

Hatályos: 2022. szeptember 30-tól 2023. december 31.-ig, illetve visszavonásig/módosításig.

Az NN Biztosító Zrt. (Cg.: 01-10-041574., székhely: 1139 Budapest, Fiastyúk utca 4-8., továbbiakban Biztosító) 2021. december 1. és 2022. december 31. közötti időszakban az Egészség asszisztencia igénybevételére vonatkozó szabályok dokumentumban meghatározott asszisztencia szolgáltatásokat (a továbbiakban Egészség Asszisztencia szolgáltatások) tesz elérhetővé a Biztosítónál érvényes egyéni biztosítási szerződések Szerződője és vele egy háztartásban élő házastársa, egyeneságbeli rokona, testvére, valamint élettársa, illetve a 2022. szeptember 30. és 2023. december 31. közötti időszakban létrejött vagy megújuló Csoportos Élet-, baleset- és egészségbiztosítási szerződések és Kiemelt Csoportos Élet-, baleset- és egészségbiztosítási szerződések (továbbiakban Csoportos biztosítások) biztosítottjai és velük egy háztartásban élő házastársuk, egyeneságbeli rokonaik, testvéreik, valamint élettársuk (együttesen: Felhasználók) részére.

Az Egészség Asszisztencia szolgáltatásokat a Teladoc Hungary Tanácsadó és Szolgáltató Kft. (Cg.: 01-09-864388, székhely: 1092 Budapest, Köztelek u. 6., továbbiakban: Szolgáltató partner) a vele szerződéses kapcsolatban álló szolgáltatási partnerei (továbbiakban Egészségügyi szolgáltatók) közreműködésével nyújtja.

A Biztosító az Egészség Asszisztencia szolgáltatásokat a Felhasználók részére térítésmentesen teszi elérhetővé, a szolgáltatások ellenértékét a Biztosító külön megállapodás szerint fizeti meg a Szolgáltató partner részére. Az Egészség asszisztencia szolgáltatásokról az [Egészség asszisztencia igénybevételére vonatkozó szabályok](#) című dokumentumban tájékozódhat.

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Szolgáltató partner (Teladoc Hungary Kft.) és a Szolgáltató partner által nyújtott Egészség Asszisztencia szolgáltatásokat igénybe vevő Felhasználók (a továbbiakban együttesen: Felek) közötti jogviszonyban foglalt jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. A Felhasználó az Egészség Asszisztencia szolgáltatások igénybevételével elfogadja a jelen Általános Szerződési Feltételeket is.

Szolgáltató partner jogosult a jelen ÁSZF-et a Felhasználók előzetes, az NN Teladoc Egészség Portálon (<https://nnegeszseg.teladoc.hu>) továbbá az Orvosi call-center vonalon (+36-1-998-0513) történő tájékoztatása mellett, egyoldalúan módosítani. A tájékoztatást a Szolgáltató partner a módosított ÁSZF hatálybalépést megelőző 10 nappal közzéteszi. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően a Szolgáltatások első igénybevételével válnak hatályossá.

## I. Definíciók

**Szolgáltató partner:** 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: 1092 Budapest, Köztelek utca 6.

Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Cégjegyzék szám: 01-09-864388

Adószám: 13613781-2-43

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

Kamarai nyilvántartási száma: BU13613781

Tárhely szolgáltató (NN Teladoc Egészség Portál):

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

Felhasználó: A Biztosítónál érvényes egyéni biztosítási szerződések Szerződője (nem természetes személy szerződő esetén a cégjegyzésre jogosultak) és vele egy háztartásban élő házastársa, egyeneságbeli rokona, testvére, valamint élettársa, illetve a 2022. szeptember 30 és 2023. december 31. közötti időszakban létrejött vagy megújuló Csoportos Élet-, baleset- és egészségbiztosítási szerződések és Kiemelt Csoportos Élet-, baleset- és egészségbiztosítási szerződések (továbbiakban együttesen: Csoportos biztosítások) biztosítottjai és velük egy háztartásban élő házastársuk, egyeneságbeli rokonaik, testvéreik, valamint élettársuk.

Egészségügyi Szolgáltató: Szolgáltató partner azon szerződéses partnere, aki egészségügyi szolgáltatást nyújt a Felhasználó részére.

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

Szolgáltatás: a II. pontban részletezett, a Felhasználók részére elérhetővé tett NN Egészség Asszisztencia szolgáltatások.

NN Teladoc Egészség Portál vagy Egészség Portál: a <https://nnegeszseg.teladoc.hu> URL alatt található internetes tartalom, amely magában foglalja a Felhasználó regisztrációjához kapcsolódó tevékenységeket is.

## II. A Szolgáltatás tárgya

### Egészség Asszisztencia szolgáltatások köre:

- 7/24 telefonos orvosi call-center

NN-Teladoc Egészség Portálon keresztül:

- Orvosi konzultáció (telefonon/online)
- Orvoskereső és időpontfoglaló
- Betegút menedzsment
- Szív-és érrendszeri kockázatbecslés (CV rizikókalkulátor)
- Életmód Kérdőíven alapuló egészségfelmérés és személyre szabott tanácsadás

Az Egészség asszisztencia szolgáltatás igénybevételének feltétele a jogosultsági kód ismerete, melyet a Biztosító a Szerződő részére juttat el az Egészség asszisztencia igénybevételére vonatkozó szabályok című dokumentumban foglaltak szerint. Jogosultsági kód módosulása esetén az Egészség Portálon már regisztrált Felhasználóknak a soron következő belépésükkor az új jogosultsági kóddal meg kell erősíteniük a regisztrációjukat, ennek hiányában a Szolgáltatásokat nem tudják igénybe venni.

Az **Egészség Asszisztencia szolgáltatások körének módosulása esetén** a Szolgáltató partner köteles a jelen ÁSZF rendelkezéseit, így különösen a Szolgáltatások körét megfelelően módosítani. A Szolgáltatások változásáról a Biztosító a módosított szabályzat [www.nn.hu](http://www.nn.hu) oldalon, továbbá az Egészség Portálon való közzétételével tájékoztatja a Szerződőt, és ezen változások minden Felhasználóra, és a Szolgáltató partnerre vonatkozóan is megfelelően irányadók.

Az Asszisztencia szolgáltatások egységesen, az Egészség asszisztencia igénybevételére vonatkozó szabályok és a jelen ÁSZF rendelkezései szerint érhető el a Felhasználók részére, nincs lehetőség az egyes asszisztencia szolgáltatások külön történő megvásárlására, ugyanakkor a Szolgáltatások igénybevétele teljesen önkéntes, és a Felhasználó nem köteles valamennyi Szolgáltatást igénybe venni.

## A Szolgáltatás igénybevételének feltétele

- a Felhasználó vagy vele egy háztartásban élő házastársa, egyeneságbeli rokona, testvére, valamint élettársa a Biztosítónál érvényes egyéni biztosítási szerződéssel rendelkezik,
- a Felhasználó Biztosítónál érvényes Csoportos biztosítás biztosítottja vagy vele egy háztartásban élő házastársa, egyeneságbeli rokona, testvére, valamint élettársa
- az Orvosi call-center szolgáltatás esetén a jogosultsági kód ismerete és a telefonhívás során a Felhasználó által történő megadása,
- az Egészség Portálon keresztül elérhető szolgáltatások esetén a jogosultsági kód ismerete és Felhasználói regisztráció, és
- minden esetben a jelen ÁSZF és a Szolgáltató Partner által alkalmazott Adatkezelési tájékoztató elfogadása, valamint a Szolgáltatások nyújtásával szükségszerűen együtt járó személyes adatok (így különösen egészségügyi adatok) kezeléséhez történő hozzájárulás megadása.

A fenti feltételek együttes teljesítésének hiányában a Felhasználó a Szolgáltatásokat nem tudja igénybe venni.

A Felhasználói jogosultság addig tart, amíg a Biztosító az Egészség Asszisztencia szolgáltatásokat elérhetővé teszi (2023. december 31. napjáig) az Egészség asszisztencia igénybevételére vonatkozó szabályok dokumentumban foglaltak szerint.

A Szolgáltatások igénybevétel szerződése jogviszonyt eredményez, ezen jogviszonyban a Szolgáltatások nyújtója a Szerződéses partner (Teladoc Hungary Kft.), a Szolgáltatások igénybe vevője a Felhasználó, a Szolgáltatások díjfizetője a Biztosító.

**Az Egészség asszisztencia szolgáltatások leírása és az igénybevétel módjára vonatkozó részletek a Biztosító által rendelkezésre bocsátott Egészség asszisztencia igénybevételére vonatkozó szabályok dokumentumban található. (<https://nnegeszseg.teladoc.hu/> oldalon.)**

**Az NN-Teladoc Egészség portálon keresztül elérhető szolgáltatások igénybevételéhez – a Szív-és érrendszeri kockázatbecslés (CV rizikókalkulátor) szolgáltatás kivételével – regisztráció szükséges, melyre a következő szabályok irányadók:**

- A regisztrációhoz a <https://nnegeszseg.teladoc.hu> oldalon, a regisztrációs felületen e-mail cím, vezetéknev, keresztnév, születési dátum, telefonszám, irányítószám és a jogosultsági kód megadása szükséges.
- A regisztráció során szükséges továbbá az ÁSZF és az Adatkezelési tájékoztató elfogadása, és az adatkezelési hozzájárulás megadása. Az adatkezeléshez való hozzájárulás a Szolgáltatások igénybevételének feltétele, figyelemmel arra, hogy a személyes adatok kezelése nélkül a Szolgáltatások nem biztosíthatók.
- A regisztráció során a Felhasználó, saját választása szerint, hozzájárulást adhat ahhoz, hogy a neve, e-mail címe, irányítószáma és telefonszáma az NN Biztosító Zrt. részére továbbításra kerüljön marketing célú felhasználásra, az NN Biztosító Zrt. adatkezelési tájékoztatója szerint. Ezen hozzájárulás megadása önkéntes, a Szolgáltatások igénybevételének nem feltétele.
- A Felhasználó a Regisztrálok gombra kattintva küldi el a regisztrációját.
- Ezt követően a Szolgáltató partner a regisztrált e-mail címre küld egy üzenetet, az ebben található link használatával kell megadni a belépéskor használatos jelszót.
- Szerződő és a Csoportos biztosítások biztosítottja felel azért, hogy az általa a Szolgáltatások igénybevételére – a jogosultsági kód megismerésével – Felhasználóként jogot szerző személyek megfelelnek a jelen ÁSZF rendelkezéseinek, azaz ezen személyes a Szerződővel/ Csoportos biztosítás biztosítottjával egy háztartásban élő vele házastársi, egyeneságbeli rokoni, testvéri, vagy élettársi kapcsolatban állnak.
- A Regisztráció célja a szerződés létrehozása, az online elérhető 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 partner felelősséget nem vállal.

- Amennyiben a Felhasználó a Regisztrációját nem fejezi be (nem kattint a *Regisztrálok* gombra) úgy a megadott adatokat a Szolgáltató partner az adott munkamenet bezárásával törli.
- A „Regisztrálok” gombra kattintással a Szolgáltató partner és a Felhasználó között szerződéses jogviszony jön létre.
- A Regisztrációval a Felhasználó kijelenti és szavatolja, hogy 18. életévét betöltött, teljes cselekvőképességgel rendelkező személy, szerződéses nyilatkozataiban korlátozva nincs. Amennyiben a Szerződő/Csoportos biztosítás biztosítottja kiskorú hozzátartozója részére kívánja a Szolgáltatásokat igénybe venni, úgy a vonatkozó szerződéses és adatkezelési hozzájárulásokat a Szerződő/ Csoportos biztosítás biztosítottja adja meg, és szavatol azért, hogy megfelelő felhatalmazással rendelkezik a szerződés megkötésére.
- Ha a Felhasználó a regisztrációkor megadott jelszavára nem emlékszik, akkor az Egészség Portálra történő belépéskor az „Elfelejtette jelszavát?” funkcióval e-mail címe megadását követően a „Küldés” gombbar kattintva kérheti, hogy a Szolgáltató partner új belépési jelszót küldjön. A jelszó megváltoztatása belépést követően az Egészség Portálon az e-mail cím megváltoztatása linken lehetséges.
- Felhasználó bármikor kérheti a Szolgáltató partnertől a Regisztrációja törlését a Szolgáltató partner címére küldött írásos nyilatkozattal vagy a portálról küldött üzenettel. A törlési igény beérkezését követően Szolgáltató partner haladéktalanul gondoskodik a Felhasználói regisztráció törléséről, ez azonban nem érinti a már megrendelt/teljesített Szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatok és dokumentumok megőrzését, nem eredményezi ezen adatok törlését. A törlési igény alapján az adott Felhasználóra nézve a szerződés megszűnik.
- A sikeres Regisztrációról a Szolgáltató partner adatot szolgáltat a Biztosító felé a Felhasználó nevének, e-mail címének, születési dátumának és a regisztráció dátumának megküldésével. Az adattovábbítást követően az adatokat a Biztosító, mint önálló adatkezelő kezeli, saját adatkezelési tájékoztatója szerint abból a célból, hogy a Biztosító az Egészség Portálon regisztráló személy adatait összevesse a Biztosító ügyfél adatbázisában szereplő adatokkal annak érdekében, hogy a Biztosító az ügyfelei felé olyan kommunikációt folytasson az Egészség asszisztencia Szolgáltatással kapcsolatban elektronikus üzenet vagy postai levél formájában, amely képes minél szélesebb körben bemutatni az asszisztencia Szolgáltatásokat, és emellett ösztönözni az ügyfél regisztrációt azok körében, akik még nem tették meg, és ösztönözni a szolgáltatások igénybevételét azok körében, akik már regisztráltak. A Biztosító célja továbbá, hogy lehetősége legyen az esetleges jogosulatlan használat vizsgálatára, és az ebből eredő kockázatok csökkentésére megtegye a szükséges lépéseket.

A jelen ÁSZF szigorúbb rendelkezése hiányában a jelen ÁSZF megsértése esetén a Szolgáltató partner jogosult a Felhasználó Regisztrációjának a törlésére/korlátozására erről a Szolgáltató partner e-mailben értesíti a Felhasználót.

Felhasználók tudomásul veszik, hogy amennyiben az Egészség Portál használatához, illetve a Szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan bármely magatartásuk vélhetően vagy bizonyítottan jó erkölcsbe, hatályos jogszabályokba vagy joggyakorlatba ütközik, vagy sérti a Szolgáltató partner jogait vagy érdekeit, úgy a Szolgáltató partner bármikor, indoklás nélkül megtagadhatja vagy zárolhatja a Regisztrációt. A zárolt adatokat a Szolgáltató hatóság részére átadhatja.

Az Orvoskereső és időpontfoglaló, valamint a Betegút menedzsment szolgáltatás Magyarország területén elérhető egészségügyi ellátásra vonatkozik. A Szolgáltató Partner személyes orvosi vizsgálat szolgáltatást nem nyújt, a személyes orvosi vizsgálatra vonatkozó időpont foglalással és a vizsgálaton történő részvétellel a Felhasználó és az által kiválasztott Egészségügyi Szolgáltató között, az adott szolgáltató szolgáltatási rendje szerint jön létre szerződéses jogviszony. Ezen jogviszonyban sem a Biztosító, sem a Szolgáltató partner nem vesz részt.

A Biztosító és a Szolgáltató partner kizárja a felelősségét az Egészségügyi Szolgáltató által ajánlott és biztosított díjkezdvezménnyel kapcsolatosan, ezen kedvezmény kizárólag az Egészségügyi Szolgáltatóval szemben érvényesíthető. Szolgáltató partner a díjkezdvezményt nyújtó és kedvezményigazolást elfogadó Egészségügyi Szolgáltatók körét bármikor módosíthatja.

### III. A felek jogai és kötelezettségei

3.1 Szolgáltató partner szavatolja a Call-center és Egészség Portál elérhetőségét a készenléti idő 98%-ban, ugyanakkor nem felel az általa nem befolyásolható távközlési és áramellátási zavarokért, illetve egyéb vis maiornak minősülő eseményekért.

A Felhasználó felelőssége, hogy megfelelő internet hozzáféréssel, valamint a szükséges hardver és szoftver eszközökkel rendelkezzen annak érdekében, hogy nála az Egészség Portál megfelelően működjön.

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

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

Nem terjed ki a Szolgáltató partner 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, igénybe vevőnek esetlegesen okozott károkra. A Szolgáltatások nyújtása során az Egészségügyi Szolgáltató által okozott bárminemű kárért az Egészségügyi Szolgáltató tartozik felelősséggel.

3.4 Szolgáltató partner minden reklamációt, bejelentést kivizsgál, továbbá a hozzá érkezett vagy továbbított panaszokat 30 napon belül megválaszolja.

3.5 Felhasználó a Szolgáltatásokat saját felelősségére veheti igénybe.

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

3.7 A megszervezett ellátást nyújtó Egészségügyi szolgáltató által alkalmazott szolgáltatási feltételekről az Egészségügyi szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót.

Amennyiben a Felhasználó nem jelenik meg a Szolgáltató által szervezett ellátáson, a meg nem jelenésből származó, az érintett Egészségügyi Szolgáltatónak okozott kárért vagy költségért kizárólag a Felhasználó a felelős. Az ily módon okozott kár mértéke és Felhasználó általi megtérítése tárgyában az érintett Egészségügyi Szolgáltató szolgáltatási feltételei irányadók.

3.8 Felhasználó a call-center hívás, illetve telefonos konzultáció során nem jogosult a tanácsadástól hang- vagy képi felvételt készíteni, illetve annak tartalmát nyilvánosságra hozni, illetve harmadik fél számára hozzáférhetővé tenni. Ennek be nem tartása esetén Szolgáltató jogosult a Felhasználó felhasználói jogosultságát azonnali hatállyal megszakítani. A kép-, és hangfelvételekkel való visszaélésből eredő károkért a Felhasználó teljes körű kártérítési felelősséggel tartozik.

### IV. Adatvédelem

Szolgáltató partner tudomással bír arról, hogy az adatokat a hatályos magyar jogszabályokban foglalt előírások betartásával kezelheti, őrizheti. 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.

**Szolgáltató partner a Szolgáltatás nyújtás során birtokába jutott személyes adatokat (ideértve az egészségügyi adatokat is) önálló adatkezelőként kezeli, a Biztosító részére kizárólag a szolgáltatás igénybe vevő regisztrációjának azonosításához szükséges adatokat (név, e-mail cím, születési dátum, regisztráció dátuma) adja át, mely adatokat a Biztosító saját adatkezelési célból, szintén önállóan kezeli. A Szolgáltató partner a <https://nnegeszseg.teladoc.hu> oldalon külön süti tájékoztató szerint (a süti tájékoztató itt érhető el:**

**<https://nnegeszseg.teladoc.hu/sutik>) sütiket alkalmaz, a sütik által gyűjtött adatokból a Biztosító részére statisztikai (tehát személyazonosításra nem alkalmas) adatokat szolgáltat.**

Ennek megfelelően Szolgáltató partner 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 partner 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 partner felelős azért, hogy a Felhasználó által átadott adatokat mindenkor munkatársai és megbízottjai bizalmasan kezeljék. A titoktartási kötelezettség Szolgáltató partnert a jelen szerződés megszűnése után is köti.

Szolgáltató partner olyan műszaki és szervezeti intézkedések alkalmaz, 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 regisztrációt végző szerződő/ Csoportos biztosítás biztosítottja felel azért, hogy jogszerűen adja át saját és esetleges további Felhasználók adatait a regisztráció során.

Az NN Egészség Asszisztencia szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos Adatvédelmi tájékoztató elérhető a Call-center hívás automata felületén az 1-es gomb megnyomásával, valamint a <https://nnegeszseg.teladoc.hu> oldalon a regisztrációs felületen direkt linken, továbbá az Egészség Portálra történő belépést követően az Egészség Portál Footer menüben.

## V. A Szolgáltatások elérhetősége, Szerződés tartama, megszűnése

Az Asszisztencia szolgáltatások egységesen, jelen ÁSZF rendelkezései szerint érhetőek el a Felhasználók részére, nincs lehetőség az egyes asszisztencia szolgáltatások külön történő megvásárlására, ugyanakkor a Szolgáltatások igénybevétele teljesen önkéntes, és a Felhasználó nem köteles valamennyi Szolgáltatást igénybe venni. A Szolgáltatásokra való jogosultság addig tart, amíg a Biztosító az Egészség Asszisztencia szolgáltatásokat elérhetővé teszi (2023. december 31. napjáig) az Egészség asszisztencia igénybevételére vonatkozó szabályok dokumentumban foglaltak szerint.

A Felhasználó saját belátása szerint dönt a Szolgáltatások igénybevételéről, azok gyakoriságáról, illetve a Szolgáltatások igénybe nem vételéről. A Felhasználó semmilyen módon nem köteles a Szolgáltatások igénybe vételére, és a felhasználói jogosultságát bármikor, következmény nélkül törölheti a regisztrációja törlésével (II.2.) pont (mellyel a közte és a Szolgáltató partner között létrejött szerződés megszűnik), de a regisztráció törlése nélkül is bármikor jogosult úgy dönteni, hogy a Szolgáltatásokat a jövőben nem veszi igénybe (ilyen esetben a szerződés akkor szűnik meg, amikor (i) a Szerződő biztosítási szerződése megszűnik /azon Csoportos biztosítási szerződés megszűnik, amelynek a Felhasználó a biztosítottja vagy a Csoportos biztosítás biztosítottjának biztosított jogviszonya megszűnik vagy (ii) amikor a Biztosító úgy dönt, hogy nem folytatja az Egészség Asszisztencia szolgáltatások biztosítását.

## VI. Panaszkezelés

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

Levélcíme: 1092 Budapest, Köztelek utca 6.

<https://teladoc.hu/kapcsolat>

Szolgáltató partner 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 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

Az Előfizető/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>

## VI. Kellékszavatosság

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

## VII. Vegyes rendelkezések

VII.1 Szolgáltató partner jogosult a jelen szerződésben vállalat feladatai végrehajtásához alvállalkozót igénybe venni. Szolgáltató partner az alvállalkozói teljesítéséért úgy felel, mintha azt maga végezte volna, feladatai ellátására vonatkozóan felelősségbiztosítással rendelkezik. Az Egészségügyi Szolgáltató partnerek esetleges hibáiért és az ezekkel járó következményekért azonban teljes mértékben az Egészségügyi Szolgáltató partner felel.

VII.2 Bármelyik Fél jogosult a Felhasználói jogosultság 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.

VII.3 Az Egészség Portálon található információk kihelyezése jóhiszeműen történt, azonban azok csupán tájékoztató célt szolgálnak, az esetleges hibákért Szolgáltató partner nem tartozik felelősséggel.

VII.4 Az Egészség Portál olyan kapcsolódási pontokat tartalmazhat, melyek más szolgáltatók weboldalaira vezethetnek. Ezen más szolgáltatók adatvédelmi és egyéb tevékenységeiért Szolgáltató partner nem tartozik felelősséggel.

VII.5 Az Egészség Portál szerzői jogvédelem alatt áll. Szolgáltató partner a szerzői jogi jogosultja minden, az Egészség Portálon elérhető információnak, adatnak és képnek, továbbá az általa nyújtott minden Szolgáltatás nyújtása során keletkező tartalomnak.

VII.6 A Szolgáltató partner és a Felhasználó között létrejött szerződés a call-center esetén távollevők között, az Egészség Portálon történő regisztráció esetén elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül. A Szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek, azokat Szolgáltató partner nem iktatja, így a Szerződés utólag nem lesz hozzáférhető. A Szolgáltató partnerrel 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.

VII.7 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.

VII.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.