



# Általános Szerződési Feltételek

hatályos 2019. február 15 -től visszavonásig

## 1. Általános adatok, elérhetőségek

Szolgáltató:	DokiLab Kft.
Székhely:	4400 Nyíregyháza, Kalevala sétány 51.
Cégjegyzékszám:	15-09-086670
Adószám:	27063804-2-15
Bejegyző bíróság:	Nyíregyházi Törvényszék Cégbírósága
Képviselő:	Somogyi Tibor ügyvezető
E-mail:	hello@dokiapp.hu
Weboldal:	<a href="https://dokiapp.hu">https://dokiapp.hu</a>
Telefonszám:	06-70/455-1501

## 2. Fogalmak

**ÁSZF:** Jelen Általános Szerződési Feltételek.

**Szolgáltató:** A fent nevezett cég, mely jelen ÁSZF keretein belül a Szolgáltatást nyújtja.

**Szolgáltatás:** Jelen ÁSZF 5. pontjában meghatározott, Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások.

**Orvos/Pszichológus:** A Szolgáltatás nyújtásához megfelelő egészségügyi / orvosi / szakorvosi / pszichológusi képesítéssel rendelkező természetes személy, aki a Szolgáltatás keretein belül nyújtott konzultációt vezeti.

**Szakértő:** Orvos és Pszichológus együttes megjelölése.

**Érdeklődő:** A Honlapot tanulmányozó, illetve használó személy.

**Felhasználó:** Az a természetes személy, aki a Szolgáltató által üzemeltett mobil alkalmazásban (a továbbiakban: „applikáció”) saját nevében regisztrál, illetve a Szolgáltatást igénybe veszi.

**Konzultáció:** A Szolgáltatás keretein belül, Szakértő által vezetett videóhívás-alapú, a Felhasználó panaszaiával kapcsolatos egyeztetésre irányuló kommunikáció.

**Honlap:** Szolgáltató által üzemeltett weboldal, amelyen keresztül a Szolgáltatással kapcsolatban tájékozódni lehet.



Applikáció: a Szolgáltató által biztosított online kommunikációs csatornát jelentő alkalmazás, amelynek telepítése a szolgáltatás igénybevételének előfeltétele. Szintén applikációnak minősül az a weboldal, amelyen keresztül webapplikáció formájában igénybe lehet venni a Konzultációt, a következő elérési linkről: <https://rendelo.dokiapp.hu/>

Távollévők között kötött szerződés: Felhasználónak a Szolgáltató által üzemeltetett applikációján keresztül kötött szerződése.

### **3. Szerződéskötés, szolgáltatás igénybevételének feltételei**

A Szolgáltatás igénybevételének előfeltétele, hogy az Érdeklődő a Honlapon adott tájékoztatást megismerte, megértette és ezek ismeretében a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján szerződést kíván kötni. E szerződés meghatározza a Felek jogait, az igénybe vehető szolgáltatások körét és ezek díját. A szerződés létrejötte két lépésből áll: Az első az ÁSZF-ben foglalt feltételek megismerése, a második az applikációhoz tartozó regisztrációs felület kitöltése és az ÁSZF, valamint a Szolgáltató Adatkezelési tájékoztatója tartalmának elfogadása.

Szerződéskötés során Felhasználónak meg kell adnia az applikáció regisztrációs felületén megjelölt adatokat. Felhasználó jogosult a Szolgáltatásra történő regisztrálást saját Google vagy Facebook profilján keresztül intézni.

Amennyiben valamely Felhasználó hibás vagy hiányos adatot adott meg, és ezt Szolgáltató az adatok beküldését követően azonnal észleli: a szerződéskötés megghiúsul, ha azonban az adatok pl. pontatlan rögzítését a Szolgáltató csak utólag tárja fel, abban az esetben a szerződés létrejön és Szolgáltató kérheti a Felhasználót az adatok kiegészítésére illetve javítására.

A szolgáltatás igénybevételéhez a Felhasználónak rendelkeznie kell megfelelő minőségű internethozzáféréssel (wifi vagy min. 4G jelerősség), valamint egy – az applikáció futtatására alkalmas eszközzel (mobiltelefon, tablet), vagy a webapplikáció futtatására alkalmas eszközzel (mobiltelefon, számítógép, laptop), illetve egy internetes böngészővel.

Szolgáltató csak 18. életévét betöltött személlyel köt szerződést, tekintettel arra, hogy a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos szerződés nem minősül a mindennapi élet szokásos szükségleteinek fedezése körébe tartozó kisebb jelentőségű szerződésnek. Szolgáltató fenntartja azt a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze illetve hibás vagy hamis adatközlés észlelése esetében a szerződést megszüntesse.

Felhasználó a regisztrációt követő első konzultáció előtt köteles megadni bankkártyája adatait és számlázási címét, melyek módosítására a későbbiekben is jogosulttá válik.

Felhasználó jogosult a regisztrációját követően profiljához képet feltölteni, illetve születési dátumát megadni.



A felhasználói hozzáférési adatok, így különösen a jelszó titokban tartásáért a Felhasználó felelős. Jogosulatlan hozzáférés (vagy annak gyanúja) esetén Felhasználó köteles jelszavát megváltoztatni Szolgáltató egyidejű értesítésével.

A szerződés csak annyiban jön létre, amennyiben Felhasználó a regisztráció során valós és érvényes adatokat ad meg.

#### **4. Szerződésmódosítás**

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani annak érdekében, hogy a Szolgáltatások javítása, bővítése érdekében fontos és szükséges információt a Felhasználók tudomására hozza. A módosítás hatálybalépését megelőző 3 nappal köteles a Szolgáltató a módosított ÁSZF tervezetét honlapján közzétenni. Amennyiben valamely Felhasználó a megváltoztatott feltételeket nem fogadja el, jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

#### **5. Szolgáltatás**

A Szolgáltatás keretein belül Szolgáltató, a „DokiApp” elnevezésű applikáción keresztül, videóhívás lebonyolítása útján, egészségi állapottal kapcsolatos konzultációs lehetőséget biztosít Felhasználó részére. Szolgáltató a konzultációhoz szükséges felületet biztosítja, míg a konzultációt a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban álló Szakértő bonyolítja le. A konzultáció során egészséggel, betegséggel, egészségmegőrzéssel kapcsolatos általános jellegű kérdések megválaszolására, valamint leletek értelmezésére kerül sor, így a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás nem minősül az Egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény rendelkezései szerinti egészségügyi szolgáltatásnak.

A Szolgáltató által bevont Orvosok vagy Pszichológusok, olyan személyek, akik rendelkeznek az egészségügyi államigazgatási szerv által kiadott működési engedéllyel és e nyilvántartás szerint egészségügyi tevékenységet, illetve pszichológiai ellátási tevékenységet végezhetnek.

A Felhasználó a regisztrációt követően kerülhet kapcsolatba a Szolgáltató rendszerében elérhető Szakértővel. Tekintettel arra, hogy online formában kerül sor a konzultációra, fontos hangsúlyozni, hogy az online nyújtott konzultáció nem helyettesíti a szakszerű orvosi ellátást és tanácsokat. Amennyiben a Felhasználó panaszai fennmaradnak, nem az elvárt ütemben enyhülnek vagy új panasz lép fel, feltétlenül keressen fel személyesen egy egészségügyi szolgáltatót.

Az applikáció használata nem javasolt sürgős esetekben, ilyenkor kérjük a sürgősségi betegellátás megfelelő szerveihez forduljon! A Szolgáltatásnak nem célja a segélyhívó szolgálatok elérése.

Felhasználó a felmerült problémája alapján választhat orvosi vagy pszichológusi konzultációt kíván igénybe venni..

A konzultáció indítása előtt Felhasználó jogosult a panaszait, tüneteit az applikációban leírni.

A konzultáció indítása előtt Felhasználó jogosult képet feltölteni jpg vagy png formátumban, hívásonként maximum 1 db-ot.

A konzultáció során Felhasználó a Szolgáltatás keretein belül jogosult:

- Reggel 9 órától délután 18 óráig a Szolgáltatás igénybevételének jelzését követő, jellemzően rövid időn belüli, visszahívást követően kezdődő, személyes konzultációra. A reggel 9 órától délután 18 óráig terjedő időszávon kívül a várakozási idő meghosszabbodhat. A várakozási idő minden esetben a Szakértők terheltségéhez igazodik.
- A visszahívás során egyeztetni a választott területre tartozó Szakértővel.
- a Felhasználó a díj megfizetése ellenében Orvossal 10-15 perc, vagy Pszichológussal 20-30 perc konzultáció folytatására jogosult. A konzultáció érdemi közös munkára és tanácsadásra irányul. Ha a Felhasználó ettől eltér, a Szakértő jogosult számára ezt jelezni.
- panaszoktól függő tanácsadás igénybevételére.
- arra, hogy az általa ismertetett információk alapján a Szakértő háziorvoshoz, vagy állami szakrendelőbe, illetve kórházba irányítsa.
- hogy a Szakértő számára vény nélkül kapható készítményeket, szolgáltatásokat ajánljon.
- kezelési tanácsot kapni.
- a személyes egyeztetés lényegi részét összefoglaló emlékeztetőt kapni írásban, az applikációban a „Konzultációim” menüponton belül, külön értesítés mellett.
- véleményezni a személyes egyeztetés során megismert Szakember munkáját, a segítség hasznosságát.
- korábbi konzultációk összefoglalóit visszakeresni és megtekinteni.

A személyes egyeztetés során Felhasználó:

- nem jogosult receptfelírás igénylésére.
- nem jogosult hagyományos értelemben vett orvosi ellátásra.
- nem kérheti pontos fizikai jelenléte igénylő orvosi diagnózis felállítását.
- nem jogosult hagyományos értelemben vett pszichológiai terápiára.
- nem várhatja el terápia nyújtását.

A Szolgáltatás során a személyes egyeztetés az applikációban működő videóhíváson keresztül valósul meg.

Szolgáltató a videóhívások során a hangalapú beszélgetéseket rögzíti. A rögzített beszélgetéssel kapcsolatos jogokról az adatkezelési tájékoztató ad részletesebb tájékoztatást.

## 6. Szolgáltatás díjai, díjfizetés, számlázás

A Szolgáltatás igénybevételének díja megkezdett konzultációként:

- Orvosokkal folytatott konzultáció esetén bruttó 5.000 HUF, azaz ötezer forint, amely maximum 15 (tizenöt) perc konzultációs időtartamra szól.
- Pszichológusokkal folytatott konzultáció esetén bruttó 6.000 HUF, azaz ötezer forint, amely maximum 30 (harminc) perc konzultációs időtartamra szól.

A Szolgáltatás használata iránti igény applikációban történő jelzésekor (a tünetek leírása alapján kapott összesítőt követően), Felhasználó kiválaszthatja előre elmentett bankkártyáját (vagy új bankkártyát adhat meg), illetve számlázási adatait. A bankkártya, illetve számlázási adatok kiválasztása után zárolásra kerül a Szolgáltatási díj, melynek levonására a Szolgáltatás keretein belül létrejövő konzultáció sikeressége esetén kerül sor. Sikeresnek minősül a konzultáció, amennyiben a kapcsolat létrejött, és a hívást valamelyik Fél fejezte be.

Amennyiben a hívás nem jön létre, úgy a bankkártyán zárolt összeg feloldásra kerül.

Amennyiben a hívás 1 (egy) percen belül véget ér, akkor Szolgáltató nem terheli meg Felhasználó bankkártyáját, valamint a bankkártyán zárolt összeg feloldásra kerül.

Amennyiben nem áll rendelkezésre megfelelő összeg a Szolgáltatási díj zárolására, úgy Felhasználó nem jogosult konzultáció kezdeményezésére.

A bankkártya használatához Felhasználó az OTP Simplepay kártyamegadási felületét veheti igénybe.

A Szolgáltatás igénybevétele esetén, a Szolgáltatás díja Felhasználó bankkártyájáról a Big Fish Payment Gateway rendszeren keresztül kerül zárolásra, illetve levonásra.

A sikeres díjfizetésről minden esetben, a Felhasználó által megadott e-mail címre kerül megküldésre az elektronikus számla.

## 7. Szakértők

Szolgáltató jogosult megbízni harmadik fél vállalkozókat és vállalkozásokat – mint a szolgáltatást nyújtó Orvosokat/Pszichológusokat - a Szolgáltatás teljesítése érdekében.

Szakértők az egészségügy területén megfelelő képesítéssel és szakértelemmel rendelkező orvosok/szakorvosok/pszichológusok, vagy ilyen személyeket foglalkoztató szervezetek lehetnek.

A Szakértők egészségügyi szolgáltatás, illetve terápiás ellátás nyújtására jogosult személyek.



Szakértők minden esetben rendelkeznek szakterületükhöz tartozó diplomával, érvényes működési engedéllyel, nyilvántartási számmal (ha szükséges), kamarai tagsággal (ha szükséges).

## **8. Felhasználó jogai és felelőssége**

Szolgáltatás igénybevétele kizárólag Felhasználó saját felelősségére történhet.

Felhasználó a Szolgáltatást akkor veheti igénybe, ha megfelelő mobiltelefon készülékkel (minimum iOS 12, Android 6.0 operációs rendszer), vagy böngészővel ellátott lappal, illetve számítógéppel, valamint azon elérhető, megfelelő minőségű internetkapcsolattal rendelkezik (legalább 4G-s hálózat, megfelelő térerő, szükséges adatkeret). Szolgáltató nem felelős a Felhasználónál készülék- illetve internetproblémákból felmerülő hívás-megszakadásokért, illetve létre nem jövő hívásokért.

Felhasználó felelős a Szolgáltatás igénybevétele során, így különösen a konzultációk ideje alatt tanúsított magatartásáért. Különösen kirívó, közérkölsbe ütköző, esetlegesen törvénybe ütköző magatartás tanúsítása esetén, Szakértő jogosult a hívást azonnal megszüntetni.

## **9. Szolgáltató jogai és felelőssége**

Szolgáltatónak jogában áll a Felhasználó szerződés szerinti jogainak felfüggesztésére és a Szolgáltatás jövőben történő nyújtásának korlátozására Felhasználó felé, amennyiben Felhasználó megsérti jelen ÁSZF rendelkezéseit, így különösen a díjfizetésre és általa tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettségeit.

A Szolgáltató és az általa a Szolgáltatás teljesítése során biztosított Szakértő, a Szolgáltatás keretein belül nyújtott konzultációból következő, annak keretében elhangzott információkért, valamint a Szolgáltatás elérhetetlenségéből, késői elérhetőségéből, illetve a Szolgáltatás igénybevételeből eredő bárminemű kárért vagy hátrányért a felelősségét kizárja.

A Szolgáltatás nyújtása során biztosított konzultáció esetleges Szolgáltatói oldalon felmerülő okból történő megszakadása esetén, amennyiben a hívás időtartama nem haladja meg az 1 perct, abban az esetben Szolgáltató a Felhasználó kérésére visszafizeti a Szolgáltatási díjat. A Szolgáltatási díj visszafizetése iránti kérelmet Felhasználó, a Szolgáltató e-mail címén vagy postai úton jelezheti írásban. A hívás megszakadásának kivizsgálását követően a Szolgáltatási díj visszatérítésre kerül, amennyiben arról bebizonyosodik, hogy nem a Felhasználónál bekövetkezett okból történt (pl. hívás véletlen letétele, eszköz lemerülése, internetkapcsolat Felhasználónál történő megszakadása, stb.).

## **10. Szerződés módosítása**

Szolgáltató bármikor módosíthatja jelen ÁSZF rendelkezéseit írásban, a mindenkor hatályos verzió közzétételével a honlapon, valamint az applikációban. Amennyiben az ÁSZF

módosítására tartalmi szempontból kerül sor, úgy Szolgáltató a módosításról való tájékoztatást közzéteszi, valamint Felhasználókat a megadott e-mail címük útján értesíti.

Felhasználó elfogadja, hogy amennyiben az ÁSZF módosítása után továbbhasználja a Szolgáltatást, úgy az ÁSZF mindenkor hatályos rendelkezéseit magára kötelezőnek ismeri el.

### **11. Minőségbiztosítás, hangfelvételek készítése, rögzítése**

A szolgáltatás minőségének biztosítása, a szakmai protokollok betartásának ellenőrzése és a Szolgáltatás igénybevétele során elvárt, kölcsönös tiszteletteljes kommunikációval kapcsolatos panasz kivizsgálása érdekében a Felhasználó Szakértővel folytatott konzultációja rögzítésre kerül.

A panaszok illetve hibák bejelentése során az ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetés rögzítésre kerül, utóbbi esetben az ügyfélszolgálat a hangrögzítésre vonatkozó tájékoztatást követően kéri a Bejelentő beleegyezését. Ha a Bejelentő nem járul hozzá, a hangrögzítésre nem kerül sor, azonban ilyen esetben a panaszt csak e-mail, vagy postai levél útján tudja bejelenteni.

A Szolgáltató valamennyi rögzített hanganyagot kérésre a Felhasználó, Bejelentő rendelkezésére bocsátja.

### **12. A Felhasználót megillető jogok hibás teljesítés esetén**

Amennyiben valamely szolgáltatás a díjfizetést követően nem valósul meg, vagy a hívás megszakad, a Felhasználó az ügyfélszolgálat tájékoztatását követően ismételten jogosulttá válik egy Szakértővel való konzultációra.

Amennyiben a Felhasználó minőségi kifogással (hibabejelentés vagy panaszbejelentés) él, az ügyfélszolgálat a bejelentés alapján az ügyet kivizsgálja, szükség esetén a rögzített hangfelvételt visszahallgatja és a szolgáltatás minőségét ez alapján értékeli. A Szolgáltatás jó hírnevéhez méltatlan színvonal esetében a hívás díja a Felhasználó részére megtérítésre kerül.

### **13. A Szolgáltatás szünetelése**

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás rendszeres vagy rendkívüli karbantartási feladatok ellátása miatt szünetelhet.

Szolgáltató jogosult Felhasználót a szolgáltatásból időszakosan kitiltani, ha a Felhasználó:

- nem megfelelő stílusban kommunikál a Szakemberrel;
- fenyegeti a szakembert;
- olyan magatartást tanúsít, ami bűncselekmény gyanúját veti fel;
- kompromittáló képet tölt fel a konzultációhoz.

#### **14. Elállási jog, Felmondással kapcsolatos szabályok**

A fogyasztó és a vállalkozások közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. §-a alapján, távollévők között kötött szerződés esetén, fogyasztó nem gyakorolhatja a Rendeletből származó elállási jogát a szolgáltatás egészének teljesítését követően, amennyiben a szolgáltatás teljesítését, a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti.

A Felhasználó bármikor jogosult jelen szerződést felmondani. A szerződés felmondása az applikációban létrehozott felhasználói profil törlésével valósul meg. A felmondás nem mentesíti a Felhasználót a szerződés hatálya alatt keletkezett esetleges kötelezettségei teljesítésétől.

Szolgáltató a Szerződést a Felhasználó elektronikus e-mail címére megküldött egyidejű tájékoztatással mondhatja fel.

A Szerződést a Felek közös akaratával bármikor megszüntethetik, illetve megszűnik a Szerződés bármely Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve halála esetén.

#### **15. Hibabejelentés, Panaszkezelés**

Felhasználó amennyiben a Szolgáltatással kapcsolatban technológiai hibát észlel (pl. hívásminőségi probléma), panaszát az Ügyfélszolgálaton jelentheti be.

Felhasználó a hiba/panasz bejelentése során köteles tartózkodni az emberi méltóságot sértő magatartástól, minősíthetetlen hangnemtől, zaklató, pocskondiázó beszédstílustól. Amennyiben Felhasználó e feltételt nem tartja be, a Szolgáltató egy alkalommal írásbeli figyelmeztetést küld számára. A második alkalmat követően pedig a Szolgáltatás szüneteltetéséről dönthet.

Hibabejelentés vagy panasztétel a Szolgáltatónál az alábbi e-mail címen vagy postai úton lehetséges:

e-mail: [hello@dokiapp.hu](mailto:hello@dokiapp.hu)

cím: 4400 Nyíregyháza, Kalevala sétány 51.

telefon: 06-70/455-1501

Szolgáltatóhoz benyújtott panasz, illetve hibabejelentés esetén, azt Szolgáltató a beérkezéstől számított 30 napon belül kivizsgálja és a megküldés formájához igazodó módon írásban válaszol.

Felhasználó abban az esetben is értesítést kap, amennyiben a Szolgáltató által a hiba nem volt észlelhető vagy a vizsgálat során kizárt, hogy annak oka a Felhasználó érdekkörében merült fel.



## **16. A szolgáltatásnyújtással kapcsolatos vitarendezés módja**

Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató általi panasz, illetve hibakezeléssel elégedetlen, a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervhez is fordulhat, illetve esetleges követelését – elévülési időn belül - bíróság előtt is érvényesítheti.

Felhasználó jogosult békéltető testülethez (Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület, 4400 Nyíregyháza, Széchenyi utca 2.) is fordulni.

## **17. Szolgáltató felelősségének kizárása, Felhasználó felelőssége a Szolgáltatás igénybevétele során**

Szolgáltató nem felel a Szakértők által nyújtott Szolgáltatások során kapott információk felhasználásából és/vagy fel nem használásából eredő bármilyen kárért. A Szakértői közreműködés esetében Felhasználó tudomásul veszi, hogy pontos diagnózisok felállításához sok esetben személyes jelenlét szükséges, mely az applikáció keretében nem lehetséges. A Szolgáltatásnak nem célja, hogy szakorvosi gyakorlatot vagy speciális ápolási tanácsadást pótoljon, ilyen igények esetében a Felhasználó csak tanácsot, iránymutatást kaphat, melyet saját felelősségére használ fel.

A Szakértők az orvostudomány / pszichológia mai állásának megfelelő képzettséggel, képesítéssel rendelkeznek, speciális kérdések esetében érdemes – függetlenül e szolgáltatástól - az adott terület más szakértőjének véleményét is kikérni.

Szolgáltató kizárja felelősségét valamennyi következményi vagy közvetett kár esetében, ide értve az elmaradt hasznot, bevételt (pl. munkaképesség csökkenése).

A Szolgáltató korlátozza a felelősségét a Felhasználó által megfizetett szolgáltatási díj maximumában.

## **18. Adatkezelési szabályok**

A Szolgáltató által végzett adatkezelésre vonatkozó szabályokat az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

## **19. Egyéb rendelkezések**

A felek által kötött szerződés(ek)re a magyar jog irányadó és a jelen szerződés a magyar bíróságok kizárólag joghatósága alá esik.

A szerződéskötés nyelve magyar.

Felek a szerződésből eredő vitáik rendezését, elsődlegesen egyeztetés útján kötelesek megkísérelni.



Amennyiben jelen ÁSZF rendelkezései bármilyen okból érvénytelenek, vagy érvénytelenné válnak, az nem érinti a jelen ÁSZF többi rendelkezéseinek érvényességét.

