezi. A Szolgáltatások igénybevétele történhet a Weboldal funkcióinak

használatával, e-mail vagy telefonhívás keretei között. Az igénybevételi jogosultság feltétele 16. életévet betöltött természetes személy esetén a Weboldalon történő önálló regisztráció, a Szolgáltatás-nyújtáshoz feltétlenül szükséges személyes adatok megadása. 16. életévet be nem töltött (kiskorú) személy esetén a Felhasználói jogosultságot a szülői jogokat gyakorló Felhasználó általi, saját felhasználói fióban kiskorú hozzátartozóként történő regisztráció (személyes adatok megadása) keletkezteti. A 16. év alatti Felhasználó Felhasználói jogosultsága korlátozott, a Szolgáltatásokat az őt regisztráló hozzátartozó Felhasználóval közösen veheti csak igénybe.

Egészségügyi Szolgáltató partner: Szolgáltató azon szerződéses partnere, aki saját nevében, önállóan egészségügyi szolgáltatást nyújt, és akihez a Felhasználó a Szolgáltatás keretében, az Orvoskereső funkcióval időpontot tud foglalni (az Egészségügyi Szolgáltató partner a saját egészségügyi szolgáltatásait önállóan, a Felhasználóval létrejött külön szerződése alapján, a Felhasználó általi díjfizetés mellett nyújtja).

Orvos: Szolgáltató olyan alkalmazottai vagy alvállalkozói, akik orvosi szakképesítéssel rendelkeznek és a Szolgáltató nevében orvosi tanácsot adnak a Felhasználónak.

Szolgáltatás: Szolgáltató által végzett azon tevékenységek összessége, melyet a Szolgáltató a Telekommal fennálló jogviszonya alapján a Weboldalon, az Applikáción keresztül, valamint a 1-776-7667 -os telefonszámon szolgáltatás csomagként a Felhasználó részére nyújt. A Szolgáltatások részletes leírása a jelen ÁSZF II. pontja alatt szerepel. A Szolgáltatásokat a Felhasználó a Szolgáltató felé történő díjfizetés nélkül jogosult igénybe venni a Jogosult Telekommal fennálló előfizetői jogviszonyára tekintettel.

Weboldal: a [www.telekomegeszseg.teladoc.hu](http://www.telekomegeszseg.teladoc.hu) URL alatt található internetes tartalom, amely magában foglalja a Felhasználó regisztrációjához kapcsolódó tevékenységeket is.

Applikáció: A Telekom Egészség néven a Google Play áruházból, az IOS App Store áruházakból letölthető alkalmazás.

## II. A Szolgáltatás tárgya

Szolgáltató virtuális egészségügyi tanácsadás szolgáltatásokat nyújt a Felhasználók részére, ennek keretében az alább részletezett Szolgáltatásokat teszi elérhetővé a Weboldalon, az Applikáción és call-centeren keresztül.

A Szolgáltató által kínált Szolgáltatások a meghirdetettek szerint minden Felhasználó részére elérhetőek, tartózkodási helytől függetlenül. A Szolgáltatás igénybevételének feltétele az érvényes regisztráció, ami kizárólag a Weboldalon keresztül lehetséges.

A Felhasználó naptári hónaponként összesen 10 alkalommal jogosult a Szolgáltatást igénybe venni. A naptári hónaponként igénybe vehető szolgáltatások elérhetősége minden naptári hónappal újra kezdődik, azaz amennyiben egy Felhasználó egy adott naptári hónapban nem meríti ki a rendelkezésére álló 10 alkalmat, úgy a fel nem használt szolgáltatások a következő hónapra nem vihetők át.

### 2.1 Online Orvosi Tanácsadás

A Szolgáltató által létrehozott és üzemeltetett Weboldalon valamint az Applikációban elérhető "Online orvosi tanácsadás" menüpont a Felhasználó által feltett kérdéseket fogadja. Szolgáltató Orvosa az üzenet fogadását követő munkanap végéig a lent részletezett témakörökben érkező kérdéseket megválaszolja, és a választ a Felhasználó regisztrált e-mail címére megküldi:

- egészséggel, betegséggel, gyógykezeléssel, egészségmegőrzéssel kapcsolatos kérdések: felnőtteket érintően bármilyen, gyermeket érintően általános (specialistát nem igénylő) kérdésekben
- tájékoztatás gyógyszerek összetételét, alkalmazhatóságát, mellékhatásait, helyettesíthetőségét, árát illetően,
- tájékoztatás orvosi, gyermekorvosi, fogorvosi ügyeletekről,
- tájékoztatás ügyeletes gyógyszerárakról,
- tájékoztatás egészségügyi intézmények elérhetőségéről.

Az orvosi kérdésekhez a Felhasználó leleteket, képeket is csatolhat. Ha szükséges, a csatolt leletekkel kapcsolatban visszahívást kérhet, de a Felhasználó saját maga is igénybe veheti a következő pont szerinti Telefonos Orvosi Tanácsadást.

A visszahívást a Szolgáltató a Felhasználó regisztrált telefonszámán legkésőbb a következő munkanap végéig (a szolgáltatás munkanapokon 08:00-20:00 közötti időszakban érhető el) teljesíti. Amennyiben a visszahívás során a hívott fél nem elérhető, úgy a Szolgáltató a következő munkanapon ismételt visszahívást kezdeményez. Amennyiben a hívott fél ezen visszahívás során sem érhető el, úgy a Szolgáltató az adott igényt lezárja, ilyen esetben a Felhasználó – amennyiben a Szolgáltatást igénybe kívánja venni – ismételt visszahívást kérhet a webes felületen, vagy maga kezdeményezheti a Szolgáltatás igénybe vételét a dedikált telefonszám felhívásával.

A Szolgáltató, illetve az Orvos által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot.

Az Online Orvosi Tanácsadás Szolgáltatást a Felhasználó a Weboldalon vagy Applikációban regisztrált Felhasználói fiókjába történő belépést követően tudja igénybe venni.

## 2.2 Telefonos Orvosi Tanácsadás

A Telefonos Orvosi Tanácsadást a Felhasználó a Szolgáltató **1-776-7667** telefonszámának felhívásával veheti igénybe. A Telefonos Orvosi Tanácsadás munkanapokon 08:00-20:00 óra között érhető el a Felhasználók számára, és laikusoknak szóló tájékoztatást ad a következő kérdések esetén:

- egészséggel, betegséggel, gyógykezeléssel, egészségmegőrzéssel kapcsolatos kérdések: felnőtteket érintően bármilyen, gyermeket érintően általános (specialistát nem igénylő) kérdésekben
- tájékoztatás gyógyszerek összetételét, alkalmazhatóságát, mellékhatásait, helyettesíthetőségét, árát illetően,
- tájékoztatás orvosi, gyermekorvosi, fogorvosi ügyeletről,
- tájékoztatás ügyeletes gyógyszertárakról,
- tájékoztatás egészségügyi intézmények elérhetőségéről.

A Szolgáltató, illetve az Orvos által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot.

A Szolgáltatás feltétele a Felhasználó azonosítása (vezetéknév, keresztnév, születési idő és regisztrált e-mail cím Felhasználó általi megadása).

A Telefonos Orvosi Tanácsadás igénybevételének feltétele az Weboldalon keresztül történő előzetes regisztráció, anélkül a Telefonos Orvosi Tanácsadás szolgáltatás önállóan nem vehető igénybe.

## 2.3 Egészségfelmérés és személyre szabott orvosi tanácsadás

Az egészségfelmérés keretében az ún. Életmód Kérdőív kitöltése után a Felhasználó kérheti a szív-érrendszeri betegségek kockázatának kiszámítását és ennek megfelelő, személyre szabott életmód-tanácsadást. Az elkészült értékelést és javaslatokat a Felhasználó telefonon vagy email-en keresztül részletesen megkonzultálhatja a Szolgáltató által biztosított Orvossal. Felhasználó igénye alapján a konzultáció követő jellel időközönként megismételhető, az elért eredmények alapján személyre szabva módosítható.

A Weboldalon/Applikációban grafikus felületen elérhető, könnyen kezelhető rizikó kalkulátor segítségével a Felhasználó kiszámolhatja, hogy a következő 10 évben mekkora eséllyel fenyegeti súlyos szív- és érrendszeri betegség. A kalkulátor értékeinek változtatásával modellezhető, hogy miként módosítaná a kiszámított kockázatot, ha leszoknánk a dohányzásról, alacsonyabb lenne a koleszterinszintünk, vagy éppen magasabb lenne a vérnyomásunk.

A Szolgáltató, illetve az Orvos által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot.

Az Egészségfelmérés és személyre szabott orvosi tanácsadást a Felhasználó a Weboldalon vagy Applikációban regisztrált Felhasználói fiókjába történő belépést követően tudja igénybe venni.

## 2.4. Orvoskereső

A Szolgáltató országos Egészségügyi Szolgáltatói partnerhálózatot tart fenn. Az Egészségügyi Szolgáltatók Magyarország területén nyújtják Egészségügyi Szolgáltatásaikat.

A Szolgáltató a Felhasználók részére információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújt, melynek keretében a Felhasználó a Weboldalon és az Applikáción keresztül elérhető, Egészségügyi Szolgáltatókat

tartalmazó, folyamatosan frissülő, térképes adatbázisban kereshet az Egészségügyi Szolgáltatók között, online időpontfoglalási opcióval (mely online időpontfoglalás kizárólag azon intézmények és orvosok esetében érhető el, ahol az adott intézmény / orvos az online időpontfoglalás feltételeit megteremtette, erről Teladoc a Weboldalon tájékoztatja a Felhasználókat; ahol az online foglalás nem elérhető, ott telefonon foglalható időpont).

A kereső lehetőséget ad arra, hogy a Felhasználó az Egészségügyi Szolgáltató neve, az általa nyújtott ellátások szakterületei és az ellátást végző orvosok, valamint az Egészségügyi Szolgáltató elhelyezkedése alapján kiválaszthassa a neki megfelelőt. A Felhasználó egyéni választása szerint időpontot foglalhat elektronikus úton, vagy közvetlenül az Egészségügyi Szolgáltató telefonszámán, ami az időpont-foglaló rendszerben megjelenítésre kerül.

Az időpont foglalást a Szolgáltató a Felhasználó részére megküldött e-mailben visszaigazolja.

Az Orvoskereső Szolgáltatást a Felhasználó a Weboldalon vagy Applikációban regisztrált Felhasználói fiókjába történő belépést követően tudja igénybe venni.

### III. A felek jogai és kötelezettségei

3.1 Szolgáltató szavatolja a Weboldal és a call-center elérhetőségét a készenléti idő 98%-ban, ugyanakkor nem felel az általa nem befolyásolható elektronikus hírközlési és áramellátási zavarokért, illetve egyéb vis maiornak minősülő, a Szolgáltató hatókörén kívüli eseményekért.

A Felhasználó felelőssége, hogy megfelelő internet-hozzáféréssel, valamint a szükséges hardver és szoftver eszközökkel rendelkezzen annak érdekében, hogy nála a Weboldal/Applikáció megfelelően működjön. Telefonos igénybevétel esetén a Felhasználó felelőssége, hogy megfelelő telefon-szolgáltatással rendelkezzen. A 1-776-7667 telefonszám a Felhasználó saját előfizetése szerinti normál hívás-tarifával hívható.

Az Applikáció egy kényelmi szolgáltatás, az a „jelenlegi állapotában” (As Is) kerül rendelkezésre bocsátásra, bármiféle kifejezett vagy hallgatólagos szavatosság vállalás nélkül arra nézve, hogy az Applikáció megszakítás nélkül és hibamentesen működik. A Felhasználók az Applikációt saját felelősségükre használhatják. Szolgáltató a jogszabály által megengedett legteljesebb mértékben kizárja a felelősségét az Applikáció-használat során felmerülő vagy abból eredő valamennyi vagyoni és nem vagyoni károkért.

3.2 A Szolgáltatások mindegyikére vonatkozik – függetlenül attól, hogy az adott Szolgáltatás jelen ÁSZF-beli leírásánál szerepel-e –, hogy **a Szolgáltató, illetve az Orvos által nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem helyettesíthetik a személyes orvosi vizsgálatot.**

3.3 Szolgáltató csak olyan Egészségügyi Szolgáltató partnerrel köt szerződést, akik rendelkeznek a humán egészségügyi ellátás végzéséhez szükséges hatósági engedéllyel. Szolgáltató vállalja, hogy egészségügyi ellátó partnereivel kötött szerződésben felhívja az Egészségügyi Szolgáltató Partner figyelmét arra, hogy kötelesek haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót a humán egészségügyi ellátás folytatásához szükséges előfeltételek bármelyikének megváltozásáról vagy megszűnéséről.

Nem terjed ki a Szolgáltató felelőssége az Egészségügyi Szolgáltatók által végzett betegellátásra, a konkrét szakmai munkára, illetve az Egészségügyi Szolgáltatók által a Felhasználóval kötött szerződés teljesítése során vagy szerződésen kívül a Felhasználónak esetlegesen okozott károkra. A Szolgáltatás nyújtása során az Egészségügyi Szolgáltató által okozott bárminemű kárért az Egészségügyi Szolgáltató tartozik felelősséggel.

3.4 A Szolgáltató lehetővé teszi a Felhasználók részére, hogy a Szolgáltatásminőséget értékeljék. Az értékelés teljesen önkéntes, amennyiben a Felhasználó értékelést ad le, úgy ezt a Szolgáltató a Szolgáltatás-minőség belső értékelése és javítása céljából felhasználja.

A telefonos Szolgáltatás elégedettség értékelése 1-5 skála terjedelmű, a Felhasználó a telefon nyomógombjai segítségével választhat. A Felhasználókat a Szolgáltató 5 (öt) munkanapon belül rögzített telefonon megkeresheti és amennyiben a Felhasználónak megoldásra váró problémája van, törekszik annak azonnali kezelésére, amennyiben szükséges, az értékelést panaszként kezeli tovább, és vizsgálatot folytat le az ügyben. Az értékelés leadásával a Felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a fentiek szerint megkeresse.

Online Szolgáltatások esetén az adott Szolgáltatás teljesítését követően a Szolgáltató e-mailben keresheti meg a Felhasználót és kérheti külön értékelési kérdőív kitöltését. Ezen túlmenően az Orvoskereső funkcióban

történő foglalás esetén az Egészségügyi Szolgáltató partnernél lefoglalt orvosi vizsgálat után a Szolgáltató szintén e-mailben keresheti meg a Felhasználót és kérheti az értékelési kérdőív kitöltését melyen keresztül a Felhasználó értékelheti az Egészségügyi Szolgáltató partner által nyújtott orvosi vizsgálatot és annak körülményeit. Negatív értékelés esetén a Szolgáltató e-mailben további megkereséssel élhet a Felhasználó felé és amennyiben megoldásra váró problémája van, törekszik annak azonnali kezelésére, amennyiben szükséges, a Szolgáltató az értékelést panaszként kezeli tovább, és vizsgálatot folytat le az ügyben. Az értékelés leadásával a Felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy negatív értékelés esetén a Szolgáltató a fentiek szerint megkeresse.

3.5 Szolgáltató minden reklamációt, bejelentést kivizsgál, továbbá a hozzá érkezett vagy továbbított panaszokat 30 napon belül megválaszolja a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §, valamint az Egészségügyről szóló 1997. évi CLIV törvény 29. §. rendelkezéseinek megfelelően.

3.6 Felhasználó a Szolgáltatásokat saját felelősségére veheti igénybe.

3.7 A Felhasználó által megadott személyes adatok, elérhetőségek, valamint a regisztráció, illetve a Szolgáltatás igénybevétele körében a Felhasználó által megadott bármely további adat, irat és dokumentum helyességéért és valóságáért kizárólag az adatokat megadó Felhasználó felelős.

3.8 Az Orvoskereső funkcióban lefoglalt harmadik személy Egészségügyi szolgáltató partner által nyújtandó egészségügyi ellátás időpontjának a Felhasználó érdekkörében felmerült okból történő módosítására vagy lemondására az ellátás kezdete előtti utolsó munkanapon, de legkésőbb 24 órával a megszervezett ellátás tervezett időpontja előtt van lehetőség. Ha az Egészségügyi Szolgáltató partner saját szerződési feltételei ettől eltérő határidőt jelölnek meg az ellátás időpontjának módosítására vagy lemondására, úgy a módosításra vagy lemondásra ez a határidő irányadó. Az Egészségügyi Szolgáltató partner által alkalmazott feltételekről az Egészségügyi szolgáltató partner tájékoztatja a Felhasználót az időpont visszaigazolás során.

Amennyiben a Felhasználó nem jelenik meg az Orvoskereső funkcióban lefoglalt ellátáson, a meg nem jelenésből származó, az érintett Egészségügyi Szolgáltató partnernek okozott kárért vagy költségért kizárólag a Felhasználó a felelős. Az ily módon okozott kár mértéke és Felhasználó általi megtérítése tárgyában az érintett Egészségügyi Szolgáltató partner általános szerződési feltételei irányadók.

3.9 Felhasználó a telefonos konzultáció során nem jogosult a tanácsadástól hangfelvételt készíteni, illetve nem jogosult a tanácsadás tartalmát (ideértve a telefonos és az online tanácsadást is) nyilvánosságra hozni, illetve jogosulatlan harmadik fél számára hozzáférhetővé tenni. Ennek be nem tartása esetén Szolgáltató jogosult a Felhasználó felhasználási jogosultságát, minden további kötelezettség nélkül, azonnali hatállyal megszakítani. A hangfelvételekkel, tanácsadás tartalmával való visszaélésből eredő károkért a Felhasználó teljes körű kártérítési felelősséggel tartozik.

#### IV. Regisztráció

A Jogosult/Jogosult által felhatalmazott Felhasználó a Telekom önkiszolgáló felületein indítja a regisztrációt. Megfelelő jogosultság esetén a Telekom (direkt linken keresztül történő egyedi regisztrációs azonosító átadással) átirányítja a Jogosultat/Felhasználót a Szolgáltató weboldalára, ahol Felhasználó el tudja végezni a regisztrációt. A regisztráció feltétele a Felhasználó személyes adatainak (vezetéknév, keresztnév, születési idő, telefonszám, e-mail cím, jelszó) Szolgáltató részére történő megadása. A Regisztráció véglegesítésének feltétele a jelen ÁSZF és az Adatkezelési tájékoztató elfogadása. A Regisztráció megerősítése érdekében a Szolgáltató e-mailt küld a Felhasználó részére, amiben a Felhasználó megerősíti az e-mail címét.

A Regisztráció során a \*-al jelölt adatok megadása kötelező, az így nem jelölt adatok megadása opcionális. A Regisztráció célja a Szolgáltató és a Felhasználó közötti szerződés létrehozása, a Szolgáltatások igénybe vételének biztosítása, ennek során a Felhasználó azonosítása. Kérjük, hogy a Regisztráció során megadott jelszavát ne tegye hozzáférhetővé harmadik személyek részére. A Regisztráció során a bevitt adatok módosíthatók, törölhetők, kérjük ellenőrizze a megadott adatokat. Az adatbeviteli hibákból, illetve az adatok szándékosan téves megadásából eredő károkért és az adat bevitel közben esetlegesen felmerülő technikai problémákért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Az Regisztráció véglegesítéshez szükséges a jelen ÁSZF, valamint az Adatkezelési tájékoztató elfogadása, ami az „Elofvastam és elfogadom az általános szerződési feltételeket” valamint az „Elofvastam és elfogadom az

adatkezelési tájékoztatót" checkbox kipipálásával lehetséges. Ezt követően a Regisztráció elküldése a „Regisztráció” gombra kattintással történik.

Amennyiben a Felhasználó a Regisztrációját nem fejezi be (nem kattint a Regisztráció gombra) úgy a megadott adatokat a Szolgáltató az adott munkamenet bezárásával törli.

A „Regisztráció” gombra kattintással a Szolgáltató és a Felhasználó között szerződéses jogviszony jön létre. A Szerződés alapján a Felhasználó a Szolgáltatásokat a Szolgáltató felé történő díjfizetés nélkül veheti igénybe. A Szerződés időtartama a Felhasználó Regisztrációjának érvényességéig, de legfeljebb az adott Felhasználó/Jogosult és a Telekom közötti, a Szolgáltatások igénybe vételére való jogosultságot megalapozó jogviszony fennállásáig tart, ennek megszűnésével a Felhasználó és a Szolgáltató közötti szerződés automatikusan megszűnik. A Telekom adatot szolgáltat a Szolgáltató felé, amennyiben a Jogosult Felhasználói jogosultsága megszűnik, ilyen esetben az adott Jogosulthoz tartozó valamennyi Felhasználó Felhasználói jogosultsága egyidejűleg megszűnik. Jogosultság elvesztése esetén a Telekom SMS-ben értesíti a Jogosultat, a Szolgáltató pedig e-mailben értesíti az adott Jogosulthoz tartozó valamennyi Felhasználót arról, hogy a jövőben nem éri el a Szolgáltatást. A jogosultság megszűnéséről történő értesítéskor folyamatban lévő konzultációt a Szolgáltató teljesíti (különösen a jogosultság lejártá előtt feltett kérdéseket a jogosultság lejártá után a Szolgáltató megválaszolja).

Esetleges vita esetén a Jogosult/Felhasználó Szolgáltatásokra való jogosultságát a Telekommal köteles tisztázni.

Sikeres Regisztráció esetén a Szolgáltató visszaigazoló e-mailt küld a Felhasználó részére. Amennyiben a visszaigazolás a Felhasználó Regisztrációjának elküldésétől számított legkésőbb 48 órán belül a Felhasználóhoz nem érkezik meg, úgy mentesül a szerződéses kötelezettség alól.

Felhasználó a sikeres regisztrációt követően válik jogosulttá a Szolgáltatások igénybevételére.

A Regisztrációval a Felhasználó vállalja, hogy a regisztráció során megadott adatait azok megváltozása esetén szükség szerint frissíti annak érdekében, hogy azok időszerűek, teljesek és a valóságnak megfelelőek legyenek. A regisztrált adatok módosítása a Profil ikonra kattintva lehetséges.

A Felhasználó az egy háztartásban élő, a Szolgáltatásra jogosult hozzátartozóit a Profil ikonra kattintva adhatja hozzá a Felhasználói fiókjához. 16. életévet betöltött hozzátartozók esetén a hozzátartozó regisztrációja meghívásos úton történik. A meghívott hozzátartozónak saját regisztrációt kell indítania egy meghívó linken keresztül, amiről e-mailben értesül, a regisztrációjára a Felhasználóval azonos módon kerül sor azzal, hogy a Felhasználói fiókja összekapcsolásra kerül az őt hozzátartozóként megjelölt Jogosulttal/Felhasználóval. 16. életévet be nem töltött hozzátartozó esetén külön regisztráció nem történik, a Felhasználó a kiskorú hozzátartozója adatait maga rögzíti a saját Felhasználói fiókjában. A Felhasználó a kiskorú vonatkozásában önállóan igénybe veheti a Szolgáltatásokat (kérdéseket tehet fel stb.), a kiskorú Felhasználó a Szolgáltatásokat korlátozottan, az őt regisztráló hozzátartozó Felhasználóval közösen veheti csak igénybe.

A hozzátartozóként rögzített Felhasználó felhasználási jogosultsága a regisztrációja törléséig, de legkésőbb az őt regisztráló Felhasználó felhasználási jogosultsága megszűnéséig tart.

Ha a Felhasználó a regisztrációkor megadott jelszavára nem emlékszik, akkor Weboldalon történő Belépés során, az „Elfelejtette jelszavát?” funkcióval e-mail címe megadását követően a „Küldés” gombra kattintva kérheti, hogy a Szolgáltató új belépési jelszót küldjön. A jelszó megváltoztatása belépést követően a „Felhasználó adatai” menüpontban lehetséges.

A Felhasználó a Regisztrációját a Felhasználó adatai menüpontban bármikor törölheti. Ezen túlmenően a Felhasználó bármikor kérheti a Szolgáltatótól a Regisztrációja törlését az eap@teladoc.hu e-mail címre küldött üzenettel, a Szolgáltató címére küldött írásos nyilatkozattal. A törlési igény beérkezését követően Szolgáltató haladéktalanul gondoskodik a Felhasználói regisztráció törléséről, ez azonban nem érinti a Regisztráció alapján keletkezett, valamint a már teljesített Szolgáltatás-nyújtáshoz kapcsolódó adatok és dokumentumok megőrzését, nem eredményezi ezen adatok törlését. A törlési igény alapján az adott Felhasználóra nézve a szerződés megszűnik, a személyes adatok a Szerződés megszűnését követően az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint kerülnek megőrzésre.

A jelen ÁSZF szigorúbb rendelkezése hiányában a jelen ÁSZF megsértése esetén a Szolgáltató jogosult a Felhasználó Regisztrációjának a törlésére, erről a Szolgáltató e-mailben értesíti a Felhasználót, valamint a Telekom-ot.

Felhasználók tudomásul veszik, hogy amennyiben a Weboldal/Applikáció használatához kapcsolódóan bármely magatartásuk vélhetően vagy bizonyítottan jó erkölcsbe, hatályos jogszabályokba vagy joggyakorlatba ütközik, vagy sérti a Szolgáltató jogait vagy érdekeit, úgy a Szolgáltató bármikor, indoklás nélkül megtagadhatja vagy zárolhatja a Regisztrációt. A zárolt adatokat a Szolgáltató hatóság részére átadhatja.

## V. Adatvédelem

Szolgáltató az adatokat a hatályos magyar jogszabályokban foglalt előírások betartásával kezelheti, őrizheti. A Szolgáltató időbeli, térbeli korlátozás nélkül köteles az üzleti, személyes és egészségügyi adatok jogszabályi előírásoknak megfelelő kezelésére, titoktartási kötelezettség betartására. Szolgáltató ezért ezeket az adatokat nem alkalmazhatja vagy használhatja fel semmilyen más célra, mint amelyeket a jelen szerződési feltételek tartalmaznak.

Ennek megfelelően Szolgáltató köteles az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (az „Adatvédelmi Törvény”) és Az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a „GDPR”) rendelkezéseit figyelembe venni és annak megfelelően eljárni.

Szolgáltató vállalja, hogy szigorúan titokban tartja és bizalmasan kezeli azokat a személyes adatokat, amelyekhez a Felhasználóval való szerződéses kapcsolata eredményeként jutott, és gondosan betartja azon kötelességét, hogy ezeket az adatokat biztonságosan őrizze. Szolgáltató felelős azért, hogy a Felhasználó által átadott adatokat mindenkor munkatársai és megbízottjai bizalmasan kezeljék. A titoktartási kötelezettség Szolgáltatót a Szerződés megszűnése után is köti.

Szolgáltató vállalja olyan műszaki és szervezeti intézkedések megtételét, amelyek a személyes adatok biztonságának szavatolásához szükségesek, figyelembe véve ezek speciális jellegét, továbbá vállalja, hogy elkerüli ezek módosítását, elvesztését, feldolgozását és a hozzájuk való engedély nélküli hozzáférést.

A Szolgáltatások teljesítése során a Szolgáltató és a Telekom főszabály szerint önálló adatkezelőként járnak el. Ugyanakkor a regisztrációval összefüggő panaszok, és segítség-kérések kezelése során a Telekom és a Szolgáltató közös adatkezelőként járnak el. Amennyiben a regisztráció során a Felhasználó támogatásra szorul, és azt a Telekom felé jelzi, úgy a Felhasználó felé történő segítségnyújtás keretében Telekom és a Szolgáltató közül az jár el, amelyiknek a rendszerével összefüggésben a Felhasználó támogatása nyújtható. Ennek eldöntéséhez a Telekom és a Szolgáltató megosztják egymással a regisztráció állására vonatkozó információkat, így a sikeres regisztrációt követően a Szolgáltató haladéktalanul továbbítja a Telekom részére a sikeresen regisztrált Felhasználók UUID-jára hivatkozva a státuszváltozás tényét (az adott azonosítókkal regisztrált Felhasználó személyes adatai nélkül). Ezen túlmenően a Jogosult felhasználói jogállásának a Telekomnál történő változása esetén Telekom erről haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót, mely adatkezelés keretében a Telekom és a Szolgáltató szintén közös adatkezelőként járnak el.

Az adatkezelések részleteiről a Szolgáltató a Regisztráció során külön Adatkezelési tájékoztató elérhető tételével tájékoztatja a Felhasználókat, valamint az Adatkezelési tájékoztató a Weboldal Footer menüjéből folyamatosan elérhető.

## VI. A Szerződés megszüntetése felmondással, illetve a Szerződéstől való elállás

6.1 A Szerződést a Felhasználó bármikor, indoklás és bármely további jogkövetkezmény nélkül felmondással megszüntetheti. A Szerződés felmondásának minősül a Felhasználó által a saját Regisztrációjának Weboldalon keresztüli törlése, vagy a törlésre vonatkozó írásbeli igényének előterjesztése.

A felmondás közlése nem érinti, az Orvoskereső funkcióban már leadott és visszaigazolt időpont-foglalásokat az Egészségügyi Szolgáltató partnereknél, a Szerződés felmondása esetén ezen időpont lemondására/módosítására – amennyiben a Felhasználó ilyen igénnyel kíván élni – a Felhasználó az Egészségügyi Szolgáltató partner felé jogosult/köteles.

6.2. A Szerződést a Szolgáltató azonnali hatállyal megszüntetheti, a Felhasználó és a Telekom egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben:

- A Felhasználó a telefonos konzultációt rögzíti.
- A Felhasználó a Szolgáltató rossz hírét kelti nyilvánosság előtt vagy médiafelületen (a közösségi médiát is beleértve).

- A Felhasználó a jelen ÁSZF-ben foglalt lényeges kötelezettségét megszegi, vagy a Szolgáltatásra vonatkozó valamely jogszabályt sértve jár el.
- Egyéb, a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben.

6.3. A Szerződést a Felhasználó a Szolgáltatóhoz írásban intézett azonnali hatályú felmondással megszüntetheti az alábbi esetekben:

- A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt lényeges kötelezettségét megszegi, vagy a Szolgáltatásra vonatkozó valamely jogszabályt sértve jár el.
- Egyéb, a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben.

A 6.2. és 6.3. pont szerinti azonnali hatályú felmondás közlése nem érinti, az Orvoskereső funkcióban már leadott és visszaigazolt időpont-foglalásokat az Egészségügyi Szolgáltató partnereknél, a Szerződés ilyen azonnali hatályú felmondása esetén ezen időpont lemondására/módosítására – amennyiben a Felhasználó ilyen igénnyel kíván élni – a Felhasználó az Egészségügyi Szolgáltató partner felé jogosult/köteles.

6.4. A 6.1. pontban foglaltakon túl a Szolgáltató biztosítja a Felhasználó részére a 45/2014 Korm. rendelet szerint elállási/felmondási jogot is. Ez alapján a Szerződéstől a fogyasztónak minősülő Felhasználó annak létrejöttétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat, illetve, ha ezen határidőn belül a Szolgáltatás megkezdődik, a Felhasználó a Regisztrációt annak létrejöttétől számított 14 napon belül indokolás nélkül felmondhatja. Ha a Felhasználó az elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) a Szolgáltató I. pont szerinti elérhetőségeire. A Felhasználó határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a jelen pontban megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

Miután a Szolgáltatások igénybevétele a Felhasználó és a Szolgáltató között díjmentes, így az elállás/felmondás kapcsán pénzügyi elszámolás nem történik.

## VII. Panaszkezelés

Felhasználó az általa tapasztalt Szolgáltatással, annak minőségével, vagy a Weboldalon/Applikációban megjelenített tartalommal kapcsolatban fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Levélcím: 1083 Budapest, Szigony utca 26-32. III. em

email: eap@teladoc.hu

Szolgáltató a hozzá érkezett vagy továbbított panaszokat 30 napon belül kivizsgálja, a kivizsgálás eredményéről a Felhasználót írásban értesíti.

Fogyasztói jogvita esetén a Felhasználónak lehetősége van a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez fordulni. A békéltető testületek székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét az alábbiakban és az 1. sz. mellékletben találja: <https://www.bekeltetes.hu/>.

A Budapesti Békéltető Testület székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

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

Telefon: +36 (1) 488 21 31

A Felhasználó számára a fentiekén kívül az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva:

- Panasztétel a Fogyasztóvédelmi hatóságnál
- Bírósági eljárás kezdeményezése
- Online vitarendezési platform: Az Európai Bizottság által létrehozott honlapon a fogyasztóknak lehetőségük van arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen a felületen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Az Online vitarendezési Platform itt érhető el: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

## VIII. Kellékszavatosság

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítéséért a Polgári Törvénykönyv, illetve vonatkozó jogszabályok alapján tartozik kellékszavatossággal. A jelen pont szerinti kellékszavatosság nem terjed ki az Egészségügyi Szolgáltató partner által nyújtott Szolgáltatásokra, melyekre a 3.3. pont irányadó.

## IX. Vegyes rendelkezések

9.1 Szolgáltató jogosult a Szerződésben vállalt feladatai végrehajtásához alvállalkozót igénybe venni. Szolgáltató az alvállalkozói teljesítéséért úgy felel, mintha azt maga végezte volna, feladatai ellátására vonatkozóan felelősségbiztosítással rendelkezik. Az Egészségügyi Szolgáltató partner esetleges hibáiért és az ezekkel járó következményekért azonban teljes mértékben az Egészségügyi Szolgáltató partner felel.

9.2 Bármelyik Fél jogosult a Regisztráció tényét és feltételeit bármikor és bármilyen okból közölni olyan személlyel, szervezettel vagy hatósággal, aki, illetve amely az adott Fél jóhiszemű és kellő alappal történő megítélése szerint törvényesen kérheti ezeket az információkat, beleértve kormányokat és kormányzati szerveket is.

9.3 A Weboldalon/Applikációban található információk kihelyezése jóhiszeműen történt, azonban azok csupán tájékoztató célt szolgálnak, az esetleges hibákért Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

9.4 Szolgáltató Weboldala olyan kapcsolódási pontokat tartalmazhat, melyek más szolgáltatók weboldalaira vezethetnek. Ezen más szolgáltatók adatvédelmi és egyéb tevékenységeiért Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

9.5 A Weboldal/Applikáció szerzői jogvédelem alatt áll. Szolgáltató a szerzői jogi jogosultja minden, a Weboldalon/Applikációban elérhető információnak, adatnak és képnek, továbbá az általa nyújtott minden Szolgáltatás nyújtása során keletkező tartalomnak.

9.6 A Szolgáltató és a Felhasználó között létrejött szerződés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül. A Szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek, azokat Szolgáltató nem iktatja, így a Szerződés utólag nem lesz hozzáférhető. A Weboldalon keresztül kizárólag magyar nyelven lehet szerződést kötni. A Szerződéssel kapcsolatos értesítések és a kapcsolattartás nyelve a magyar nyelv.

Felek az egymás közötti kommunikáció tekintetében az e-mailben történő kommunikációt is elfogadják írásbeli értesítésként.

9.7. A Regisztráció során, az egyes Szolgáltatásokhoz kapcsolódó külön tájékoztatókban, valamint a jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., illetve az egyes Szolgáltatásokra közvetlenül vonatkozó jogszabályok (így különösen az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet) irányadó.

9.8. Amennyiben a magyar hatályos jog alapján a jelen ÁSZF bármely kikötése vagy rendelkezése jogellenes vagy semmis, vagy mindkettő, az ilyen kikötést vagy rendelkezést külön kell választani az egyéb kikötésektől, amelyek változatlanul hatályban maradnak. Az ÁSZF valamely rendelkezésének érvénytelensége nem eredményezi az ÁSZF érvénytelenségét, kivéve, ha egyértelmű, hogy az érvénytelen rendelkezés nélkül a Felhasználó a Szolgáltatásokat nem rendelte volna meg.

## 1. sz. melléklet – Békéltető Testületek elérhetőségei

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <https://www.bekeltetes.hu>

### **Budapesti Békéltető Testület**

Székhely: Budapest

Illetékességi terület: Budapest

Elérhetőség:

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.

Telefonszám: 06-1-488-2131

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Honlap: [bekeltet.bkik.hu](http://bekeltet.bkik.hu)

### **Baranya Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Pécs

Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye

Elérhetőség:

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefonszám: 06-72-507-154

E-mail: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

Honlap: [baranyabekeltetes.hu](http://baranyabekeltetes.hu)

### **Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Miskolc

Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye

Elérhetőség:

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: 06-46-501-090 (2024.01.01.-től indult ügyek)

46/501-871 (2024.01.01.-én folyamatban lévő ügyek)

E-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

Honlap: [bekeltetes.borsodmegye.hu](http://bekeltetes.borsodmegye.hu)

### **Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Szeged

Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye

Elérhetőség:

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: 06-62-554-250/118

E-mail: [bekelteto.testulet@cskik.hu](mailto:bekelteto.testulet@cskik.hu)

Honlap: [bekeltetes-csongrad.hu](http://bekeltetes-csongrad.hu)

### **Fejér Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Székesfehérvár

Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye

Elérhetőség:

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: 06-22-510-310

E-mail: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)

Honlap: [www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu)

### **Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Győr

Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye

Elérhetőség:

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217

E-mail: [bekeltetotestulet@gymsmkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymsmkik.hu)

Honlap: [bekeltetesgyor.hu](http://bekeltetesgyor.hu)

**Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Debrecen

Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Elérhetőség:

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: 06-52-500-710

E-mail: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

Honlap: [hbmbekeltetes.hu](http://hbmbekeltetes.hu)

**Pest Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Budapest

Illetékességi terület: Pest Vármegye

Elérhetőség:

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.

Telefonszám: 06-1-792-7881

E-mail: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Honlap: [panaszrendezes.hu](http://panaszrendezes.hu)