

MAGÁNEGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK - LAKOSSÁGI

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A jelen „Általános Szerződés Feltételek” elnevezésű dokumentum (továbbiakban: ÁSZF) valamennyi olyan egyedi szerződés részét képezi, melyben az **AVIAN Care Korlátolt Felelősségű Társaság**, mint egészségügyi szolgáltató és egyben megbízott (továbbiakban: „Megbízott”) az egyedi szerződésben rögzített megbízóval (továbbiakban: „Megbízó”) mint megrendelővel (és esetlegesen a Megbízótól eltérő harmadik személlyel, a pácienssel -továbbiakban: „Páciens”-) egyedi egészségügyi szolgáltatási szerződést (ide értve az eszközberletti szerződést is) köt. (a továbbiakban Megbízó és Páciens együttesen: „Megbízók”, illetve Megbízott és Megbízók együttesen: „**Felek**”)

Jelen ÁSZF szerinti fogalommeghatározások:

„Ápoló”: szakirányú végzettséggel rendelkező személy, aki szakápolás nyújtására fel van jogosítva

„Gondozó”: alapápolási feladatok elvégzésére jogosult, szakápolási feladatokat nem lát el

„Gyógytornász”: gyógytornászi végzettséggel rendelkező személy

- Az Ápoló, Gondozó és a Gyógytornász együtt a továbbiakban: Ellátó személy

Jelen ÁSZF a Megbízott által üzemeltetett honlapon is elérhető: www.aviancare.hu/jogi/aszf

A Megbízókra, ide értve a Pácienseket és amennyiben részükre a szerződést harmadik személy írja alá, akkor az így eljáró Megbízó, aki nem minősül páciensnek) a mindenkor hatályos ÁSZF rendelkezései irányadóak. Megbízott az ÁSZF módosításának tényéről e-mailen értesíti a Megbízókat és az oldalon közzéteszi a hatálybalépést megelőző 8 (nyolc) nappal.

Megbízók az ÁSZF módosításáról szóló értesítéstől számított 5 (öt) napon belül jogosultak a Szerződést felmondani, amennyiben az ÁSZF módosítását nem fogadják el.

Megbízott azonosító

adatai: AVIAN Care Korlátolt Felelősségű Társaság

Cégnév:

Székhely: 1095 Budapest, Soroksári út 48.

Cégjegyzékszám: 01 09 326523

Adószám: 25597275-2-43

Képviselő neve: Varga Krisztián, ügyvezető

Működési engedélyek: BP-06/NEO/595/2023.-I., BP-06/NEO/595/2023.-II.

Felek rögzítik, hogy amennyiben a Megbízó és a szolgáltatást igénybe vevő Páciens személye azonos, úgy a Megbízókra, akár kizárólag a Megbízóra, vagy kizárólag a Páciensre vonatkozó szabályok alkalmazandóak.

1. Megbízás tartalma

1.1. A Megbízó megbízza a Megbízottat egészségügyi szolgáltatás nyújtására vagy a szerződésben rögzített egyéb feladat ellátására (pl. eszközbérelti szerződés esetén a bérletbe vett ingóságok bérlésére.) A Megbízó a szerződéskötés során köteles a Megbízott részére az alábbi pontos és valós személyes adatait (amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő nem a Megbízott, úgy a Páciens vonatkozásában is) megadni:

- 1.1.1. teljes név,
- 1.1.2. anyja neve,
- 1.1.3. lakcím,
- 1.1.4. születési hely és idő.

A szerződéskötés során a Megbízó köteles a fentieket hitelesen igazoló okmányait (pl. személyazonosító igazolvány, lakcímkártya) bemutatni a Megbízott képviselőjének személyesen.

A Megbízott jogosult a szolgáltatás nyújtását megtagadni, amennyiben:

- a Megbízó valótlan vagy hiányos adatokat ad meg, vagy
- a Megbízó nem hajlandó az előírt adatokat igazoló okmányokat bemutatni, vagy
- a Megbízó nem írja alá a szerződést

1.2. A Megrendelő köteles haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkezésétől számított 5 munkanapon belül írásban értesíteni a Megbízottat, ha lényeges adataiban – így különösen nevében, lakcímében, székhelyében, postázási címében vagy számlázási adataiban – változás következik be. Az értesítést a Megrendelő az alábbi módokon teheti meg: 1) elektronikus úton, a Megbízott által biztosított hivatalos email-címre küldött üzenet formájában, vagy 2) írásos formában postai úton, a Megbízott székhelyére megküldve. Az értesítés akkor tekinthető kézbesítettnek, ha annak beérkezését a Megbízott írásban visszaigazolja.

Ha a Megrendelő elmulasztja a lényeges adataiban bekövetkezett változások határidőben történő bejelentését, az alábbi jogkövetkezmények alkalmazandók: 1) A Megbízott nem vállal felelősséget a helytelen vagy elavult adatokból eredő károkért, ideértve, de nem kizárólagosan a hibás számlázást vagy postázást. 2) A

Megbízott jogosult a szerződés teljesítését felfüggeszteni, amíg a Megrendelő a hiányzó vagy módosult adatokat nem közli. 3) Súlyos esetben, ha a változás elmaradása akadályozza a szerződés teljesítését vagy a jogszabályi kötelezettségek betartását, a Megbízott jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

A Megbízott jogosult kérni a változás hiteles dokumentummal való igazolását (például lakcímkártya, cégkivonat, számlázási adatok változása esetén adóhatósági igazolás) azzal, hogy az okmányok bemutatására köteles csak a Megbízó.

A megrendelést érintő lényeges adatok (név, számlázási cím, lakcím) változása esetén a Felek kötelesek egy külön módosító dokumentumban rögzíteni a változásokat.

1.2. A Megbízott a megbízást a Megrendelőlapon, valamint a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételekkel elfogadja. A Megbízott az ÁSZF alapelveként rögzíti a Páciens tisztességes és humánus ellátására vonatkozó kötelezettségvállalását. Felek jogait és kötelezettségeiket az ÁSZF-ben meghatározott feltételekkel jogosultak és kötelesek gyakorolni. Az ÁSZF-ben meghatározott jogok és kötelezettségek a Megrendelő lap aláírásától illetik meg, illetve terhelik a Feleket. A Megrendelő lap tartalmazza azon szerződési feltételeket, melyeket a Felek az ÁSZF-ben rögzített általános szerződési feltételeken túl egyedileg megtárgyalnak.

1.3. Megbízó kijelenti, hogy cselekvőképes, nagykorú személy. A Felek törekednek arra, hogy a Megrendelőlapon teljes körű részletességgel rögzítsék a felmerülő feladatokat. A Felek rögzítik, hogy a Megbízott nem kötelezhető olyan feladat ellátására, ami a Megrendelőlapon nem került rögzítésre.

1.4. Az egészségügyi szolgáltatás nyújtás helyszíne a Megbízó által megjelölt, a Megrendelőlapon rögzített helyszín. A megfelelő körülmények (szolgáltatás ellátására alkalmas, tiszta és rendezett környezet) biztosítása a helyszínen a Megbízók kötelezettsége.

1.5. A Megbízott az egészségügyi szolgáltatásait a jelen hatályos jogszabályok, szakmai protokollok, munkautasítások és jelen ÁSZF alapján végzi, a Megbízó/ Páciens szabad önrendelkezési jogának biztosítása mellett.

2. A megbízás időtartama

2.1. A Szerződés a Megrendelőlapon rögzítettek szerint határozott vagy határozatlan időtartamra jön létre.

2.2. A megbízás kezdő időpontját, továbbá határozott időtartamú szerződés esetén a megbízás végének napját a Megrendelő lap tartalmazza. A Szerződés az ÁSZF-ben meghatározott feltételek bekövetkezése esetén szűnik meg.

3. Anamnézis készítése, állapotfelmérés

- 3.1. A Felek a Páciens egészségügyi állapotát külön okiratban felvett ápolási anamnézisben rögzítik (továbbiakban: Anamnézis). A Páciens egészségi állapotának rögzítése a Megbízó által átadott orvosi kórtörténet, továbbá szükség esetén a Pácienssel történő személyes találkozás során felvett adatok alapján, elvégzett vizsgálatok alapján történik.
- 3.2. A tényleges egészségügyi szolgáltatás nyújtását minden esetben egy előzetes állapotfelmérés előzi meg. Az állapotfelmérés díját a Megbízott honlapján közzétett Díjtáblázat tartalmazza. Az állapotfelmérés díját a Megbízó előre köteles megfizetni. Ha az állapotfelmérés során a Megbízott úgy ítéli meg, hogy nem tudja vállalni a szolgáltatás nyújtását, az állapotfelmérés díja nem jár vissza. Az állapotfelmérés díját a szolgáltatásnyújtás 3. hónapjától a Megbízott jogosult választása szerint jóváírni az aktuális havi számlázás során.
- 3.3. Gyógytorna igénybevétele esetén, ha a Megbízó a gyógytorna szolgáltatását ismételten a megelőző gyógytornát követő 3 hónapnál több idő után ismételten kéri, akkor szükséges egy újabb állapotfelmérés, amellyel kapcsolatban felmerülő díjat köteles megfizetni a Megbízó (ennek díját a Díjtáblázat tartalmazza).
- 3.4. Az eredményes szolgáltatásnyújtás megvalósulása érdekében a Megbízó köteles minden rendelkezésre álló egészségügyi dokumentációt a Megbízott részére átadni, ismertetni minden egyéb az egészséggel vagy betegséggel kapcsolatos tény, körülményt. Amennyiben a Megbízó nem hajlandó az együttműködésre, valamint nem adja át a teljes körű egészségügyi dokumentációt, az ebből eredő következményekért a Megbízottat nem terheli szakmai és anyagi felelősség.

4. Az egyes szolgáltatás fajtákra vonatkozó kiegészítő információk

- 4.1. A Felek rögzítik, hogy a 4, valamint a 8 órás gondozás esetén a Megbízott feladatai közé nem tartozik a helyszín takarítása (természetesen a Páciens szoros környezetének a rendben tartása beletartozik). 24 órás gondozás esetén az Ellátó személy főzési, mosási és takarítási feladatokat igény esetén, és amennyiben az adott napi 8 órás munkakeretbe belefér – ellát.
- 4.2. A Felek rögzítik továbbá, hogy 24 órás gondozási szolgáltatás esetén az Ellátó személy ténylegesen 8 óra munkavégzésre kötelezhető, többre nem. Ebben az esetben a Megbízó jogosult rendelkezni arról, hogy mikor és hogyan kívánja, hogy az Ellátó személy a 8 óra munkavégzésének eleget tegyen reggel 6:00 és este 20:00 óra között. Este 20:00 óra és reggel 6:00 óra között semmilyen munkavégzésre nem kötelezhető az Ellátó személy.
- 4.3. 24 órás gondozási szolgáltatás esetén alaphelyzetben 2 hetente kerül sor az Ellátó személyek váltására, indokolt esetben hetente. Minden váltás esetén a Megbízási díjon felül az ún. Váltási díj is fizetendő, amelynek mértékét a Megbízott weboldalán közzétett árlista tartalmazza.

- 4.4. 24 órás gondozási szolgáltatás esetén nincsen Hétfégi pótlék, a 8 órás, a 4 órás, valamint a „Napi rutin” szolgáltatás esetén azonban van.
- 4.5. A 8 órás gondozás időintervalluma: 8:00-16:00, a 4 órás gondozásé: 8:00-12:00 vagy 13:00-17:00 óra. „Napi rutin” szolgáltatás napközben jelent max. 1 óra szolgáltatási időt, a Megbízó kérésének megfelelően 8:00-16:00 óra között. A napi 1 óra rutinon felül megkezdett minden további óra külön díjazás ellenében vehető igénybe. A költségeket a Díjtáblázat tartalmazza.
- 4.6. „Szakápolás” szolgáltatás esetében az infúzió folytatáshoz, valamint katéterezés esetében orvosi rendelvény szükséges. Az infúziót a Megbízó köteles biztosítani, azonban a szerelést a Megbízott bocsátja rendelkezésre. Krónikus sebkezelés esetén a kötszer biztosítására a Megbízó köteles.

5. Megbízási díj

- 5.1. A Megbízott a megbízást megbízási díj ellenében vállalja el (továbbiakban: Megbízási díj). A Felek a Megbízási díj mértékét a MEGRENDELŐLAPON rögzítik (1. melléklet). A Megbízási díjakról való információkat a Megbízott weboldalán lévő díjtáblázat tartalmazza. A Megbízási díj pontos, az adott Megbízóval megkötendő szerződés szerinti mértékét a Megbízott jogosult meghatározni.
- 5.2. Amennyiben az egészségügyi szolgáltatási szerződés otthonápolási szolgáltatásra vonatkozik, a Megbízó a Megbízási díj összegét előre, kétheti rendszerességgel köteles a Megbízott részére megfizetni, a Megbízott által kiállított számla ellenében, a számlán jelzett fizetési határidőig. Az esetleges túlfizetés összegével legkésőbb a megbízás tárgy hónapját követő hónap 15. (tizenötödik) napjáig számol el Megbízott Megbízó felé. A Megbízó a Megbízási díjat a Megbízott Bankszámlájára átutalással, vagy készpénzben megfizetni. A Felek átutalással történt fizetés esetén a megbízási díjat a Bankszámlán történő jóváírás napján tekintik megfizetettnek. Amennyiben nem kerül előre rendezésre a jelen pont szerint a megbízási díj a fizetési határidőn belül, akkor a fizetési határidő lejártát követő naptól a Megbízott jogosult a szolgáltatás nyújtását megtagadni a megbízási díj rendezéséig. Amennyiben a megbízási díj nem kerül rendezésre a fizetési határidő lejártát követő 5 napon belül, a Megbízott jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, és ezzel egyidejűleg a szolgáltatás nyújtását azonnal befejezni. Ebben az esetben a szerződés megszűnése miatt, a Megbízó oldalán felmerült esetleges károk megtérítésére a Megbízott nem köteles.
- 5.3. A Felek megállapodnak, hogy a Megbízott jogosult a Szerződés megkötését követő minden év március 1. napját követően a Megbízási díj mértékét a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves fogyasztói árindex mértékének megfelelően, egyoldalúan korrigálni, amelyet a Megbízó elfogad. Megbízott jogosult a Megbízási díj összegét egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a Páciens állapotában bekövetkezett lényeges változás, jogszabály módosítás, a Megbízó által biztosított körülmények nem megfelelő volta, Megbízó

félrevezető, nem megfelelő tájékoztatása a Páciens állapotával szolgáltatásnyújtás körülményeivel kapcsolatban, vagy a Felek egyéb körülményeiben bekövetkezett lényeges változás teszi indokolttá.

- 5.4. A Felek a Megbízási díj megemelésének szempontjából a Páciens állapotában bekövetkezett lényeges romlásnak tekintik, amennyiben a Páciens állapota a megbízás ellátása alatt az Anamnézisben rögzített állapothoz képest olyan mértékben változik, hogy a Szerződésben rögzített feladatok módosítását teszi szükségessé. Megbízott olyan mértékben jogosult a Megbízási díjat megemelni, amilyen mértékben azt a Szerződésben rögzített feladatok módosítása szükségessé teszi. Megbízott a Megbízási díj egyoldalú megemelésére vonatkozó jogát köteles jóhiszeműen gyakorolni.
- 5.5. A Megbízási díj egyoldalú megemeléséről a Megbízott a Megbízási díj megemelését megelőző legalább 5 nappal korábban tájékoztatja a Megbízót. A Megbízó az értesítés kézhezvételétől számított 5 (öt) napon belül egyoldalú nyilatkozatával, azonnali hatállyal felmondhatja a Szerződést. Amennyiben a Megbízó a jelen pont szerint nem él felmondási jogával, úgy a Megbízási díj emelésére hivatkozva a továbbiakban nem jogosult felmondani a szerződést.
- 5.6. A Megbízott a Szerződésben rögzített Megbízási díjat az alábbi korrekciókkal jogosult elszámolni:
- Amennyiben a Szerződésben rögzített feladat ellátása a Munka törvénykönyvében a tárgyévre vonatkozóan megállapított munkaszüneti napra esik, a Megbízott a tárgyi napra megállapított Megbízási díjon felül a Megbízási díj 100% megfelelő összegű **Ünnepnapi pótlékra** jogosult.
 - Amennyiben a Szerződésben rögzített feladat ellátása hétvégére vagy egyébként jogszabályban meghatározott pihenőnapra esik, a Megbízott a tárgyi napra megállapított Megbízási díjon felül a Megbízási díj 50%-megfelelő összegű **Hétfégi pótlékra** jogosult.
- 5.7. A Megbízó a Megbízási díj összege ellen a számla kézhezvételét követő 8 (nyolc) napon belül kifogást emelhet. A határidő elmulasztása esetén a Megbízó a későbbiekben nem érvényesíthetnek igényt a Megbízottal szemben arra hivatkozással, hogy a Megbízott a számlán feltüntetett valamely szolgáltatást nem, vagy csak részben nyújtotta. Felek rögzítik, hogy a kifogás emelése nem hosszabbítja meg a jelen szerződés alapján a Megbízóra irányadó teljesítési határidőt.
- 5.8. A Megbízó a Szerződés keretei között megrendelt és elszámolandó szolgáltatások lemondására az alábbiak szerint jogosult:
- Amennyiben a lemondásra a szolgáltatás esedékessé válását megelőző 24 órán belül kerül sor, úgy a Megbízó(k) a szolgáltatás Megbízási díjának 100%-át kötelesek megfizetni Megbízott részére a rendelkezésreállásra tekintettel.
 - Amennyiben a lemondásra a szolgáltatás esedékessé válását megelőző 48 órán belül kerül sor, úgy a Megbízók a szolgáltatás Megbízási díjának 50%-át kötelesek megfizetni Megbízott részére a rendelkezésreállásra tekintettel.

- c) Amennyiben a lemondásra a szolgáltatás esedékessé válását megelőző több, mint 48 órával megelőzően kerül sor, úgy a Megbízók nem kötelesek a szolgáltatás után Megbízási díjat fizetni.
- 5.9. Amennyiben a Megbízók a Megbízási díjat elmulasztják határidőben megfizetni, úgy a Megbízók a Megbízási díj megfizetésére megállapított határidő utolsó napját követő napon késedelembe esnek. Megbízók késedelmük esetén a késedelem idejére a MNB alapkamat +2 %-os mértékű késedelmi kamatot kötelesek megfizetni az esedékes Megbízási díj összege után. Megbízók 5 (öt) napot meghaladó késedelme esetén a Megbízott jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani. Számlatartozás esetén, a fizetési határidő eredménytelen elteltét követő 1 munkanapon belül a Megbízott jogosult email-ben fizetési értesítőt küldeni a Megbízónak. Amennyiben a Megbízó határidőben nem rendezi a Megbízott számláját, és emiatt a Megbízottnak külön kapcsolatba kell lépnie a Megbízóval, a Megbízó köteles 12500,-Ft ügyintézési költségátalány megfizetésére.
- 5.10. Amennyiben a Megbízó a fizetési kötelezettségét nem teljesíti, és a fizetési késedelem meghaladja a **15 napot**, a Megbízott jogosult ügyvédi felszólítást küldeni a tartozás rendezése érdekében. Az ügyvédi felszólító levél kiküldése esetén a Megbízó köteles az esedékes tartozásán felül **minden egyes felszólító levél után további 35.000,- Ft** összegű költségtérítést megfizetni a Megbízottnak. Amennyiben a Megbízó az ügyvédi felszólítás kézhezvételét követően sem rendezi tartozását, a Megbízott jogosult további jogi lépéseket tenni, ideértve a követelés bírósági úton történő érvényesítését.

6. Megbízók utasítási jogköre

- 6.1. A megbízást a Megbízott részéről a Megbízottal munkaviszonyban, vagy más egyéb munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló, a megbízás ellátáshoz szükséges szakképzettséggel rendelkező ápoló - szakképzettséget nem igénylő feladatok ellátása esetén gondozó személyzet látja el. A megbízást ellátó Ellátó személyek kijelölése Megbízott kizárólagos döntési jogkörébe tartozik. Megbízott törekszik arra, hogy a Megbízást a lehető legkevesebb különböző Ellátó személy bevonásával lássa el. A Megbízott legkésőbb az ápolási tevékenység megkezdését, illetve az Ellátó személyek beosztásának megváltozását megelőző 1 (egy) munkanappal köteles a Megbízókat tájékoztatni az Ellátó személyek a Megbízókra vonatkozó beosztásáról. Megbízott gondoskodik arról, hogy az Ellátó személyek a szerződésben rögzített időbeosztás szerint a megjelölt helyszínen, feladatai ellátása céljából megjelenjen. Nem minősül a Megbízott részéről szerződésszegő magatartásnak, amennyiben az Ellátó személyek legfeljebb 15 (tizenöt) percet késik, és a késés tényéről a Megbízott a Páciens vagy a Megbízót előzetesen értesíti.
- 6.2. Amennyiben a megbízás teljesítése során az Ellátó személy tevékenységével kapcsolatban a Megbízóknak kifogásuk merül fel, úgy a Megbízók kifogásukat kötelesek a kifogásolható tevékenység felmerülésétől számított 5 (öt) napon

belül írásban (elfogadható email újtán is) közölni a Megbízottal. A határidő elmulasztása esetén a Megbízók a továbbiakban szerződésszegésre nem hivatkozhatnak, illetve szerződésszegés jogkövetkezményeinek alkalmazását nem követelhetik. Amennyiben az Ellátó személy kifogásolható tevékenysége folyamatos jellegű, úgy Megbízók az ezzel kapcsolatos igényüket a kifogásolható tevékenység bejelentését megelőző 5. (ötödik) napot követő időszakra vonatkozóan érvényesíthetik a Megbízott felé.

6.3. Amennyiben a Megbízóknak az Ellátó személy személyével kapcsolatban merül fel kifogásuk, úgy a Megbízók kifogásukat kötelesek írásban (elfogadható email újtán is) jelezni a Megbízott felé. Megbízott a kifogás átvételétől számított legkésőbb 7 napon belül vállalja, hogy az Ellátó személy váltását elvégzi. A Megbízók tudomásul veszik, hogy max. 3 alkalommal kérhetnek jelen pont szerint váltást az Ellátó személy személyével kapcsolatos kifogás miatt. Háromnál több alkalommal a Megbízott nem köteles az váltás érdekében eljárni. Megbízók tudomásul veszik, hogy az Ellátó személy váltásának kérésével felmerül a Váltási díj, amelyet kötelesek megfizetni a Megbízott részére.

6.4. A Megbízott feladatát a Szerződésben rögzített feladatok alapján, illetve az abban rögzített feladatok keretei között a Megbízók utasításai alapján látja el. A Megbízók utasítása az alábbi kérdésekre nem terjedhet ki:

- egészségügyi szakmai kérdésekre;
- a Szerződésben nem rögzített tevékenysége;
- olyan feladatok végzésére, mely a jelen megbízási szerződésben vállaltakat teszi terhesebbé.

A Megbízott a megbízás ellátása során törekszik a Megbízók értekeinek a megóvására. Megbízott a Megbízók számára felróható magatartásával okozott károkért az általános kárfelelősségi szabályok szerint tartozik helyt állni.

6.5. A Megbízók nem adhatnak a Megbízottnak célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást. Amennyiben Megbízott célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást kap Megbízóktól, köteles erre a körülményre Megbízókat figyelmeztetni. Amennyiben a Megbízók az utasítást a Megbízott figyelmeztetése ellenére fenntartják, a Megbízott jogosult az utasítás teljesítését megtagadni, illetve jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani. A Megbízók célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasításából származó károk a Megbízókat terhelik függetlenül attól, hogy annak tényére Megbízott figyelmeztette-e Megbízókat.

6.6. Megbízott a megbízást a Megbízók által rendelkezésre bocsátott szakorvosi vélemény, illetve utasítások figyelembevételével látja el. Felek rögzítik, hogy amennyiben a Megbízottak speciális ellátásokat (szakápolási feladatokat, mint különösen, de nem kizárólagosan infúziós kezelések, katéterezés, nyílt sebek kezelése, fájdalomcsillapítás, tracheosztoma, sztóma ellátása, gyógytorna, gyögmasszázs) igényelnek a Megbízottól, ezen feladatokat a Megbízott kizárólag kifejezett szakorvosi vagy háziiorvosi elrendelés eredeti példányának birtokában látja el. Megbízott kizárja felelősségét minden olyan a Páciensre érő kárért, így különösen az egészségromlásáért, valamint a Páciens állapotában egyébként bekövetkező romlásért, ami a Megbízók részéről

rendelkezésre bocsátott szakorvosi utasításban foglaltaknak megfelelő ápolási, gondozási tevékenység elvégzésével összefüggésben keletkeznek.

6.7.A Megbízott a megbízás időtartama alatt ügyfélszolgálati szolgáltatást biztosít a Megbízók részére minden munkanapon, 8.00 és 17.00 óra közötti időintervallumban (továbbiakban: Ügyfélszolgálat). Az Ügyfélszolgálat célja, hogy a Megbízók számára lehetőséget biztosítson a Szerződés teljesítésével összefüggésben felmerülő események, kérdések, észrevételek kezelése, változtatási kérései, igényei, illetve szerződése módosítása tekintetében, továbbá minden olyan helyzetre vonatkozóan, amikor a Megbízók kapcsolatba kívánnak lépni a Megbízottal. Az Ügyfélszolgálat a Megbízott www.aviancare.hu domain név alatt üzemeltetett honlapján is megtalálható elérhetőségeken vehető igénybe, melyek az alábbiak:

AVIAN Care Kft. 1095 Budapest, Soroksári út 48.

Elérhetőségek: Telefon: +36 30 200 1900 | E-mail: kapcsolat@aviancare.hu

Amennyiben az Ügyfélszolgálat telefonon nem elérhető, úgy e-mailben történő megkeresésre is lehetőség van. E-mailen történő megkeresés esetén az Ügyfélszolgálat válaszüzeje 48 óra. Az Ügyfélszolgálatnál nincs lehetőség SMS-ben történő kapcsolatfelvételtre.

7. Költségek előlegezése

7.1.A Megbízás ellátásával felmerülő költségek előlegezése Megbízó kötelezettsége. A Megbízott a költségek megtérítésére számla ellenében, vagy a felmerült költség egyéb hiteles módon történő tanúsítása mellett tarthat igényt.

7.2.A megbízással járó kifejezetten ápolási, gondozási feladatok ellátásához szükséges kisebb értékű alapvető segédanyagokat, segédeszközöket (gumikesztyű, munkaruha, kéz-, eszköz- és bőr fertőtlenítőszer) a Megbízott biztosítja. A Megbízott biztosítja továbbá az ápolással, gondozással kapcsolatban szükséges egészségügyi tanácsadást, ápoláshoz szükséges véleményezést. Az ápolási, gondozási tevékenységhez ellátáshoz szükséges nagyobb értékű segédeszközöket, továbbá az ápolási, gondozási tevékenységhez közvetlenül nem tartozó tevékenység ellátásához szükséges eszközöket a Megbízók saját költségükön (megbízott útján vagy saját forrásból) biztosítják (kórházi ágy, betegemelő, felfekvés megelőzésére és kezelésére alkalmas matrac, kerekesszék, szoba WC, ágytál, higiéniai felszerelések stb.). A Felek a Szerződésben rögzítik, hogy a megbízás ellátásához milyen eszközök beszerzésére van szükség a Megbízók költségén, illetve a Megbízók részéről a Megbízók a Szerződésben megjelölt eszközöket kötelesek saját költségükön beszerezni, és a megbízás ellátásához az ápolás helyszínén a Megbízott rendelkezésére bocsátani. A szolgáltatás megfelelő szinten való ellátásához adott esetben szükségesek speciális eszközök, pl. fekvő beteg ellátását a Megbízott abban az esetben nem tudja elvégezni, ha a Páciens normál ágyban van. Ezekben az esetekben a Megbízott szakmai

állásfoglalását köteles a Megbízó figyelembe venni, és a javasolt eszközök beszerzéséről / bérletéről köteles gondoskodni. Ha a Megbízott tanácsa, kérése ellenére erre nem kerül sor megfelelő időn belül, a Megbízott jogosult egyoldalúan a Megbízási díjat felemelni, vagy felmondani a szerződést azonnali hatállyal.

- 7.3.A Megbízott külön bérleti szerződés keretei között, illetve külön térítés ellenében a Megbízók rendelkezésére tud bocsátani különféle egészségügyi segédeszközöket. A rendelkezésre álló egészségügyi segédeszközök köréről a Megbízott külön kérésre ad részletes tájékoztatást a Megbízó részére.
- 7.4.A Páciens élelmezésével kapcsolatos költségeket a Megbízók kötelesek rendezni. Az élelmezési költségek megelőlegezésére a Megbízott (így az Ellátó személy) sem kötelezhető. A Megbízó köteles gondoskodni arról, hogy legyen élelem a szolgáltatásnyújtás helyszínén, vagy akkora készpénz összeg, amely az adott étel megrendeléséhez / bevásárláshoz szükséges.

8. Ellátó személy ellátása

- 8.1.Az Ellátó személy a szolgáltatásnyújtás helyszínén rendeltetésszerűen és ésszerű mértékben jogosult használni a rendelkezésre álló közműszolgáltatásokat, mosdó-, fürdő-, konyha helyiségeket. Az Ellátó személy jogosult az a szolgáltatásnyújtás helyszínén tartózkodni és a megbízás teljesítésének időtartamára magával vinni azon személyes használati tárgyait, melyekre a megbízás teljesítésének ideje alatt ésszerűen szüksége lehet. Az Ellátó személy nem 24 órás gondozási szolgáltatás esetén a saját étkezéséről maga köteles gondoskodni.
- 8.2.A Felek rögzítik, hogy 24 órás gondozási szolgáltatás esetében speciális szabályok vonatkoznak az Ellátó személy ellátására. Ebben az esetben ugyanis a Megbízók az alábbiakat kötelesek saját költségükön biztosítani:
- a) a szolgáltatásnyújtás helyszínén külön használatú ágygal és szekrényrel felszerelt, külön hálószoba az Ellátó személy részére, megfelelő higiéniai körülmények között
 - b) fürdőszoba használata (megfelelő higiénia)
 - c) kétszeri hideg, egyszeri meleg étkezés az Ellátó személynek is megfelelő körülmények között. Amennyiben Megbízó nem biztosítja megfelelő módon Ápolat étkezését, úgy Megbízott napi 6.000 Ft-os étkezési költséget számít fel Megbízó felé.
 - d) Ellátó személy részére heti 7 óra szabadidő. A szabadidőt előzetes egyeztetést követően, az Ellátó személy kérésének megfelelően kell kiadni, egybefüggően, vagy legalább 1 órás részletekben. Az Ellátó személy részére biztosított 7 óra szabadidő a megbízás időtartamába beleszámít, a Megbízók a Megbízási díjat az Ellátó személy szabadideje időtartamára is kötelesek Megbízottnak megfizetni
 - e) internethozzáférés.

Megbízók az Ellátó személy javára semmilyen további – a szerződésben nem rögzített - szolgáltatás, pénzbeli vagy természetbeni juttatás nyújtására nem kötelesek, illetve ilyen többletjuttatást az Ellátó személy nem jogosult elfogadni.

Amennyiben a jelen pont szerinti feltételeket a Megbízó nem biztosítja, akkor a Megbízott jogosult a hiányzó feltétel biztosítására őt emailben felszólítani. Ha a felszólítást követő 3 napon belül nincs változás, és a Megbízott továbbra sem biztosítja a kérdéses feltételt, akkor a Megbízott jogosult a Megbízási díjat egyoldalúan megemelni, vagy a szerződést egyoldalúan, azonnali hatállyal felmondani.

8.3. A Felek kötelesek a megbízás ellátása során egymással az alapvető társadalmi normák betartásával együttműködni, kommunikálni, a kapcsolatot tartani. A Felek kötelesek tartózkodni minden olyan magatartástól, ami a másik Fél, illetve a Fél megbízottja, alkalmazottja, valamint az Ellátó személy zaklatására, fenyegetésére vagy egyébként jogos érdekeinek csorbítására irányul. Felek kötelesek az egymás szolgáltatásának teljesítését az általános együttműködési kötelezettség keretei között elősegíteni. Felek kötelesek tartózkodni minden olyan magatartástól, ami a szolgáltatás nyújtását veszélyezteti, korlátozza, ellehetleníti, különös tekintettel az alkohol vagy drog fogyasztásra vagy bármilyen más tudatmódosító szer használatára. Megbízók jelen pont szerinti kötelezettségvállalásai kiterjednek a Megbízók azon hozzátartozóira is, akik a megbízás ellátásával összefüggésben a Megbízott, illetve a Megbízott által igénybe vett közreműködő személyekkel kapcsolatba lépnek, különös tekintettel az Ellátó személyre.

9. A Megbízott megkerülése

9.1. Megbízó kijelenti, hogy tartózkodik minden olyan magatartástól, mely a Megbízott megkerülésének minősül. Ilyennek minősül minden olyan magatartás, mely a Megbízott jelen szerződés szerint díjigényének csökkentésére vagy kizárására irányul.

Különösen ilyenek minősül, ha:

a) a Megbízó a Megbízottal munkaviszonyban, vagy más egyéb munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló, a megbízás ellátáshoz a Megbízott által rendelkezésre bocsátott természetes személlyel / jogi személlyel különösen (de nem kizárólagosan) egészségügyi szolgáltatás nyújtására vonatkozóan szerződést köt a Megbízott és a Megbízó közötti szerződés hatálya alatt / annak megszűnését követő 1 éven belül.

b) a megbízási díj fizetésének elkerülése érdekében, vagy azt eredményező módon a Megbízó a Megbízott által közvetített személy / Ellátó személy érdekkörébe tartozó személlyel / jogi személlyel köt szerződést.

Amennyiben Megbízó a Megbízottat megkerüli, úgy a felmerült megbízási díjon felül kötbér címén köteles 2.000.000,-Ft, azaz kétmillió forint összegű szerződésszegési kötbért fizetni a szerződésszegéstől számított 8 napon belül. A Megbízott a polgári jog általános szabályai szerint jogosult érvényesíteni a kötbért meghaladó kárát is.

10.Szerződés megszűnése

10.1. A szerződés megszűnik az alábbi esetekben:

- a Megbízott bármely okból történő jogutód nélküli megszűnésre irányuló eljárás kezdeményezésével;
- a Páciens halálával,
- határozatlan idejű szerződés rendes felmondásával,
- a szerződés azonnali hatályú felmondásával,
- határozott időtartamra kötött szerződés esetében a határozott időtartam utolsó napját követő nappal.

A szerződés megszűnése esetén a Felek az addig nyújtott szolgáltatásokkal az ÁSZF-ben foglalt szabályok szerint egymással elszámolnak.

10.2. A határozatlan időre létrejött szerződést bármelyik fél jogosult rendes felmondással, indokolás nélkül 30 napos felmondási idővel megszüntetni. A Megbízók rendes felmondása esetén a Megbízók a felmondás időszakára eltekinthetnek a szolgáltatás igénylésétől azzal, hogy ezen időszakra is- a szolgáltatás igénylésének tényétől függetlenül - kötelesek a Megbízási díjat a Megbízott részére megfizetni. A Szerződés felmondására megrendelői részről a Megbízó jogosult.

10.3. A másik fél súlyos szerződésszegése esetén bármelyik fél jogosult a szerződést azonnali hatályú felmondással megszüntetni. A határozott időre létrejött szerződést a Felek kifejezetten csak a másik fél súlyos szerződésszegése esetén jogosultak felmondani. Amennyiben a Megbízók a határozott időre létrejött szerződést megfelelő indokolás nélkül felmondják, úgy kötelesek a megbízás fennmaradó idejére még előreláthatóan megfizetendő Megbízási díjat a szerződés felmondásnak napjával Megbízott részére egyösszegben megfizetni.

10.4. Amennyiben a szerződés megszüntetésére a Megbízott azonnali hatályú felmondásra miatt kerül sor, a Megbízó köteles 30 napra vonatkozó megbízási díjjal megegyező kötbért megfizetni a Megbízott részére. A 30 napra vonatkozó megbízási díjjal kapcsolatban a Felek rögzítik, hogy a Felek között érvényben lévő átlagos, hétköznapra vonatkozó napi megbízási díjból indulnak ki.

10.5. A jelen ÁSZF-ben rögzítettekén kívül a Megbízott jogosult a szerződés azonnali hatályú felmondására az alábbi esetekben is:

- a) ha a Páciens/ Megbízó vagy hozzátartozó sértő, zaklató magatartást tanúsít az Ellátó személlyel szemben, amelyet felhívást követően sem hagy abba, és emiatt ellehetetlenül a munkavégzés

- b) ha a Megbízók eltitkolják a Páciens fertőző vagy mentális betegségét, amely az Ellátó személyre nézve veszélyeztető körülmény
- c) nem megfelelően a szolgáltatásnyújtásra biztosított körülmények, amelyeket a Megbízó felszólítás ellenére sem orvosol
- d) ha a Megbízó nem fogadja el a Megbízott indokolt megbízási díjemelését, és a szolgáltatás nyújtása a korábbi megbízási díjon nem vállalható a Megbízott részéről (Páciens egészségügyi állapotának olyan romlása, ami többlet szolgáltatást igényel, a Páciens ellátási körülményeinek nem megfelelő volta, amit nem orvosolt a Megbízó felszólítás ellenére)

10.6. Szünetelés

Amennyiben a Páciens egészségi állapotának romlása következményeként kórházi ápolásra szorulna - és a Felek nem kívánják megszüntetni a szerződést - a Felek a Páciens kórházi tartózkodásának időtartamára szüneteltethetik a szerződést. A Megbízók a Páciens kórházi kezelésének tényét a kezelést végző intézmény által kiállított írásbeli igazolással kötelesek alátámasztani. Megbízók az igazolást legkésőbb a kórházi kezelés megkezdésétől számított 10 (tíz) napon belül kötelesek a Megbízottnak átadni. A szerződés szünetelésének alapjául szolgáló igazolás határidőben történő átadásának elmulasztása esetén a Felek a rendes felmondásra vonatkozó szabályok szerint járnak el, olyan módon, hogy a szerződés az igazolás átadására meghatározott határidő elteltét követő 30. napon megszűnik, azzal, hogy a teljes időszakra jár a Megbízási díj összege a Megbízottnak. A szerződés szünetelése a szerződés hatályát nem érinti, azonban a felfüggesztés időtartama alatt a Felek egymással szemben a szerződéssel összefüggésben szolgáltatásokkal nem tartoznak. A Páciens kórházi kezelésének megszűnésével a szerződés szünetelésének a hatálya megszűnik. A Megbízó köteles megfelelő időben tájékoztatni a Megbízottat arról, hogy várhatóan mikor lesz vége a kórházi kezelésnek, mikortól folytatódhat a szolgáltatás nyújtása. A Megbízottól a szolgáltatás nyújtása akkor várható el ismét, ha legalább 2 nappal korábban értesítette a Megbízó a szolgáltatás újra igényléséről. A szolgáltatás szünetelésének ideje alatt a Megbízó köteles az egyébként esedékes szolgáltatási díj **30%-át rendelkezési díjként** megfizetni, amely a Megbízott rendelkezésre állását és a szolgáltatás folytatásának biztosítását szolgálja. A szünetelés megszűnésének napjától a Felek a szerződésből származó jogukat változatlanul gyakorolják, illetve a szerződésből származó kötelezettségeiket változatlanul teljesítik.

Két hét kórházi kezelés után - amennyiben a megrendelés otthonápolási szolgáltatás nyújtására vonatkozik- a Páciens újabb állapotfelmérése szükséges, amelynek díját a Megbízó köteles a Díjtáblázat alapján megfizetni.

10.7. A Páciens halála esetén a szerződés automatikusan megszűnik, a Páciens halálát követő nappal.

11. Vegyes és Záró rendelkezések

- 11.1. A szerződés fennállása során a Felek együttműködni, egymást kölcsönösen tájékoztatni kötelesek. Mindegyik Fél köteles a másik Felet haladéktalanul tájékoztatni minden olyan körülményről, amely a szerződés lényeges rendelkezéseit érinti, veszélyezteti.
- 11.2. A szerződő Felek a szerződésből fakadó vitáikat elsősorban egymás közötti személyesen vagy képviselőik útján folytatott tárgyalások során próbálják meg rendezni. A sikertelen egyeztető tárgyalások, illetve a jogviták peres útra terelése esetén az eljárásra a felek kikötik a II. és III. kerületi bíróság kizárólagos illetőségét abban az esetben, ha a Megbízó nem minősül fogyasztónak.
- 11.3. A Megbízott részéről – a jogszabály erejénél, vagy egyéb szerződési felhatalmazásnál fogva képviseletre jogosult személyeken túl - nyilatkozattételre, illetve a Megbízott képviseletére kizárólag a jelen ÁSZF-ben és a Megrendelőlapon megjelölt személyek jogosultak. A Szerződésben megjelölt képviselők részéről tett nyilatkozatokat a Felek úgy tekintik, mintha a nyilatkozatot maga a Megbízott tette volna, illetve a képviselő felé tett nyilatkozatokat úgy kell tekinteni, mintha azt személyesen a Megbízottnak tették volna. A Megbízott részéről eljáró más személy részére, illetve részéről tett jognyilatkozatok a Megbízók irányában nem hatályosak.
- 11.4. Jelen ÁSZF / megrendelőlapban meghatározott értesítéseket írásba kell foglalni és Megbízó részére a Megrendelőlapon rögzített lakcímére, Megbízott részére a székhelyére kötelesek írásban elküldeni átvételi elismervénnyel igazolt személyes kézbesítés vagy futárszolgálat, vagy tértivevényes ajánlott levél útján. Ahol a jelen Szerződés e-mail útján történő értesítést is lehetővé tesz, ott elegendő az e-mailes forma. Bármely értesítés akkor tekintendő kézbesítettnek/közöltnek, amikor azt kézhez veszik, továbbá abban az esetben amennyiben az értesítés átvételét a másik Fél megtagadta, a tértivevény 'nem kereste', ismeretlen', 'elköltözött', 'nem vette át' vagy egyéb – nem a küldő félnek felróható okból eredő - elutasító jelzéssel érkezik vissza vagy a címzett bármely más oknál fogva az értesítést nem vette át; úgy az értesítést az elküldéstől, postára adástól számított ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni. Az e-mail útján küldött értesítés az elküldés napján tekintendő kézbesítettnek. A Felek kötelesek az értesítési címük / lakcímük / székhelyük megváltozását egymással haladéktalanul közölni. A postai úton küldött értesítéseket a Felek kötelesek egyidejűleg e-mail útján is megküldeni egymásnak. A Felek az email címeiket a Megrendelőlapon rögzítik.
- 11.5. A Felek vállalják, hogy bizalmasan kezelnek, és nem fedik fel sem közvetlenül vagy közvetve, illetve nem hozzák harmadik személy tudomására a szerződés megkötésével vagy teljesítésével kapcsolatosan kapott vagy szerzett, vagy bármely Fél által a szerződés megkötéséhez vezető tárgyalásokon rendelkezésre bocsátott bizalmas információkat, amelyek a szerződés tárgyára és/vagy rendelkezéseire vonatkoznak. E tilalom nem alkalmazandó:
ha az információ már köztudomású volt, mielőtt azt az adott Fél megkapta volna, vagy azután, hogy az adott Fél tudomására jutott köztudomású lett, de

nem az alábbiak eredményeként: (a) jelen pontnak az adott Fél általi megsértése; vagy (b) a nyilvánosságra hozó személy a titoktartási kötelezettségét megszegi, és erről az adott Félnek tudomása van; vagy ha a vonatkozó jogszabályok, törvényi előírások betartása vagy egyéb hivatalos engedélyek vagy jóváhagyások megszerzése miatt szükséges, minden esetben az alkalmazandó jogszabályokhoz kötöten.

A fentieknek nem ellentmondva a hozzáférhetővé tételre a fentiek szerint jogosult Fél köteles a hozzáférhetővé tételről a másik Felet előzetesen értesíteni és kizárólag a szükséges mértékben jogosult az információkat hozzáférhetővé tenni.

- 11.6. A szerződésben szerződésszegés esetére meghatározott jogkövetkezmények nem alkalmazhatóak Megbízott terhére, amennyiben a szerződésszerű teljesítés vis major (bármilyen elháríthatatlan, a Megbízott érdekkörén kívül felmerülő esemény) következtében hiúsul meg. Ilyen esetben a vis major tényéről a Megbízott haladéktalanul köteles a Megbízót tájékoztatni. A vis major helyzet megszűnésével a Megbízott haladéktalanul, de legkésőbb 3 (három) munkanapon belül köteles a szerződésszerű helyzet helyreállítani.
- 11.7. Az ÁSZF és a Szerződés esetleges mellékletei a szerződés elválaszthatatlan részét képezik, az azokban foglaltak a felekre nézve kötelező erővel bírnak.
- 11.8. Az ÁSZF-ben és a Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., valamint az egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadóak. Amennyiben az ÁSZF és a Szerződés rendelkezései között ellentmondás mutatkozik, úgy a Szerződésben foglaltak irányadóak. A szerződésre a magyar jog irányadó, továbbá a szerződésből származó jogviták esetére a felek elfogadják a magyar bíróságok joghatóságát.
- 11.9. A felek kijelentik, hogy a jelen szerződés feltételeit a szerződéskötés előtt teljeskörűen megismerték, azt végigolvasták, értelmezték, és ezt követően kifejezetten fogadták el, különös tekintettel a kötbérfizetési kötelezettségre vonatkozó rendelkezésekre.
- 11.10. A Megbízó kijelenti, hogy a Megbízott külön tájékoztatta a Megbízót azon szerződéses rendelkezésekről (pl 8. pont) amelyek lényegesen eltérnek a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól. Ezen szerződéses rendelkezéseket a Megbízó kifejezetten elfogadja.

Hatálybalépés

Új ügyfelekre vonatkozó hatály:
Jelen Általános Szerződési Feltételek **2024. december 5.** napjától hatályosak azon ügyfelek esetében, akik ezen időpontot követően kötnek szerződést a Megbízottal.

Meglévő ügyfelekre vonatkozó hatály:

Az Általános Szerződési Feltételek a **2024. december 20.** napjától hatályosak azon ügyfelek esetében, akik ezen időpontot megelőzően már szerződéses

jogviszonyban álltak a Megbízottal. A meglévő ügyfelek számára a módosított ÁSZF elérhetőségéről a Megbízott elektronikus úton vagy más alkalmas módon tájékoztatást nyújt.

Budapest, 2024.12. 04.