

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:	https://dokiapp.hu
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 webapplikáción 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, egészségmegőréssel 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/Pszichológusok/Dietetikusok/Gyógytornászok, 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 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 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 orvosi vagy gyermekorvosi 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.
- Időpontfoglalás útján online videóhívás igénybevételére a következő területeken: pszichológia, diétetika, gyógytorna, laktációs tanácsadás
- a Felhasználó a díj megfizetése ellenében felnőtt orvossal vagy gyermekorvossal 10-15 perc, Pszichológussal 50 perc, diétetikussal 60 perc, gyógytornással 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.
- panaszoktól függő tanácsadás igénybevételére.
- arra, hogy az általa ismerttetett 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 6.990 HUF, azaz hatezerkilencszázkilencven forint, amely maximum 15 (tizenöt) perc konzultációs időtartamra szól.
- Gyermekek orvosokkal folytatott konzultáció esetén bruttó 8.990 HUF, azaz nyolcezerkilencszázkilencven forint, amely maximum 15 (tizenöt) perc konzultációs időtartamra szól.
- Időpontfoglalással elérhető konzultációk díja:
 - 50 perces pszichológiai videókonzultáció: bruttó 13990 Ft
 - 60 perces dietetikai videókonzultáció: bruttó 11990 Ft
 - 50 perces gyógytorna videókonzultáció: bruttó 9990 Ft
 - 60 perces laktációs videókonzultáció: 14990 Ft

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 3 (három) 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/Dietetikusokat/Gyógytornászokat - a Szolgáltatás teljesítése érdekében.

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

A Szakértők egészségügyi szolgáltatás, illetve terápia 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, közerkölcsbe 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 percet, 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 hírnévéhez 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 akarattal 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

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 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.

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.

