Általános Szerződési Feltételek

hatályos 2024.05.03-tól visszavonásig

1. Általános adatok, elérhetőségek

Szolgáltató:	DokiLab Korlátolt Felelősségű Társaság
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:	https://dokiapp.hu
Telefonszám:	06-30/080 4066

2. Fogalmak

ÁSZF: jelen Általános Szerződési Feltételek.

Szolgáltató: a DokiLab Korlátolt Felelősségű Társaság, mely jelen ÁSZF keretein belül a Szolgáltatást nyújtja.

Szolgáltatás: jelen ÁSZF 5. pontjában meghatározott, Szolgáltató által nyújtott platformszolgáltatás.

Orvos/Pszichológus: olyan személy, aki rendelkezik a megfelelő egészségügyi, orvosi, szakorvosi, pszichológusi képesítéssel és a Szolgáltató által biztosított Applikáción keresztül nyújtja a Konzultációt.

Szakértő: orvos és pszichológus és további szakemberek együttes megjelölése.

Érdeklődő: a Honlapot tanulmányozó, illetve használó személy.

Felhasználó: az a természetes személy, aki a Szolgáltató által üzemeltetett Applikációba saját nevében regisztrál, illetve a Szolgáltatást igénybe veszi.

Konzultáció: a Szolgáltató által biztosított Applikáción keresztül a Szakértő által nyújtott és vezetett videóhívás-alapú, a Felhasználó panaszaival kapcsolatos egyeztetésre irányuló kommunikáció.

© DokiLab Kft.

Konzultációs díj: az ÁSZF 6. pontjában egy Konzultációra meghatározott bruttó díj, amely tartalmazza a Szolgáltatás igénybevételének az ellenértékét.

Honlap: A Szolgáltató által üzemeltetett a https://dokiapp.hu/ linken elérhető weboldal, amelyen keresztül a Szolgáltatással kapcsolatban tájékozódni lehet.

Applikáció: A Szolgáltató által biztosított „DokiApp" elnevezésű online kommunikációs csatornát jelentő platform, 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/

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. Jelen ÁSZF 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.

Tájékoztatjuk, hogy a jelen ÁSZF megkötése a fogyasztó és a vállalkozások közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: **Fogyasztóvédelmi rendelet**) 4. § 10. pont szerinti távollévők között kötött szerződésnek minősül.

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

Amennyiben valamely Felhasználó hibás vagy hiányos adatot adott meg, és ezt a Szolgáltató az adatok beküldését követően azonnal észleli: a szerződéskötés meghiúsul, 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, laptop), vagy a webapplikáció futtatására alkalmas eszközzel (mobiltelefon, számítógép, laptop), illetve egy internetes böngészővel.

A 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. A Szolgáltató fenntartja azt a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze, illetve hibás vagy hamis adatközlés észlelése esetében a szerződést megszüntesse.

© DokiLab Kft.

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

A 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 a Felhasználó köteles a jelszavát megváltoztatni a Szolgáltató egyidejű értesítésével.

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

4. Szerződésmódosítás

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. 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 és Konzultáció

A Szolgáltató nem minősül az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: **Eütv.**) rendelkezései szerinti egészségügyi szolgáltatónak, tekintettel arra, hogy nem egészségügyi szolgáltatást nyújt, hanem a Felhasználók és Szakértők számára biztosítja ellenérték fejében a közös platformként szolgáló Applikációt. Ennek megfelelően a közvetítő felület biztosításán túl a Szolgáltató nem vesz részt a Felhasználó és Szakértő közötti Konzultációk lebonyolításában.

A Konzultációt a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban álló Szakértő bonyolítja le és vezeti. A Konzultáció során egészséggel, betegséggel, egészségmegőrzéssel kapcsolatos általános jellegű kérdések megválaszolására, valamint leletek értelmezésére kerül sor, amely csak egészségügyi jellegű tanácsadásra korlátozódik, így a Szakértők tevékenysége nem minősül az Eütv. rendelkezései szerinti egészségügyi szolgáltatásnak.

A Szakértők olyan orvosok, pszichológusok, dietetikusok, gyógytornászok, akik rendelkeznek az egészségügyi államigazgatási szerv által kiadott működési engedéllyel és e nyilvántartás szerint egészségügyi tevékenységet, illetve pszichológiai ellátási tevékenységet végezhetnek. A Szakértők nem tekinthetők a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**) 6:129. § szerinti közreműködőknek, tekintettel arra, hogy nem a Szolgáltató kötelezettségének teljesítéséhez vagy jogának gyakorlásához járulnak hozzá közreműködésükkel, hanem ellenérték fejében használják a Szolgáltató által nyújtott Applikációt Konzultációk nyújtására. A Szakértők nem a Szolgáltató munkavállalói vagy megbízottjai.

© DokiLab Kft.

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, fizikai formában megvalósuló orvosi ellátást és tanácsokat. Amennyiben a Felhasználó panaszai fennmaradnak, nem az elvárt ütemben enyhülnek vagy új panasza 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, hogy orvosi, gyermekorvosi, pszichológusi, dietetikai, gyógytorna vagy laktációs Konzultációt vagy online gyógyszertanácsadás kíván igénybe venni.

A Konzultáció indítása előtt a Felhasználó jogosult a panaszait, tüneteit az Applikáció arra vonatkozó felületén feltüntetni.

A Konzultáció indítása előtt a Felhasználó jogosult képet vagy dokumentumot feltölteni jpg, png vagy pdf formátumban, hívásonként maximum 3 db-ot.

A Konzultáció során a Felhasználó a Szolgáltatás keretein belül a következőkre jogosult:

- Reggel 9 órától délután 18 óráig a Konzultáció igénybevételének jelzését követő, jellemzően rövid időn belüli, visszahívást követően kezdődő, személyes orvosi vagy gyermekorvosi Konzultációra. A reggel 9 órától délután 18 óráig terjedő idősávon kívül a várakozási idő meghosszabbodhat. A várakozási idő minden esteben a Szakértők terheltségéhez igazodik.
- A visszahívás során egyeztetni a választott területre tartozó Szakértővel.
- Időpontfoglalás útján online videóhívás igénybevételére a következő területeken: pszichológia, dietetika, gyógytorna, laktációs tanácsadás.
- Felhasználó a díj megfizetése ellenében orvossal vagy gyermekorvossal 10-15 perc, Pszichológussal 50 perc, dietetikussal 60 perc, gyógytornásszal 50 perc, laktációs tanácsadóval 60 perc Konzultáció folytatására jogosult. A Konzultáció érdemi közös munkára és tanácsadásra irányul. Ha a Felhasználó ettől eltér, a Szakértő jogosult számára ezt jelezni.
- Arra, hogy panaszoktól függő tanácsadást vegyen igénybe.
- Arra, hogy az általa ismertetett információk alapján a Szakértő háziorvoshoz, vagy állami szakrendelőbe, illetve kórházba irányítsa.
- Arra, hogy a Szakértő számára vény nélkül kapható készítményeket, szolgáltatásokat ajánljon.
- Arra, hogy kezelési tanácsot kapjon.
- 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.

© DokiLab Kft.

– Korábbi konzultációk összefoglalóit visszakeresni és megtekinteni.

A személyes egyeztetés során a Felhasználó:

– nem jogosult receptfelírás igénylésére;
– nem jogosult hagyományos értelemben vett orvosi ellátásra;
– nem kérheti pontos fizikai jelenlétet 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. Konzultációs díj, díjfizetés, számlázás

A Szakemberekkel folytatott Konzultáció díja megkezdett alkalmanként:

- Orvosokkal folytatott Konzultáció esetén bruttó 7990 Ft, azaz hétezerkilencszázkilencven forint, amely maximum 15 (tizenöt) perc konzultációs időtartamra szól.
- Gyermekorvosokkal folytatott Konzultáció esetén bruttó 9990 HUF, azaz kilencezerkilencszázkilencven forint, amely maximum 15 (tizenöt) perc konzultációs időtartamra szól.
- Időpontfoglalással elérhető Konzultációk díja:
    - 50 perces pszichológiai videókonzultáció: bruttó 19990 Ft
    - 60 perces dietetikai videókonzultáció: bruttó 14990 Ft
    - 60 perces gyógytorna videókonzultáció: bruttó 9990 Ft
    - 60 perces laktációs videókonzultáció: bruttó 14990 Ft
    - 30 perces gyógyszerészeti videókonzultáció: bruttó 9990 Ft
    - 30 perces gyermekpszichiátriai videókonzultáció: bruttó 20000 Ft

A Konzultációs díj, mint az ellenszolgáltatás teljes összege, az adott Konzultációs alkalom valamennyi költségét tartalmazza.

A Szolgáltató vállalati partnereinek munkavállalói számára a szolgáltatások ingyenesen igénybe vehetőek, amelyeket Szolgáltató promóciós kód formájában biztosít ezen felhasználók részére.

Az időpontfoglalással elérhető Konzultációk csak utalásos fizetéssel vehetőek igénybe. Foglalás esetén a DokiApp munkatársai veszik fel a kapcsolatot a Felhasználókkal, ahol számlázási adatokat kérhetnek be, mely után utalásos számlát küldenek. A számla teljesítése a konzultáció megkezdéséig esedékes, ellenben Szolgáltató a konzultációt megtagadhatja.

Az orvosi és gyermekorvosi Konzultáció iránti igény Applikációban történő jelzésekor (a tünetek leírása alapján kapott összesítőt követően), a Felhasználó új bankkártyát adhat meg,

© DokiLab Kft.

illetve számlázási adatait. A bankkártya, illetve számlázási adatok kiválasztása után zárolásra kerül a Konzultációs 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 az orvosi vagy gyermekorvosi videóhívás nem jön létre, úgy a bankkártyán zárolt összeg feloldásra kerül.

Amennyiben a hívás 2 (kettő) percen belül véget ér, akkor Szolgáltató nem terheli meg a Felhasználó bankkártyáját, valamint a bankkártyán zárolt összeg feloldásra kerül.

Amennyiben nem áll rendelkezésre megfelelő összeg a Konzultációs díj zárolására, úgy a Felhasználó nem jogosult Konzultáció kezdeményezésére.

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

A Konzultációk igénybevétele esetén, a Konzultációs díj Felhasználó bankkártyájáról a Nevogate PayAdmin (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

A Szakértők a Szolgáltatóval szerződéses viszonyban álló természetes személyek, akik ellenérték fejében használják a Szolgáltató által nyújtott Applikációt, mint közvetítő csatornát és azon keresztül nyújtják, vezetik a Felhasználókkal folytatott Konzultációkat.

A Szakértők olyan orvosok, pszichológusok, dietetikusok, gyógytornászok, akik saját nevükben vagy ilyen személyeket foglalkoztató jogi személyen keresztül rendelkeznek az Eütv. rendelkezéseinek megfelelően az egészségügyi államigazgatási szerv által kiadott működési engedéllyel és jogosultak egészségügyi tevékenység végzésére. Ennek megfelelően a Szakértők rendelkeznek az egészségügy adott szakterületén megkövetelt megfelelő felsőoktatási képesítéssel, érvényes működési engedéllyel, szakértelemmel, illetve nyilvántartási számmal, kamarai tagsággal, amennyiben szükséges.

Annak ellenére, hogy a Szakértők által nyújtott Konzultációk nem minősülnek jogi értelemben egészségügyi szolgáltatásnak, az eljáró Szakemberek kötelesek a Konzultációk során az egészségügyi hivatás alapvető szakmai követelményeinek megtartására.

8. Felhasználó jogai és felelőssége

A Szolgáltatás igénybevétele kizárólag a Felhasználó saját felelősségére történhet jogszabályban meghatározott keretek között, a jelen ÁSZF-ben foglalt a Felhasználóra vonatkozó felhívásokra tekintettel.

A Felhasználó a Szolgáltatást akkor veheti igénybe, ha megfelelő mobiltelefon készülékkel vagy böngészővel ellátott laptoppal, illetve számítógéppel, valamint azon elérhető, megfelelő

© DokiLab Kft.

minőségű internetkapcsolattal rendelkezik (legalább 4G-s hálózat, megfelelő térerő, szükséges adatkeret). A Szolgáltató nem felelős a Felhasználónál készülék- illetve internetproblémákból felmerülő hívás-megszakadásokért, illetve létre nem jövő hívásokért.

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

9. Szolgáltató jogai és felelőssége

A Szolgáltatónak jogában áll a Felhasználó szerződés szerinti jogainak felfüggesztésére és a Szolgáltatás jövőben történő nyújtásának korlátozására a Felhasználó felé, amennyiben a Felhasználó megsérti jelen ÁSZF rendelkezéseit, így különösen a díjfizetésre és az 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 elérthetetlenségéből, késői elérhetőségéből, illetve a Szolgáltatás igénybevételéből 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 percet, abban az esetben Szolgáltató a Felhasználó kérésére visszafizeti a Konzultációs díjat. A Konzultációs díj visszafizetése iránti kérelmet a 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 a Felhasználónál történő megszakadása, stb.).

10. Szerződés módosítása

Jelen ÁSZF egy határozatlan idejű szerződés, amelyet Szolgáltató bármikor módosíthat írásban a jelen ÁSZF 4. pontjában foglaltak figyelembevételével, a mindenkor hatályos verzió közzétételével a Honlapon, valamint az Applikációban. Amennyiben az ÁSZF módosítására tartalmi szempontból kerül sor, úgy a Szolgáltató a módosításról való tájékoztatást közzéteszi, valamint Felhasználókat a megadott e-mail címük útján értesíti.

Felhasználó elfogadja, hogy amennyiben az ÁSZF módosítása után tovább használja 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 Konzultáció igénybevétele során elvárt, kölcsönös tiszteletteljes kommunikációval kapcsolatos

© DokiLab Kft.

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 Konzultáció 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 Szolgáltató jó hírnevéhez méltatlan színvonal esetében a Konzultációs díj a Felhasználó részére megtérítésre kerül.

13. A Szolgáltatás szünetelése

A Felhasználó jelen ÁSZF elfogadásával 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

Jelen ÁSZF elfogadásával a Felhasználó kifejezett előzetes beleegyezésével elfogadja és tudomásul veszi, hogy a Fogyasztóvédelmi rendelet 29. § (1) bekezdés a) pontja alapján elveszíti a 20. § szerinti elállási jogát a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után, ha a jelen ÁSZF fizetési kötelezettséget keletkeztet számára, amint a Szolgáltató maradéktalanul teljesítette a szerződést.

© DokiLab Kft.

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.

A Szolgáltató a szerződést a Felhasználó elektronikus e-mail címére megküldött egyidejű tájékoztatással mondhatja fel, amely egyoldalú nyilatkozat a Felhasználó e-mail tárhelyén történő hozzáférhetővé válásával hatályosul.

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

15. Hibabejelentés, Panaszkezelés

A 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 a Felhasználó e feltételt nem tartja be, a Szolgáltató első alkalommal írásbeli figyelmeztetést küld számára a Felhasználó által megadott e-mail címre. A második alkalmat követően pedig a Szolgáltatás szüneteltetéséről dönthet, a Felhasználót ebben az esetben is köteles e-mail formájában tájékoztatni.

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

- e-mail: hello@dokiapp.hu
- cím: 4400 Nyíregyháza, Kalevala sétány 51.
- telefon: 06-30/080 4066

Szolgáltatóhoz benyújtott panasz, illetve hibabejelentés esetén, azt a 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 kitűnt, 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.

© DokiLab Kft.

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

A jelen ÁSZF értelmében a Szolgáltató nem nyújt egészségügyi szolgáltatást és nem vesz részt a Felhasználók és Szakértők közötti Konzultáció nyújtásában. Ennek megfelelően a Szolgáltató nem felel a Szakértők által nyújtott Konzultációk során kapott információk felhasználásából vagy fel nem használásából eredő kárért, ideértve valamennyi következményi vagy közvetett kárt, beleértve az elmaradt hasznot, bevételt.

Felhasználó tudomásul veszi, hogy a pontos diagnózisok felállításához sok esetben személyes jelenlét szükséges, mely az Applikáció keretében nyújtott Konzultációk során nem lehetséges. A Konzultációnak 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.

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 kizárólagos 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.

Jelen ÁSZF elfogadásával Felhasználó elismeri és beleegyezik abba, hogy Szolgáltató a szerződéskötést megelőzően a Fogyasztóvédelmi rendelet 11. § szerinti tájékoztatást a 12. § (1) bekezdés szerint tartós adathordozó eszközön olvasható, világos és közérthető módon, magyar nyelven megadta számára.

© DokiLab Kft.