

MedicHome Egészségügyi és Szociális Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELE
(a továbbiakban: „ÁSZF”)

HÁZIGONDOZÁS EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK

hatályos 2025. június 30. napjától

1. Általános rendelkezések:

- 1.1 A **MedicHome Egészségügyi és Szociális Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 8932 Zalaistvánd, Jókai Mór utca 9. cégjegyzékszám: 20-09-079083; adószám: 32465161-2-20; képviseli: Péter Marcell ügyvezető; a továbbiakban: „**MedicHome Egészségügyi és Szociális Szolgáltató Kft.**”) a Polgári Törvénykönyvről szóló V. törvény (a továbbiakban: „**Ptk.**”) 6:77. §-a alapján több szerződés megkötése céljából, egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározza az alábbi – eseti megrendelések, illetve ezen rendelkezések vonatkozó szerződéseknel alkalmazandó - Általános szerződési feltételeket (a továbbiakban: „**ÁSZF.**”), melyeket a felek egyidejűleg nem tárgyalnak meg.
- 1.2. A jelen ÁSZF célja, hogy meghatározza a **MedicHome Egészségügyi és Szociális Szolgáltató Kft.** által vállalt és nyújtott valamennyi szolgáltatás igénybevételének és teljesítésének módját, részleteit és feltételeit annak érdekében, hogy a felek egészségügyi szolgáltatási jogviszonyban felmerülő egyes kérdések a jogszabályok és a jelen ÁSZF mentén megfelelően szabályozva legyenek.

1.3.A **MedicHome Egészségügyi és Szociális Szolgáltató Kft.** adatai:

Név:	MedicHome Egészségügyi és Szociális Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhely:	8932 Zalaistvánd, Jókai Mór utca 9.
Cégjegyzékszám:	20-09-079083
Adószám:	32465161-2-20
Nyilvántartó bíróság:	Zalaegerszegi Törvényszék Cégbírósága
E-mail címe:	medichomekft@gmail.com
Honlap címe:	http://medichome.hu/
Telefonszám:	06 30 594 4545
Postai levelezési címe:	8932 Zalaistvánd, Jókai Mór utca 9.
Elérhetőségei:	1119 Budapest, Újházi utca 10-12. fsz. 19.
Vezető tisztségviselő:	Péter Marcell ügyvezető igazgató

2. Az ÁSZF hatálya

- 2.1. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén a **MedicHome Egészségügyi és Szociális Szolgáltató Kft.** által vállalt és nyújtott a megrendelő által igénybe vett, a Felek között érvényesen létrejött keretmegállapodásban és/vagy egyedi szerződésben szabályozott otthoni szakápolási és gondozási szolgáltatásokra és minden olyan kereskedelmi ügyletre, amely a jelen szerződésben meghatározott Felek - Felhasználók és egyéb szerződéses partnerek – között a szerződésben leírt módokon jött létre.
- 2.2. A **MedicHome Egészségügyi és Szociális Szolgáltató Kft.**-nél írásban vagy elektronikusan a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon megrendelt szolgáltatások a Felek között szerződésnek minősülnek. Az egyedi szerződés megkötésével megbízó elismeri, hogy az ÁSZF-et megismerte, elolvasta, megértette, az abban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el.
- 2.3. A jelen ÁSZF a **MedicHome Egészségügyi és Szociális Szolgáltató Kft.** és a Megbízó között létrejött egyedi szerződésre (a továbbiakban: „Egyedi Szerződés” vagy „Megrendelés”) kötelezően irányadó és érvényes. A Felek a jelen ÁSZF rendelkezéseitől az Egyedi Szerződésükben egyező akarattal, közös megegyezéssel

alapján, írásban eltérhetnek. Az Egyedi Szerződésükben külön nem szabályozott kérdésekben a jelen ÁSZF rendelkezéseit kell alkalmazni. A Felek közötti szerződéses jogviszonyt az Egyedi Szerződés, a jelen ÁSZF és valamennyi, az egyes szolgáltatások elvégzéséhez szükséges nyilatkozat együttesen alkotja. Ezzel összhangban a jelen ÁSZF-ben használt szerződéses fogalom mind a Felek közötti szerződéses jogviszonyt, mind az Egyedi Szerződést, mind az ÁSZF-et magában foglalja.

2.4. A jelen ÁSZF annak keltétől a visszavonásig vagy módosításáig hatályos.

3. Fogalom meghatározások

3.1 A jelen ÁSZF-ben használat nagybetűs kifejezések az alábbi jelentéssel bírnak:

ÁSZF:	a MedicHome Egészségügyi és Szociális Szolgáltató Kft. , mint Szolgáltató mindenkor hatályos, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt általános szerződési feltételei;
EESZT:	az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér;
Ptk.:	a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
Rendelet:	az otthoni szakápolási tevékenységről szóló 20/1996. (VII. 26.) NM rendelet
GDPR:	az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet);
Szerződés:	a Szolgáltató és a Megrendelő között létrejött szerződés – ideértve annak valamennyi mellékletét – amelynek elválaszthatatlan mellékletét képezi az ÁSZF;
Szolgáltatás(ok):	a Szolgáltató által nyújtott otthoni szakápolási és gondozási szolgáltatások, különösen az idősgondozás, betegápolás, mozgatás, pelenkázás, mosdatás, fürdetés, etetés, gyógyszerereztetés, felügyelet, szociális ellátás körében bevásárlás, házvezetői feladatok, társalkodó feladatok ellátása stb.
Szolgáltatási Díj:	a Szolgáltatás elvégzésének ellenértékének az Egyedi Szerződésben meghatározott a Megrendelő által fizetendő díj;
Szolgáltató/Megbízott:	MedicHome Egészségügyi és Szociális Szolgáltató Kft.;
Megbízó/Megrendelő:	A Megbízottal/szolgáltatóval az Egyedi Szerződést megkötő fél;
Ápolt/Gondozott:	otthoni szakápolási, gondozási szolgáltatást igénybe vevő személy;
Ápolási dokumentáció:	az otthoni szakápolási tevékenységről szóló 20/1996. (VII. 26.) NM rendelet 4. számú melléklete szerinti dokumentációk;
Ápoló:	szakirányú végzettséggel rendelkező személy, aki szakápolás nyújtására fel van jogosítva;
Gondozó:	szakirányú végzettséggel rendelkező, vagy -egyes olyan esetekben, ha a végzettség a feladatok ellátásához nem szükséges-szakirányú végzettséggel nem rendelkező személy

Ellátó személy: Ápoló vagy gondozó.

4. Az ÁSZF közzététele, módosítása

- 4.1. A Szolgáltató az ÁSZF mindenkor hatályos szövegét a honlapján [Főoldal - MedicHome Kft.](#) teljes terjedelmében hozzáférhetően, nyomtathatóan, a hatálybalépés időpontját jól láthatóan feltüntetve közzéteszi.
- 4.2. A Szolgáltató az ÁSZF-et a Megbízó hozzájárulása nélkül bármikor módosíthatja, amiről a Szolgáltató a honlapján történő közzététellel és a Szerződésben meghatározott e-mail címre küldött e-mail útján, értesíti a Megbízót.
- 4.3. Megbízók az ÁSZF módosításáról szóló értesítéstől számított 30 (harminc) napon belül jogosultak a Szerződést felmondani, amennyiben az ÁSZF módosítását nem fogadják el. A módosított ÁSZF ezen pontban foglalt (30) harminc nap elteltét követően lép hatályba Megbízó és Megbízott között.

5. A jelen ÁSZF alapján megrendelhető Szolgáltatások

- 5.1. A jelen ÁSZF alapján, de nem kizárólagosan megrendelhető otthoni szakápolási és gondozási szolgáltatások az alábbiak:

Idősek és mozgásukban korlátozott rászorulóknak történő általános segítségnyújtás

Paraméterek (vérnyomás, cukor, véroxigén...) mérése

Orvosi recept íratás és kiváltás

Háztartás vezetésben, bevásárlásban, hivatalos ügyek intézésében történő segítségnyújtás

Étkezési és tisztálkodási szükségletek kielégítésében történő segítségnyújtás (pelenkázás mosdatás, fürdetés, etetés, gyógyszererezetetés)

Az Ápol(ak) környezetének rendben tartása, rendbe tétele

Betegmozgatás (nem beleértve az Ápol(ak) szállítását)

Szondán át, történő tápláláshoz és folyadékfelvételhez kapcsolódó szakápolási tevékenységek végzése és megtanítása

A tracheális kanül szakápolási gondozása, tisztítása, betét cseréje, a tevékenység tanítása.

Állandó katéter cseréjéhez és rendszeres katéterezéshez, hólyagöblítéshez kapcsolódó szakápolási feladatok.

Az intravénás folyadék- és elektrolitpótláshoz, parenterális gyógyszer beadásához kapcsolódó szakápolási feladatok.

Baleseti és egyéb műtétek utáni szakápolási feladatok, és az önellátás korlátozottsága esetén a testi higiénia biztosítása, a mozgás segítése.

Műtési területek, sebek ellátása, sztomaterápia, és a különböző célt szolgáló drének kezelésének szakápolási feladatai, szájápolás.

Dekubitusz megelőzése, kezelése, fekélyes bőrfelület ápolása

Betegség következményeként átmenetileg, vagy véglegesen kiesett, vagy csökkent funkciók helyreállításához, fejlesztéséhez, pótlásához kapcsolódó szakápolási

feladatok: gyógyászati segédeszközök, protézisek használatának tanítása, hely, és helyzetváltoztatás segítése
Szükség esetén speciális tevékenységek végzése: oxigénterápia, szívó alkalmazása.
Tartós fájdalomcsillapítás szakápolási feladatai.

Haldokló beteg ápolása.

Általános takarítás

Általános és Nagy takarítás

Társalkodói feladatok ellátása (felolvasás, beszélgetés, séta- akár toló kocsis ápol(akk)al is)

Gyermekek felügyelete

Gyermek és felnőtt, mentális is pszichés betegségben szenvedők, demens betegek felügyelete, ellátása

6. A Szolgáltatások tartalma, igénybevételének feltételei és folyamata

- 6.1. A Megbízó megbízza a Megbízottat otthoni szakápolási, gondozási, egészségügyi szolgáltatás nyújtására. A Megbízott a megbízást az Egyedi Szerződésben, valamint a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételekkel elfogadja. A Megbízott az ÁSZF alapelveként rögzíti az Ápol(t) 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 az Egyedi Szerződés aláírásától illetik meg, illetve terhelik a Feleket. Az Egyedi Szerződés tartalmazza azon szerződési feltételeket, melyeket a Felek az ÁSZF-ben rögzített általános szerződési feltételeken túl egyedileg megtárgyalnak.
- 6.2. Megbízó kijelenti, hogy cselekvőképes, nagykorú személy. A Felek törekednek arra, hogy az Egyedi Szerződésben teljes körű részletességgel rögzítsék a felmerülő feladatokat. A Felek rögzítik, hogy a Megbízott nem kötelezhető olyan feladat ellátására, ami az Egyedi Szerződésben nem került rögzítésre.
- 6.3. Az otthoni szakápolás, gondozás, egészségügyi szolgáltatás nyújtás helyszíne a Megbízó által megjelölt, az Egyedi Szerződésben rögzített helyszín. A megfelelő körülmények (szolgáltatás ellátására alkalmas, tiszta és rendezett környezet) biztosítása a helyszínen a Megbízók kötelezettsége.
- 6.4. A Megbízott az egészségügyi szolgáltatásait a jelen hatályos jogszabályok, szakmai protokollok, munkautasítások és jelen ÁSZF alapján végzi, a Megbízó/ Ápol(t) szabad önrendelkezési jogának biztosítása mellett.
- 6.5. A Megbízott a Szolgáltatásokat a Megbízó részére díjfizetés ellenében teljesíti.
- 6.6. A megrendelhető és igénybe vett szolgáltatások körét az Egyedi Szerződés rögzíti.
- 6.7. A Felek a Megbízó vagy Ápol(t) egészségügyi állapotát külön okiratban felvett ápolási anamnézisben rögzítik. A Megbízó vagy Ápol(t) egészségi állapotának rögzítése a Megbízó által átadott orvosi kórtörténet, továbbá szükség esetén az Ápol(t)al történő személyes találkozás során felvett adatok alapján, elvégzett vizsgálatok alapján történik.
- 6.8. 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.

- 6.9. Az eredményes szolgáltatásnyújtás megvalósulása érdekében a Megbízó köteles minden rendelkezésre álló egészségügyi dokumentációt a Megbízott rendelkezésére bocsátani, valamint ismertetni minden egyéb az egészséggel vagy betegséggel kapcsolatos tény, körülményt. Amennyiben a Megbízó nem hajlandó az együttműködésre, valamint nem adja át a teljeskörű egészségügyi dokumentációkat, valamint a tájékoztatása hibás, hiányos úgy az ebből eredő következményekért a Megbízottat nem terheli szakmai és anyagi felelősség.
- 6.10 A Megbízott jogosult arra, hogy a Szolgáltatások körét időről-időre felülvizsgálja, egyes szolgáltatásokat/vizsgálatokat megszüntessen, más szolgáltatással/vizsgálattal helyettesítsen, újakat vezessen be, vagy egyes vizsgálatok végzését időszakosan felfüggeszsen. A Szolgáltató a Szolgáltatásokat érintő ilyen változtatás esetén a Megrendelőt írásban tájékoztatja a Szerződésben meghatározott e-mail címre küldött e-mail útján, vagy sürgős esetben telefonon értesíti, a hatálybalépést harminc nappal megelőzően. Az értesítésben a Szolgáltató meghatározza az új, a helyettesített, vagy kivezetésre kerülő szolgáltatást/vizsgálatot, és a változás hatálybalépési időpontját. A Megrendelő jogosult a Szolgáltatások Szolgáltató általi változtatása esetén a Szerződést a változás hatályba lépését megelőző napig felmondani, amennyiben az olyan vizsgálatot tevékenységet érint, amely nélkül a Megbízó a Szerződést nem kötötte volna meg. Amennyiben a Megbízó a megadott határidőn belül felmondási jogával nem él, úgy kell tekinteni, hogy a Megbízott által kezdeményezett módosítást elfogadja. Ha valamely vizsgálat/tevékenység helyettesítésére, kivezetésére azért kerül sor, mert az adott vizsgálat módszere meghaladottá vált, vagy az ahhoz szükséges segédanyagok már nem, vagy gazdaságosan nem szerezhetők be a piacon, a Megbízó a Szerződést nem jogosult ezen pontra hivatkozással felmondani.

7. Teljesítés, díjfizetési mód és feltételek

- 7.1. A Megbízott a Megbízó által az Egyedi Szerződésben igénybe vett Szolgáltatásokat ápolási díj ellenében végzi el. A Felek a díj mértékét az Egyedi Szerződésben határozzák meg. Az ápolási díjat Megbízó az Egyedi Szerződés melléklete szerint igénybe vett alkalmaknak megfelelően köteles megfizetni Megbízott részére a Megbízó által kiállított számla alapján banki átutalás vagy kézpénzfizetés vagy egészségpénztári kártya útján, legkésőbb minden hónap 10. napjáig.
- 7.2. A Szerződés Megbízó általi teljesítése a megrendelt szolgáltatások ellenértékének kifizetésekor jön létre. Banki átutaláskor a pénzösszeg a Megbízott bankszámlájára való érkezésekor tekinthető a Szerződés a Megbízó részéről teljesítettnek. Teljesítés hiányában a Megbízott nem köteles a Szolgáltatás teljesítésére, és amennyiben nem megfelelő megrendelői teljesítés esetén költségei keletkeztek, úgy ezeket a Megbízó köteles megtéríteni.
- 7.3. A Szolgáltató bankszámlaszáma: **K&H Bank Zrt. 10400023-50527049-67821006**
- 7.4. A Szerződés a Megbízó által kitöltött Egyedi Szerződésben meghatározott adatokkal és a jelen ÁSZF szerinti feltételekkel jön létre. A Szolgáltatás teljeskörű elindításának idejét a Felek az Egyedi Szerződésben rögzítik, Megbízó ettől az időponttól vállalja a

Szolgáltatások biztosítását. Az Egyedi Szerződés pontos kitöltése a pontos teljesítés egyik előfeltétele.

- 7.5. A Megbízott a Szolgáltatások teljesítéséhez az ügyfél ellátási igényéhez megfelelő képzettséggel rendelkező szakképzett ápolót/gondozót vesz igénybe. Amennyiben az ügyfél ellátása és felügyelete nem igényel szakképzettséget egyéb személyzetet biztosít. Amennyiben a személyzet az Egyedi Szerződésben meghatározott alkaumon nem tud megjelenni, úgy Megbízott gondoskodik a szakképzett ápoló vagy gondozó helyettesítéséről, ha a szolgáltatási szerződésben ettől eltérő megállapodás nem történik.
- 7.6. Amennyiben Ápolat súlyos fertőzésben (Fertőző vírusos, bakteriális, egyéb betegség vagy paraziták, élősködők: rüh, ágyi poloska, egyéb) szenved, úgy Megbízott egyoldalúan jogosult a megbízási díjak 20-50 %-kal történő megemelésére. Amennyiben a fertőzés miatt a szolgáltatás folytatása jelentős veszéllyel járna a Megbízottra nézve, jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.
- 7.7. A Felek a Megbízási díj rendkívüli megemelésének szempontjából az Ápolat állapotában bekövetkezett lényeges romlásnak tekintik, amennyiben az Ápolat állapota a megbízási ellátása alatt az Ápolási anamnézisben rögzített állapothoz képest olyan mértékben változik, hogy az Ápolási szerződésben rögzített feladatok vagy az ápolás időtartamának módosítását teszi szükségessé. Megbízott olyan mértékben jogosult a Megbízási díjat megemelni, amilyen mértékben azt az Ápolási szerződésben rögzített feladatok módosítása szükségessé teszi. Megbízott a Megbízási díj egyoldalú megemelésére vonatkozó jogát köteles jóhiszeműen gyakorolni.
- 7.8. A szolgáltatási díj rendszeres felülvizsgálata és módosítása minden év júniusában és decemberében történik, az inflációt, ágazati béreket és ágazati szakmai költségeket is figyelembe véve változik. A szolgáltatási díj rendkívüli módosítására a piaci viszonyok jelentős változása (ágazati béremelés, infláció, ágazati szakmai költségek) emelkedése esetén, illetve az ápolat(ak)/gondozott(ak) ellátási igénye és kockázati tényezőinek jelentős változása esetén megtörténik. A Megbízási díj egyoldalú megemeléséről Megbízott a Megbízási díj megemelését megelőző legalább 5 nappal korábban tájékoztatja Megbízót. Megbízó az értesítés kézhezvételétől számított 5 (öt) napon belül egyoldalú nyilatkozatukkal, azonnali hatállyal felmondhatja a megbízási szerződést. Amennyiben Megbízó a jelen pont szerint nem él felmondási jogával, úgy a Megbízási díj emelésére hivatkozva a továbbiakban nem jogosult felmondani a szerződést.
- 7.9. Megbízott az Ápolási szerződésben rögzített Megbízási díjat az alábbi korrekciókkal jogosult elszámolni:
- Amennyiben az Ápolási 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 50-100%-ának megfelelő összegű Ünnepnapra pótlékra lehet jogosult.
 - Amennyiben az Ápolási szerződésben rögzített feladat ellátása hétvégére vagy egyébként jogszabályban meghatározott pihenőnapra esik, a Megbízott a tárgyi napra megállapított Megbízási díjon felül a Megbízási díj 30-50 %-ának megfelelő összegű Hétvégi pótlékra lehet jogosult.
 - Amennyiben az Ápolási szerződésben rögzített feladat ellátása éjszakára esik, a Megbízott a tárgyi napra megállapított Megbízási díjon felül a Megbízási díj 20-70 %-ának megfelelő összegű éjszakai pótlékra jogosult.
- 7.10. Megbízó a Megbízási díj összege ellen a vonatkozó jogszabályok szerinti elévülési időn belül a Megbízottnál kifogást emelhet. Kifogását a Megbízott számára írásos úton levél

vagy e-mail üzenet formájában nyújthatja be. A Megbízott köteles a kifogást megvizsgálni, és ennek eredményéről a Megbízót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 munkanapon belül írásban, akár email útján értesíteni.

A kiállított számla kifizetésével a Megbízott a szolgáltatás teljesítését a Megbízó részéről elfogadottnak tekinti.

7.11. Megbízó az Ápolási szerződés keretei között megrendelt és elszámolandó szolgáltatások, érhető okból, átmenetileg (rövid időre) történő lemondására az alábbiak szerint jogosult:

- Amennyiben a lemondásra a szolgáltatás esedékessé válását megelőző 24 órán belül kerül sor, úgy a Megbízó a szolgáltatás Megbízási díjának 100%-át köteles megfizetni Megbízott részére.
- Amennyiben a lemondásra a szolgáltatás esedékessé válását megelőző 24 órán túl de 72 órán belül kerül sor, úgy a Megbízó a szolgáltatás Megbízási díjának 50%-át kötelesek megfizetni Megbízott részére.
- Amennyiben a lemondásra a szolgáltatás esedékessé válását megelőző több, mint 72 órával megelőzően kerül sor, úgy a Megbízó nem köteles a szolgáltatás után Megbízási díjat fizetni.

A Szolgáltatás lemondását írásban kell megtennie (elfogadható email útján is) Megbízónak, amit előzetes a késedelem elkerülése érdekében megtehet szóban.

7.12. Amennyiben Megbízó a Megbízási díjat elmulasztja határidőben megfizetni, úgy Megbízó a Megbízási díj megfizetésére megállapított határidő utolsó napját követő napon késedelembe esik. Késedelmes fizetés esetén a Megbízott a késedelemmel érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamat kettőszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot érvényesíthet. Megbízó késedelme esetén Megbízott jogosult az ápolási szerződést azonnali hatállyal felmondani.

7.13. Amennyiben a Megbízó határidőben nem rendezi a Megbízott számláját, és emiatt a Megbízottnak külön kapcsolatba kell lépnie a Megbízóval, a Megbízó köteles 12.500,- Ft ügyintézési költségátalány megfizetésére.

7.14. 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 költségátalányt 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. A követelés érvényesítésével kapcsolatosan felmerülő további költségek a Megbízót terhelik.

8. A Megbízó utasítási jogköre:

8.1. A megbízást a Megbízott részéről a Megbízottal munkaviszonyban, vagy megbízási jogviszonyban álló, a megbízás ellátáshoz szükséges szakképzettséggel rendelkező ápoló – szakképzettséget nem igénylő feladatok ellátása esetén gondozó személyzet látja el. A megbízást 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 Megbízót tájékoztatni az Ellátó személyek a Megbízóra 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 az Ápoltat vagy a Megbízót előzetesen értesíti.

- 8.2. Amennyiben a Megbízóknak az Ellátó személy személyével kapcsolatban merül fel kifogásuk, úgy a Megbízók kifogásukat kötelesek írásban (elfogadható email útján is) jelezni a Megbízott felé. A Megbízott a kifogást megvizsgálja, az átvételétől számított legkésőbb 15 munkanapon belül a vizsgálat eredményéről a Megbízót tájékoztatja. A megbízott vállalja, hogy megalapozott kifogás esetén a Megbízó külön kérésére az Ellátó személy váltását a kézhezvételtől számított legkésőbb 15 munkanapon belül 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.
- 8.3. 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 tevékenységre; olyan feladatok végzésére, mely a jelen megbízási szerződésben vállaltakat teszi terheesebbé.
- 8.4. A Megbízott a megbízási ellátása során törekszik a Megbízó értekeinek a megóvására. Megbízott a Megbízó számára, felróható magatartásával okozott károkért az általános kárfelelősségi szabályok szerint tartozik helyt állni.
- 8.5. Ápoltat az egészségügyről 1997. évi CLIV. törvény (továbbiakban: **Eütv.**) szerint megilleti az önrendelkezési jog, amely kizárólag törvényben meghatározott esetekben és módon korlátozható. Az önrendelkezési jog gyakorlása keretében az ápolat szabadon döntheti el, hogy kíván-e egészségügyi ellátást igénybe venni, illetve annak során mely beavatkozások elvégzésébe egyezik bele, illetve melyeket utasít vissza, figyelembe véve a Eütv. 20. §-ban előírt korlátozásokat. Amennyiben az ápolat cselekvőképtelen a beleegyezése és a visszautasítás jogának a gyakorlására az Eütv. 16. § (1) bekezdés a) pontja, illetve (2) bekezdésében foglaltak az irányadók.
- 8.6. Az Ápolat a Szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani az erre vonatkozó jogszabályokat és az Megbízott működési rendjét. Az Ápolat– amennyiben ezt egészségi állapota lehetővé teszi – köteles az ellátó személlyel képességei és ismeretei szerint együttműködni.
- 8.7. A Megbízott a megbízási szerződésben foglalt feladatok tekintetében megbízó utasításait követi, a jogszabályok, a szakmai szabályok, a tudományos szakmai ajánlások és protokollok figyelembevétele mellett. Amennyiben a Megbízó általi utasítása szakmai szempontok szerint célszerűtlen vagy szakszerűtlen, a Megbízott, vagy Ellátó köteles ennek tényéről a Megbízót tájékoztatni, figyelmeztetni. Ha a Megbízó vagy Ápolat a figyelmeztetés ellenére az utasítását fenntartja, a Megbízott a szerződéstől elállhat, illetve a szerződést felmondhatja, vagy a feladatot a Megbízó utasításai szerint a Megbízó vagy Ápolat kockázatára elláthatja. Megbízottnak vagy

Ellátónak meg kell tagadni az utasítás teljesítését, ha annak végrehajtása jogszabály vagy hatósági határozat megsértésére vezetne, vagy veszélyeztetné a saját vagy Ápoltt vagy mások személyét, testi épségét vagy vagyonát. A Megbízó köteles megtéríteni az utasítás teljesítésével kapcsolatban felmerült költségeket vagy a teljesítését megfelelő biztosíték adásához kötheti.

- 8.8. Megbízott a megbízást a Megbízó által rendelkezésre bocsátott szakorvosi vélemény, illetve utasítások figyelembevételével látja el. Felek rögzítik, hogy amennyiben a Megbízó speciális ellátásokat (szakápolási feladatokat, mint különösen, de nem kizárólagosan infúziós kezelések, katéterezés, nyílt sebek kezelése, fájdalomcsillapítás, tracheosztoma, sztóma ellátása, gyógytorna, gyögmasszázs) igényel a Megbízottól, ezen feladatokat a Megbízott kizárólag kifejezett szakorvosi vagy háziorvosi elrendelés eredeti példányának birtokában látja el. Megbízott kizárja felelősségét minden olyan az Ápolttal érő kárért, így különösen az egészségromlásáért, valamint az Ápoltt állapotában egyébként bekövetkező romlásért, ami a Megbízó részéről rendelkezésre bocsátott szakorvosi utasításban foglaltaknak megfelelő ápolási, gondozási tevékenység elvégzésével összefüggésben keletkezik.

9. Költségek előlegezése

- 9.1. 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.
- 9.2. A megbízással járó kifejezetten ápolási, gondozási feladatok ellátásához szükséges kisebb értékű alapvető segédanyagokat, segédeszközöket (gumikesztyű, munkaruha, kéz-, eszköz- és bőr fertőtlenítőszer) a Megbízott biztosítja, melynek költségeit jogosult tovább hárítani a Megbízóra, amennyiben azokat a Megbízó szerzi be a Megbízottal egyeztetve, úgy ezen költségeket Megbízó nem jogosult tovább hárítani a Megbízottra. A Megbízott biztosítja 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 ág, 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 Megbízó költségén, illetve a Megbízó részéről a Megbízó a Szerződésben megjelölt eszközöket köteles saját költségén 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 az Ápoltt 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.
- 9.3. Az Ápoltt ételmezésével kapcsolatos költségeket a Megbízó köteles rendezni. Az ételmezési költségek megelőlegezésére a Megbízott (így az Ellátó személy) sem kötelezhető. A Megbízó köteles gondoskodni arról, hogy legyen étel a szolgáltatásnyújtás helyszínén, vagy akkora készpénz összeg, amely az adott étel megrendeléséhez / bevásárláshoz szükséges.

10. Ellátó személy (Ápoló) ellátása

- 10.1. 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.
- 10.2. Megbízó az Ellátó személy javára semmilyen további – a szerződésben nem rögzített – szolgáltatás, pénzbeli vagy természetbeni juttatás nyújtására nem köteles, illetve ilyen többletjuttatást az Ellátó személy nem jogosult elfogadni.
- 10.3. 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 szekrénnel felszerelt, külön hálósoba 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 Ápoló 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.

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.

11. A Megbízott megkerülése

- 11.1. 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 ilyennek 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/gondozási szolgáltatás nyújtására vonatkozóan szerződést köt a Megbízott és a Megbízó közötti szerződés hatálya alatt.
- b) A Megbízott előzetes értesítése és/vagy a Megbízottal történő megállapodás nélkül történő, egészségügyi/gondozási szolgáltatás nyújtására vonatkozóan szerződés

kötése harmadik féllel, mely a Megbízott szolgáltatásból történő kizárását, díjigényének csökkenését eredményezi.

- 11.2. 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.

12. A Szerződés megszűnése, elállás a Szerződéstől

- 12.1. Az Egyedi Szerződések határozatlan vagy határozott időre szólnak
- 12.2. A szerződés megszűnik:
- a) határozott idejű szerződés esetén a határozott idő lejártával,
 - b) a Megbízott bármely okból történő jogutód nélküli megszűnésre irányuló eljárás kezdeményezésével,
 - c) az Ápolt halálával,
 - d) határozatlan idejű szerződés rendes felmondásával,
 - e) szerződés azonnali hatályú felmondásával.
 - f) a szolgáltatási díj változtatásának Megbízó általi elutasítása esetén
 - g) ÁSZF módosítása esetén Megbízók az ÁSZF módosításáról szóló értesítéstől számított 30 (harminc) napon belül jogosultak a Szerződést felmondani, amennyiben az ÁSZF módosítását nem fogadják el.
- 12.3. A szerződés megszűnése esetén a Felek az addig nyújtott szolgáltatásokkal az ÁSZF-ben foglalt szabályok szerint egymással elszámolnak.
- 12.4. A határozatlan időre létrejött szerződést bármelyik fél jogosult rendes felmondással, indokolás nélkül 30 napos felmondási idővel megszüntetni. A Megbízó rendes felmondása esetén a Megbízó a felmondás időszakára eltekinthetnek a szolgáltatás igénylésétől azzal, hogy ezen időszakra is- a szolgáltatás igénylésének tényétől függetlenül – köteles a Megbízási díjat a Megbízott részére megfizetni. A Szerződés felmondására megrendelői részről a Megbízó jogosult. A 30 napra vonatkozó megbízási díjjal kapcsolatban a Felek rögzítik, hogy a Felek között érvényben lévő átlagos, hétköznapra vonatkozó napi megbízási díjból indulnak ki.
- 12.5. 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.
- 12.6. A jelen ÁSZF-ben rögzítetteken kívül a Megbízott jogosult a szerződés azonnali hatályú felmondására az alábbi esetekben is:
- a) ha az Ápolt/ 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 Megbízó eltitkolja az Ápolt 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 Megbízott felszólítás ellenére, a szolgáltatási díj ÁSZF-ben foglalt rendszeres felülvizsgálatából fakadó és rendkívüli változtatásának Megbízó általi elutasítása esetén).

e) ha a gondozott vagy vele egy háztartásban élő olyan fertőzésben szenved, ami miatt a szolgáltatás folytatása jelentős veszéllyel járna a Megbízottra nézve, jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

f) ha a gondozott állapotában olyan jelentős változás áll be, amely miatt a szolgáltatás tartalmán vagy időtartamán jelentősen változtatni kell és ez a Megbízottra nézve jelentős terhet ró.

12.7. Amennyiben az Ápolt egészségi állapotának romlása következményeként kórházi kezelésre/ápolásra szorulna – és a felek nem kívánják megszüntetni a szerződést – a Felek az Ápolt kórházi tartózkodásának időtartamára, de egybefüggően maximum 20 napra felfüggeszthetik a szerződést. A Megbízó az Ápolt kórházi kezelésének tényét a kezelést végző intézmény által kiállított írásbeli igazolással köteles alátámasztani, a kezelést követően az újonnan előállt orvosi adatokról a Megbízottat tájékoztatni köteles. Megbízó az igazolást legkésőbb a kórházi kezelés megkezdésétől számított 10 (tíz) napon belül köteles Megbízottnak átadni. A szerződés felfüggesztésének alapjául szolgáló igazolás határidőben történő átadásának elmulasztása esetén a Felek a rendes felmondásra vonatkozó szabályok szerint járnak el, olyan módon, hogy az igazolás átadására meghatározott határidő elteltét követő 30. napon megszűnik a szerződés, azzal, hogy a teljes időszakra jár a Megbízási díj teljes összege Megbízottnak. A szerződés felfüggesztése esetén, a kórházi ápolás megszűnésekor a Megbízott jogosult a szerződésből fakadó kötelezettségei teljesítését későbbi időpontban meghatározni, amennyiben annak további/ismételt azonnali teljesítése az ápolat állapotában bekövetkezett jelentős állapotromlás vagy időleges humán erőforrás hiány miatt jelentős terhet róna rá és emiatt a későbbi időpont meghatározását indokoltnak tartja. Ezen eset kivételével a szerződés felfüggesztése a szerződés hatályát nem érinti, azonban a felfüggesztés időtartama alatt a Felek egymással szemben a szerződéssel összefüggésben kötelezettségekkel és szolgáltatásokkal nem tartoznak. Az ápolás folytatásának és a felfüggesztés megszakításának igényéről a Megbízó a Megbízottat mihamarabb tájékoztatni köteles.

12.8. Magyarország Kormánya által kihirdetett, az alkotmányban megfogalmazott minősített időszakok (pl.: járványügyi veszélyhelyzet) esetén Megbízók – a minősített időszakra való hivatkozással - nem élhetnek a rendkívüli felmondás vagy a szolgáltatás felfüggesztésének lehetőségével.

13. Panaszbejelentés helye, módja

13.1. Megbízó a panaszával elsősorban a Szolgáltatóhoz kell, hogy forduljon. Panaszait írásban a Megbízott jelen ÁSZF szerinti levelezési címére, elektronikus úton az elektronikus kézbesítési címére megküldött levélben, szóban pedig a Szolgáltató jelen ÁSZF szerinti telefonszámán jelezheti.

- 13.2. Megbízó panaszainak elintézéséhez szükséges, hogy mindenkor közölje a kérdéses megrendelésben feltüntetett adatot. Az írásbeli panaszokat Megbízott 15 munkanapon belül megvizsgálja, megválaszolja és válaszát indokolja. Amennyiben a Megbízó a Megbízott válaszával nem ért egyet, úgy a Megbízott felügyeleti szervéhez fordulhat panaszával.
- 13.3. Amennyiben a Megbízott és a Megbízó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Megbízott való tárgyalások során nem rendeződik az alábbi igényérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Megbízó számára:
- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben Megrendelő fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.
 - Békéltető testület igénybevétele. A szolgáltatások minőségével, biztonságosságával és a megfelelőségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a Megrendelő eljárást kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél, illetve fordulhat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testülethez. Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.
- A Budapesti Békéltető Testület elérhetősége: www.bekeltet.bkik.hu
- Bírósági eljárás. Megrendelő jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a 2016. évi CXXX. tv. a polgári Perrendtartásról rendelkezései szerint.
- 13.4. A Panaszügyintézővel kapcsolatos levelezést, dokumentációt Szolgáltató 5 évig megőrzi.

14. Adatvédelem, Titoktartás

- 14.1. A Szolgáltató Általános Adatkezelési Tájékoztatója, valamint a Mintavételi- és Labordiagnosztikai Adatkezelési Tájékoztatója a jelen ÁSZF elválaszthatatlan mellékletét képezi.
- 14.2. Felek, mint akaratukkal mindenben egyezőt kijelentik, hogy a Szerződés megkötésével és teljesítésével összefüggésben a másik Féllel és annak tevékenységével kapcsolatban bármilyen módon tudomásukra jutott adat, tény, vagy információ üzleti titoknak minősül, azt Felek harmadik személy részére nem adhatják ki, nem tehetik hozzáférhetővé és a Szerződésben rögzített kötelezettségeik teljesítésétől eltérő célra nem használhatják fel.

15. Záró rendelkezések

- 15.2. Felek a szerződés teljesítése és a szerződés feltételeinek későbbi bizonyítása érdekében tárolják egymás adatait, de azokat harmadik félnek nem adhatják át, kivéve, ha ahhoz a másik fél hozzájárult és a szerződés teljesítésekor harmadik fél alvállalkozóként közreműködik. Az alvállalkozók ezeket a személyes adatokat a megrendelés

zökkenőmentes lebonyolíthatóságán és a megrendelés bizonyíthatóságán túl semmilyen módon nem jogosultak megőrizni, felhasználni, illetve további jogi, vagy természetes személyeknek átadni. Felek az adatok kezelésekor a GDPR-nak megfelelően járnak el.

- 15.3. A jelen ÁSZF bármely rendelkezésének érvénytelensége esetén az érvénytelenség jogkövetkezményeit kizárólag az érvénytelen rendelkezésre kell alkalmazni, a Megrendelés és az ÁSZF egyéb rendelkezéseinek érvényességét nem érinti.
- 15.4. A szerződő felek mindent elkövetnek annak érdekében, hogy az esetleges vitás kérdéseket tárgyalások útján rendezzék. Amennyiben ez nem lehetséges a jogvita rendezésére a mindenkor magyar jog irányadó.

Jelen ÁSZF 2025. június 30. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.