ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

Medibem Ambulance Korlátolt Felelősségű Társaság

Hatályos: 2026. november 19-től visszavonásig. Az előző, 2026. november 18-tól hatályos változat elérhető: www.medibem.hu/media/medibem.aszf.pdf

1. A Szolgáltató adatai

- Cégnév: Medibem Ambulance Korlátolt Felelősségű Társaság (röviden: Medibem Ambulance Kft.)
- Székhely és telephely: 1135 Budapest, Béke utca 106. 1. emelet 1. ajtó
- Cégjegyzékszám: 01-09-449762
- Nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
- Adószám: 32925139-1-41
- Képviseletre jogosult személy: Benőcz Gábor
- E-mail cím: info@medibem.hu
- Telefonszám (0–24 órában hívható): +36 20 418 5455
- Weboldal: www.medibem.hu
- Működési engedély: a Szolgáltató egészségügyi tevékenységét a népegészségügyi hatóság által kiadott működési engedély alapján végzi; az engedély számát, kiadóját és az engedélyezett tevékenységek körét a Szolgáltató kérésre haladéktalanul közli.
- Tárhelyszolgáltató: Cloudflare, Inc., 101 Townsend St., San Francisco, CA 94107, Amerikai Egyesült Államok; e-mail: support@cloudflare.com

2. Az ÁSZF hatálya és fogalommeghatározások

2.1. A hatály kiterjedése

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Medibem Ambulance Kft. (a továbbiakban: Szolgáltató) által nyújtott betegszállítási, rendezvény-egészségügyi biztosítási, elsősegélynyújtó hely üzemeltetési, elsősegélynyújtás-oktatási, valamint szűrővizsgálat-szervezési és -kivitelezési szolgáltatások igénybevételének feltételeit tartalmazza. Az ÁSZF minden olyan jogviszonyra irányadó, amely a Szolgáltató és a Megrendelő között jön létre, amennyiben az Egyedi Szerződés ettől eltérően nem rendelkezik. Az ÁSZF az Egyedi Szerződés elválaszthatatlan része.

2.2. Fogalmak

- Megrendelő: az a nagykorú, cselekvőképes természetes személy, egészségügyi intézmény, biztosítótársaság, rendezvényszervező, munkáltató, oktatási intézmény vagy egyéb jogi személy, aki a Szolgáltató szolgáltatását megrendeli.
- Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy Megrendelő.
- Ellátott / Beteg / Résztvevő: az a természetes személy, akinek a szállítására, helyszíni egészségügyi ellátására, szűrővizsgálatára vagy oktatására a szolgáltatás irányul. Az Ellátott és a Megrendelő lehet ugyanaz a személy.
- Egyedi Szerződés: a Szolgáltató írásbeli árajánlata és annak a Megrendelő általi elfogadása (4.2. pont), a telefonos megrendelés és annak írásbeli visszaigazolása (4.3. pont), illetve a

felek által aláírt külön megállapodás. Eltérés esetén az Egyedi Szerződés rendelkezései élveznek elsőbbséget az ÁSZF-fel szemben.

- Közreműködő: a Szolgáltató által a teljesítésbe bevont alvállalkozó, egészségügyi szakdolgozó vagy más személy.

3. A szolgáltatások köre

A Szolgáltató a működési engedélyében szereplő tevékenységi körben – Budapesten, országosan, valamint nemzetközi viszonylatban – az alábbi szolgáltatásokat nyújtja.

3.1. Betegszállítás

- Belföldi betegszállítás: mentőápolói felügyeletet nem igénylő ülő- vagy fekvőbeteg-szállítás lakóhely, egészségügyi intézmény vagy szociális otthon között, a Megrendelő költségére.
- Nemzetközi betegszállítás: határokon átnyúló, speciálisan felszerelt mentőgépjárművel, szakszemélyzet kíséretében végzett betegszállítás az Európai Unió területén és azon kívüli célállomásokra.
- 150 kg feletti, teljesen mozgásképtelen beteg szállítása, ha a mozgatás közben egészségromlás állhat be, jogszabály szerint mentési feladat. A Szolgáltató 110 kg testsúly felett speciális eszközt biztosít, amelynek díját az árajánlat tartalmazza.

3.2. Rendezvények egészségügyi biztosítása

Kulturális, sport-, céges és egyéb rendezvények helyszíni egészségügyi biztosítása az alábbi formákban:

- Gyalogőrség: mentőgépjármű nélküli egészségügyi biztosítás, amelyet szakképzett mentőápoló, mentőtiszt, orvos vagy mentőorvos lát el. Gyalogőrség kizárólag épületben vagy kis területre korlátozott szabadtéren tartott, 1001 főnél kisebb létszámú rendezvényen vehető igénybe. A gyalogőrség betegszállítást nem végez.
- Rendezvénybiztosítás mentőgépjárművel (a weboldalon: mozgóőrség mentőautóval): a rendezvény helyszínén meghatározott ideig, szakszemélyzettel és mentéstechnikai eszközökkel felszerelt mentőgépjárművel biztosított mentési készenlét, helyszíni sürgősségi ellátással és szükség esetén egészségügyi intézménybe történő szállítással.
- Az egészségügyi biztosítás formáját és a kirendelt egységek számát a mentésről szóló 5/2006. (II. 7.) EüM rendelet 2. melléklete szerinti minimális szint figyelembevételével kell meghatározni; a Szolgáltató ennél kevesebb egységet nem vállal.

3.3. Elsősegélynyújtó hely üzemeltetése és helyszínbiztosítás

Állandó vagy ideiglenes jelleggel működő elsősegélynyújtó helyiség, illetve telepített egészségügyi ellátópont szakszemélyzettel és előírt felszereléssel történő üzemeltetése rendezvényeken, munkahelyeken és közforgalmú helyszíneken. Fokozottan balesetveszélyes munkahelyen, építkezésen vagy ipari létesítményben a Szolgáltató helyszínbiztosítást (mentési készenlétet) nyújt.

3.4. Elsősegélynyújtás-oktatás

Vállalatok, munkáltatók, oktatási és egyéb intézmények, rendezvényszervezők, valamint magánszemélyek részére tartott elméleti és gyakorlati elsősegélynyújtó képzések, workshopok és tréningek. A felnőttképzési tevékenység keretében tartott képzéseket a Szolgáltató a felnőttképzésről szóló törvény szerint, felnőttképzési szerződés alapján végzi, a résztvevő

tanúsítványt kap. A munkáltató munkavédelmi kötelezettségének teljesítését szolgáló oktatásról a Szolgáltató részvételi igazolást ad.

3.5. Szűrővizsgálatok megszervezése és kivitelezése

Céges egészségnapok, munkahelyi prevenciós programok, rendezvények vagy egyedi megrendelések keretében végzett általános és célzott egészségügyi szűrővizsgálatok teljes körű megszervezése és helyszíni lebonyolítása.

3.6. Az Országos Mentőszolgálat feladatai

A Szolgáltató szolgáltatásai nem helyettesítik az Országos Mentőszolgálat (OMSZ) által végzett közfeladatú, életveszély-elhárításra irányuló sürgősségi mentést. Közvetlen életveszély esetén a Megrendelő köteles haladéktalanul a 112-es segélyhívó számot értesíteni. A Szolgáltató önálló szolgáltatóként nem vállalja azoknak a rendezvényeknek az egészségügyi biztosítását, amelyeket az 5/2006. (II. 7.) EüM rendelet 11. § (4) bekezdése szerint az OMSZ lát el (például állami rendezvények, európai vagy nemzetközi sportrendezvények, autó-, motor- és lovassport-rendezvények, egyidejűleg több helyszínen megvalósuló szabadtéri rendezvények, 10 000 főnél nagyobb létszámú szabadtéri rendezvények).

4. Ajánlatkérés, megrendelés és a szerződés létrejötte

4.1. Ajánlatkérés és adatszolgáltatási kötelezettség

A Megrendelő telefonon, e-mailben vagy a Szolgáltató weboldalán keresztül kérhet árajánlatot. A weboldalon elérhető űrlap kizárólag ajánlatkérésre szolgál, az űrlap elküldésével szerződés nem jön létre; a Szolgáltató online szerződéskötési felületet nem üzemeltet. A Megrendelő köteles a szakszerű teljesítéshez szükséges valamennyi lényeges körülményt előzetesen, a valóságnak megfelelően közölni, különösen:

- Betegszállítás esetén: a kiindulási és célállomást, a kívánt időpontot, az esetleges emeleti mozgatás (lépcsőzés) körülményeit; a Beteg mobilitását (ülő vagy fekvő szállítás igénye), hozzávetőleges testsúlyát (különösen 110 kg felett, a speciális hordágyigény miatt); a speciális eszköz- vagy szakellátási igényt (pl. folyamatos oxigénellátás, infúziós pumpa, monitorozás, orvosi kíséret); valamint minden ismert fertőző betegség vagy izolációs igény fennállását.
- Rendezvénybiztosítás és elsősegélynyújtó hely üzemeltetése esetén: a rendezvény vagy létesítmény jellegét, pontos helyszínét, az ellátási időszakot, a várható résztvevői vagy munkavállalói létszámot, a kért egységek típusát, a helyszíni telepítés műszaki feltételeit, valamint a szervező részéről kijelölt felelős kapcsolattartó nevét és elérhetőségét.
- Elsősegélynyújtás-oktatás esetén: a képzés helyszínét, kívánt időpontját, időtartamát, a résztvevők várható létszámát, valamint az oktatás kívánt tematikáját és szintjét.
- Szűrővizsgálatok esetén: a kért vizsgálati csomagot, a vizsgálandó személyek várható létszámát, a helyszín és az időpont adatait, valamint a helyszíni infrastruktúra (helyiségek, áramvételi lehetőség) adottságait.

A Beteg egészségi állapotára vonatkozó adatokat a Megrendelő csak a teljesítéshez szükséges mértékben, lehetőség szerint telefonon közölje. A weboldali ajánlatkérő űrlapon egészségügyi adat nem adható meg.

Rendezvény egészségügyi biztosítását a Szolgáltató jogszabály szerint legalább 5 munkanappal a rendezvény előtt köteles bejelenteni az egészségügyi államigazgatási szervnek és az OMSZ-nak. A Megrendelő ezért a rendezvény adatait olyan időben adja meg, hogy a bejelentés határidőben megtehető legyen; ennél később érkező megrendelést a Szolgáltató nem köteles elfogadni.

Ugyanez irányadó, ha a székhelytől vagy telephelytől eltérő helyszínen végzett szolgáltatást (pl. szűrővizsgálat, ideiglenes elsősegélynyújtó hely) a Szolgáltató jogszabály szerint legalább 5 nappal korábban köteles bejelenteni a helyszín szerinti járási hivatalnak.

4.2. Az árajánlat és a szerződés létrejötte

A Szolgáltató a megadott adatok alapján írásbeli (e-mailes) árajánlatot küld. Az árajánlat ajánlatnak minősül, amelyhez a Szolgáltató a kiállítástól számított 72 óráig, illetve az árajánlatban megjelölt ennél hosszabb határidőig kötve van. A szerződés azzal jön létre, hogy a Megrendelő elfogadó nyilatkozata e határidőn belül e-mailben a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szolgáltató az elfogadás beérkezését haladéktalanul visszaigazolja.

Az árajánlat tartalmazza a szolgáltatás díját, minden további felszámítható tétel mértékét, valamint az ÁSZF elérhetőségét (link és PDF-melléklet). Az árajánlat elfogadásával a Megrendelő kijelenti, hogy az ÁSZF-et megismerte és elfogadja. A Szolgáltató az árajánlatban külön felhívja a figyelmet az ÁSZF 5.2. (előleg; a Megrendelő helytállása harmadik személy fizetéséig), 6.1. (késés), 6.5. utolsó bekezdés (költségtérítés), 6.6. utolsó mondat (a Beteg általi visszautasítás díja), 7. (lemondási díjak), 8.2. (értéktárgyak) és – vállalkozás Megrendelőnél – 11.2. (illetékesség kikötése) pontjára, amelyeket a Megrendelő az ajánlat elfogadásával kifejezetten elfogad. Fogyasztó Megrendelő esetén az alapdíjon felüli díjtételek (várakozási díj, úthasználati díjak, szállásköltség, egyszer használatos eszközök, lemondási díjak) csak akkor válnak a szerződés részévé, ha a Fogyasztó azokat az árajánlatban kifejezetten elfogadja.

4.3. Sürgős telefonos megrendelés

A kiállás előtt 24 órán belül esedékes megrendelés telefonon is leadható. A diszpécser a megrendelés felvételekor közli a díjat, az alapdíjon felüli díjtételeket és a 7. pont szerinti lemondási díjakat, külön felhívja a figyelmet a 4.2. pontban felsorolt kikötésekre, valamint arra, hogy az ÁSZF a www.medibem.hu oldalon elérhető. A szerződés a díj és e feltételek kifejezett szóbeli elfogadásával jön létre. A Szolgáltató a megrendelés adatait, a díjat, a lemondási feltételeket és az ÁSZF-et PDF-mellékletként haladéktalanul, legkésőbb a teljesítés megkezdéséig e-mailben megküldi; ha a Megrendelőnek nincs e-mail címe, az adatokat SMS-ben küldi, és az ÁSZF-et a helyszínen papíron is átadja. Azt a díjtételt, amelyet a Megrendelő kifejezetten nem fogadott el, a Szolgáltató nem számítja fel. Fogyasztó részére elsősegélynyújtás-oktatást a Szolgáltató telefonos megrendelésre csak e-mailes visszaigazolással és a 7.4. pont szerinti tájékoztatás megküldésével vállal.

5. Díjazás és fizetési feltételek

5.1. A szolgáltatási díj elemei

A szolgáltatás díja egyedi kalkuláció alapján kerül meghatározásra, és a megrendelt szolgáltatás típusától függően az alábbi tételekből állhat:

- Betegszállítás esetén: kiállási alapdíj és kilométerdíj (a telephelytől a telephelyig számított teljes útvonalra vetítve, az árajánlatban számszerűsítve); a kísérő szakszemélyzet (mentőápoló, mentőtiszt, orvos) és a speciális orvostechnikai eszközök díja; várakozási díj, ha a várakozás a Szolgáltatón kívül álló okból meghaladja a visszaigazolásban rögzített díjmentes időtartamot, amely alapesetben 30 perc; nemzetközi szállítás esetén az érintett országok autópálya-, alagút-, híd- és kompdíjai, valamint indokolt esetben a személyzet szállásköltsége.
- Rendezvénybiztosítás és elsősegélynyújtó hely üzemeltetése esetén: a kirendelt egységek (gyalogőrség, mentőgépjárműves egység, telepített elsősegélynyújtó hely) óradíja vagy napidíja, az esetleges kiszállási díj, valamint 5000 főnél nagyobb létszámú rendezvénynél a

jogszabály szerint kötelező mentési terv elkészítésének az 5/2006. (II. 7.) EüM rendelet 11/A. §-a szerinti díja.

- Elsősegélynyújtás-oktatás esetén: alkalomalapú vagy létszámalapú oktatási díj, valamint a gyakorlati szemléltető eszközök és tananyagok költsége.
- Szűrővizsgálatok esetén: egyedi vizsgálati vagy csomagdíj, a szakszemélyzet és a diagnosztikai eszközök rendelkezésre állási díja, valamint a felhasznált egyszer használatos egészségügyi anyagok költsége.

Az árajánlatban nem szereplő díjat a Szolgáltató nem számít fel.

5.2. Fizetési módok és határidők

- Belföldi eseti megrendelés esetén: a díj a szolgáltatás befejezésekor a helyszínen készpénzben vagy bankkártyával, illetve előzetes megállapodás alapján előre utalással fizetendő.
- Nemzetközi betegszállítás esetén: a Szolgáltató jogosult a teljes vállalási díj 50%-ának megfelelő előleg bekérésére, amelynek a Szolgáltató bankszámlájára történő beérkezése az indulás feltétele. Ha a szolgáltatás a Szolgáltatónak felróható vagy a Szolgáltató ellenőrzési körébe tartozó okból marad el, a Szolgáltató a teljes előleget 8 napon belül visszafizeti. A Megrendelő lemondása esetén az előlegnek a 7. pont szerinti lemondási díjjal csökkentett része jár vissza, 8 napon belül.
- Szerződött üzleti partnerek, rendezvényszervezők és intézmények esetén: átutalással, a számla kiállításától számított 15 naptári napon belül.

Késedelmes fizetés esetén a Megrendelő a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:48. §-a szerinti késedelmi kamatot fizeti. Ha a Megrendelő vállalkozás vagy szerződő hatóság, a késedelmi kamat mértéke a Ptk. 6:155. § (1) bekezdése szerinti, és a Megrendelő a 2016. évi IX. törvény 3. §-a szerinti, 40 eurónak megfelelő forintösszegű behajtási költségátalányt is megfizeti.

Ha a díjat a Megrendelő helyett harmadik személy (pl. biztosító vagy munkáltató) fizeti, a díj megfizetéséért a harmadik személy teljesítéséig a Megrendelő felel.

6. A teljesítés szabályai és együttműködési kötelezettség

6.1. Teljesítési feltételek

A Szolgáltató a megrendelésben rögzített időpontban a feladatra alkalmas, tiszta, fertőtlenített és engedéllyel rendelkező gépjárművel, szakmai felszereléssel, valamint megfelelő képesítésű személyzettel jelenik meg. A várható késésről a diszpécserszolgálat haladéktalanul értesíti a Megrendelőt. Ha a késés a 30 percet meghaladja, a Megrendelő díjmentesen elállhat a szerződéstől. A Szolgáltató ellenőrzési körén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható okból (pl. baleset miatti útlezárás, rendkívüli időjárás, hatósági intézkedés) bekövetkező késésért a Szolgáltató nem felel.

6.2. Egészségügyi dokumentáció és kísérő személy

- Betegszállítás esetén a szállításhoz szükséges egészségügyi dokumentációt (zárójelentés, beutaló, gyógyszerlista) a Megrendelő vagy az átadó intézmény köteles a szállítás megkezdése előtt a személyzetnek átadni.
- A mentőgépjárműben 1 fő kísérő személy utazása – amennyiben a Beteg állapota és a gépjármű befogadóképessége lehetővé teszi – előzetes egyeztetés alapján díjmentes. A kísérő köteles a személyzet utasításait betartani és a biztonsági övet használni.

- A Beteggel együtt csak olyan kézipoggyász szállítható, amely a betegellátást és a közlekedésbiztonságot nem veszélyezteti.

6.3. Helyszíni feltételek

Rendezvénybiztosítás, elsősegélynyújtó hely üzemeltetése, oktatás vagy szűrővizsgálat esetén a Megrendelő köteles biztosítani a szolgáltatás zavartalan és biztonságos végzéséhez szükséges helyszíni hozzáférést, parkolási lehetőséget, valamint – amennyiben nem mobil egységben történik a teljesítés – a megfelelő méretű, fűtött vagy hűtött, vízvételi és áramvételi lehetőséggel ellátott helyiséget. Rendezvény esetén betegvizsgálatra alkalmas, fektetési lehetőséggel ellátott állandó vagy ideiglenes helyiséget is biztosítani kell.

6.4. A rendezvény szervezőjének felelőssége

A rendezvény megfelelő egészségügyi biztosításáért jogszabály szerint a rendezvény szervezője felel. A szervező a rendezvény idejére felelős kapcsolattartót jelöl ki, aki a Szolgáltató személyzetével folyamatosan elérhető. 5000 főnél nagyobb létszámú rendezvényre a Szolgáltató mentési tervet készít. A szervező a mentési terv elkészítéséhez szükséges adatokat (helyszínrajz, oda- és elvezető, menekülési és kiürítési útvonalak, szükség esetén a mentőhelikopter leszállóhelye) olyan időben adja át, hogy a tervet a jogszabály szerint legalább 5 munkanappal a rendezvény előtt egyeztetni lehessen.

6.5. Sürgős szükség, a teljesítés megtagadása és megszakítása

Ha a helyszínen kiderül, hogy a Beteg vagy bármely jelen lévő személy állapota sürgős szükséget jelent, a személyzet kompetenciájának és felszereltségének megfelelően haladéktalanul megkezdi az életmentő ellátást, és értesíti a mentésirányítást (112). A megrendelt szállítást ilyenkor a mentésirányítás döntéséig felfüggeszti.

A sürgős szükség esetén nyújtandó ellátás kivételével a személyzet a szolgáltatást megtagadhatja vagy megszakíthatja, ha:

- a Beteg a megrendelt felszereltséggel biztonságosan nem szállítható;
- a Megrendelő elhallgatta a Beteg fertőző betegségét, és a helyszínen nem áll rendelkezésre a megfelelő védőfelszerelés;
- a helyszín baleset- vagy életveszélyes, és a Megrendelő a biztonságos munkavégzés feltételeit nem teremti meg;
- a Beteg, a kísérő vagy a rendezvény résztvevője a személyzet életét vagy testi épségét, illetve a közlekedés biztonságát veszélyeztető módon agresszív vagy fenyegető magatartást tanúsít. A betegség okozta magatartás önmagában nem ok a megtagadásra; az ellátás csak akkor szakítható meg, ha az a Beteg egészségi állapotát károsan nem befolyásolja.

Amennyiben a megtagadásra a Megrendelő valótlan vagy hiányos adatszolgáltatása, illetve a helyszíni feltételek elmulasztása miatt kerül sor, a Megrendelő köteles a Szolgáltató felmerült kiszállási és rendelkezésre állási költségét megtéríteni.

6.6. A Megrendelő és a Beteg

Ha a Megrendelő nem azonos a Beteggel, a szolgáltatás teljesítését a Beteg közvetlenül is követelheti; a díj megfizetésére a Megrendelő köteles. A Beteg önrendelkezési jogát a Megrendelő megrendelése nem korlátozza: a Beteg (cselekvőképtelen Beteg esetén a jogszabály szerint nyilatkozatra jogosult személy) az ellátást vagy a szállítást visszautasíthatja. Ha a Beteg a helyszínen a szállítást visszautasítja, a Szolgáltató a visszautasítást dokumentálja, és a Megrendelő a 7. pont szerinti, helyszíni meghiúsulásra irányadó díjat fizeti.

6.7. Közreműködők

A Szolgáltató jogosult közreműködőt igénybe venni. A közreműködő eljárásáért a Szolgáltató a Megrendelővel és a Beteggel szemben úgy felel, mintha maga járt volna el.

7. Lemondási és módosítási feltételek

7.1. A lemondás módja és díja

A Megrendelő a megrendelést írásban (e-mailben) vagy telefonon módosíthatja vagy mondhatja le. A telefonos lemondás beérkezésének időpontját a Szolgáltató rögzíti, és e-mailben visszaigazolja. Ha az Egyedi Szerződés másként nem rendelkezik, az alábbiak irányadók:

Szolgáltatás	Díjmentes a lemondás, ha legkésőbb ennyivel előtte beérkezik	Ennél később beérkező lemondás vagy meghiúsulás díja
Belföldi betegszállítás	12 órával a tervezett kiállás előtt	12 órán belül: a díj 50%-a; a kiállás megkezdése után vagy helyszíni meghiúsulás esetén: a díj 100%-a
Nemzetközi betegszállítás	48 órával a tervezett indulás előtt	24–48 órán belül: a díj 50%-a; 24 órán belül vagy az indulás után: a díj 80%-a, valamint a harmadik személynek igazoltan kifizetett, vissza nem téríthető költségek
Rendezvénybiztosítás (gyalogőrség, mentőgépjárműves egység)	72 órával a rendezvény kezdete előtt	24–72 órán belül: a díj 50%-a; 24 órán belül: a díj 100%-a
Elsősegélynyújtó hely üzemeltetése, oktatás, szűrővizsgálat	72 órával a teljesítés kezdete előtt	24–72 órán belül: a díj 50%-a; 24 órán belül: a díj 100%-a, valamint a kifejezetten a megrendelésre beszerzett egyszer használatos eszközök költsége

7.2. A lemondási díj korlátai

A lemondási díj a harmadik személynek igazoltan kifizetett költségekkel és az egyszer használatos eszközök költségével együtt sem haladhatja meg a szolgáltatás teljes díját. A Szolgáltató a díjból levonja a lemondás folytán megtakarított költségeit (pl. az el nem végzett út kilométerdíját). A Fogyasztó Megrendelő bizonyíthatja, hogy a Szolgáltató tényleges kára a lemondási díjnál kisebb; ilyenkor csak a tényleges kárt kell megfizetnie.

7.3. A Beteg halála vagy kórházi felvétele

Amennyiben a betegszállítás a Beteg időközbeni halála vagy kórházi osztályra történő sürgősségi felvétele miatt hiúsul meg, és ezt a Megrendelő hitelt érdemlő dokumentummal igazolja, a Szolgáltató kizárólag a már megkezdett kiszállás tényleges kilométerköltségét számítja fel.

7.4. A Fogyasztó elállási joga elsősegélynyújtás-oktatásnál

Ha Fogyasztó távollévők között (e-mailben vagy telefonon) rendel elsősegélynyújtás-oktatást, a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől. Az elállási nyilatkozatot a Szolgáltató 1. pontban megadott postai vagy e-mail címére kell eljuttatni, ehhez a Fogyasztó az ÁSZF 1. mellékletében szereplő nyilatkozatmintát is használhatja. Az elállási határidő akkor is megtartottnak minősül, ha a Fogyasztó a nyilatkozatot a határidő lejárta

előtt elküldi. Elállás esetén a Szolgáltató a Fogyasztó által megfizetett összeget az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 napon belül, az eredeti fizetési móddal egyező módon visszatéríti, kivéve, ha a Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten hozzájárul; a Fogyasztót ebből többletköltség nem terheli.

Ha a Fogyasztó kifejezetten kéri, hogy az oktatás az elállási határidő lejárta előtt kezdődjön, ezzel tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás maradéktalan teljesítését követően elállási jogát nem gyakorolhatja. Ha a Fogyasztó a teljesítés megkezdése után, de a 14 napos határidőn belül felmond, az addig teljesített szolgáltatás arányos díját köteles megfizetni. Az elállási határidőn belül a 7.1. pont szerinti lemondási díj a Fogyasztótól nem követelhető.

8. Felelősségvállalás és vis maior

8.1. Szakmai felelősség

A Szolgáltató a szolgáltatásokat a hatályos egészségügyi és felnőttképzési jogszabályok, valamint szakmai protokollok betartásával végzi, és tevékenységére érvényes szakmai felelősségbiztosítással rendelkezik. Hibás teljesítés esetén a Megrendelőt a Ptk. szerinti kellékszavatossági jogok illetik meg.

8.2. Értéktárgyak

A Szolgáltató nem felel a Beteg, a kísérő vagy a résztvevők által magánál tartott és a személyzet őrizetébe nem került készpénzért, ékszerért, elektronikai eszközért és egyéb értéktárgyért. Ha a Beteg állapota miatt értéktárgyait a személyzet veszi magához, azokat jegyzékbe veszi, és átvételi elismervény ellenében az átvevő intézménynek vagy a hozzátartozónak adja át; az így átvett tárgyakért a Szolgáltató felel.

8.3. Vis maior

A Szolgáltató nem felel az olyan késedelemből vagy elmaradásból eredő károkért, amelyeket ellenőrzési körén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható körülmény (vis maior, például súlyos baleset miatti útzár, rendkívüli időjárási körülmények, hatósági zárlat) idézett elő. A vis maior miatt elmaradt szolgáltatásért a Megrendelő díjat nem fizet; a már megfizetett díj visszajár, kivéve a ténylegesen teljesített részszolgáltatás arányos díját.

8.4. A felelősségkorlátozás határai

Az ÁSZF felelősséget korlátozó vagy kizáró rendelkezései nem alkalmazandók a szándékosan okozott, valamint az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésért és károkozásért való felelősségre.

9. Adatkezelés és egészségügyi titoktartás

9.1. Titoktartás

A Szolgáltató munkavállalói és közreműködői az ellátás és a szűrővizsgálatok során tudomásukra jutott valamennyi egészségügyi és személyes adat tekintetében időbeli korlátozás nélküli egészségügyi titoktartási kötelezettség alatt állnak.

9.2. Az adatkezelés szabályai

A személyes és különleges (egészségügyi) adatok kezelésére az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR), valamint az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény (Eüak.) rendelkezései irányadók. Az ajánlatkéréssel összefüggő adatkezelést a weboldalon közzétett Adatkezelési tájékoztató

(www.medibem.hu/adatkezelesi-tajekoztato) tartalmazza, amely a Szolgáltató székhelyén is megtekinthető. A betegellátással, betegszállítással és szűrővizsgálattal összefüggő adatkezelésről a Szolgáltató az érintettet legkésőbb az adatok felvételekor tájékoztatja; a tájékoztatás írásban is kérhető az info@medibem.hu címen.

9.3. A Megrendelő által átadott adatok

Ha a Megrendelő nem azonos a Beteggel, a Megrendelő szavatolja, hogy a Beteg adatait a Beteg (törvényes képviselője) tudtával, jogszerűen adja át a Szolgáltatónak.

9.4. Az egészségügyi dokumentáció megőrzése

A Szolgáltató az ellátás során keletkezett egészségügyi dokumentációt az Eüak. 30. §-a szerint az adatfelvételtől számított legalább 30 évig, a zárójelentést legalább 50 évig őrzi meg.

9.5. Szűrővizsgálatok eredménye

Szűrővizsgálat esetén az egyéni eredményt kizárólag a vizsgált személy kapja meg. A munkáltató vagy más Megrendelő egyéni eredményt csak a vizsgált személy külön, kifejezett, önkéntes írásbeli hozzájárulásával kaphat, egyébként csak személyazonosításra alkalmatlan, összesített adatot. A hozzájárulás bármikor visszavonható; megtagadása vagy visszavonása a vizsgált személyre nézve nem járhat hátránnyal, és nem lehet a vizsgálat feltétele.

10. Panaszkezelés

10.1. Panasz a szolgáltatással kapcsolatban

A Megrendelő vagy az Ellátott a szolgáltatással kapcsolatos panaszát szóban (a helyszínen vagy telefonon: +36 20 418 5455) vagy írásban (postai úton: 1135 Budapest, Béke utca 106. 1. emelet 1. ajtó; e-mailben: info@medibem.hu) terjesztheti elő.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha ez nem lehetséges, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv másolatát személyesen közölt panasz esetén helyben átadja, telefonon közölt panasz esetén legkésőbb az érdemi válasszal együtt megküldi. A telefonon közölt panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató a beérkezésétől számított 30 napon belül írásban, érdemben megválaszolja; a panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet, az írásbeli panaszt és az arra adott választ a Szolgáltató 3 évig megőrzi. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató írásban tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, azok elérhetőségével együtt. A Szolgáltató általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

10.2. Az egészségügyi ellátással kapcsolatos panasz

Az egészségügyi ellátással kapcsolatos panaszt (betegpanaszt) a Szolgáltató kivizsgálja, és eredményéről a panaszost a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 munkanapon belül írásban tájékoztatja. A Beteg a panasz kivizsgálása érdekében a betegjogi képviselőhöz is fordulhat: Integrált Jogvédelmi Szolgálat, 1134 Budapest, Tüzér utca 33–35., postacím: 1365 Budapest, Pf. 646, ingyenesen hívható zöld szám: +36 80 620 055, e-mail: ijsz@ijsz.bm.gov.hu. A betegpanaszokat és a kivizsgálásukkal összefüggő iratokat a Szolgáltató 5 évig megőrzi.

10.3. Békéltető testület

Fogyasztói jogvita esetén a Fogyasztó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat; a békéltető testületek elérhetősége: bekeltetes.hu. A békéltető testületi eljárásban fogyasztónak minősül a gazdasági tevékenységi körén kívül eljáró civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház és lakásszövetkezet is. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes testület: Budapesti Békéltető Testület, székhely: 1016 Budapest, Krisztina körút 99., levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10, telefon: +36 1 488 2131, e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu, honlap: bekeltet.bkik.hu. A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

11. Jogviták, alkalmazandó jog és záró rendelkezések

11.1. Jogviták

A felek a vitás kérdéseket elsősorban békés úton, egyeztetéssel kísérlik meg rendezni.

11.2. Alkalmazandó jog és illetékesség

A szerződésre a magyar jog irányadó. Fogyasztó esetén ez a jogválasztás nem érinti a Fogyasztó szokásos tartózkodási helye szerinti jog kógens fogyasztóvédelmi rendelkezéseit. Vállalkozás Megrendelővel szemben a felek vagyonjogi jogvitáikra a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság illetékességét kötik ki. Fogyasztó Megrendelővel szemben a Szolgáltató a Fogyasztó lakóhelye szerinti bíróság előtt érvényesíthet igényt.

11.3. Az ÁSZF módosítása

A Szolgáltató az ÁSZF-et a jövőre nézve módosíthatja. A módosítás a hatálybalépése előtt létrejött Egyedi Szerződéseket nem érinti, azokra a szerződéskötéskor hatályos ÁSZF irányadó, amelyet a Szolgáltató a weboldalán archivált formában elérhetővé tesz.

11.4. Egyéb rendelkezések

Az ÁSZF valamely rendelkezésének érvénytelensége a többi rendelkezés érvényességét nem érinti. A szerződés nyelve magyar; nemzetközi betegszállításnál a felek angol nyelvű fordítást is használhatnak, eltérés esetén a magyar szöveg az irányadó. Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. és a vonatkozó egészségügyi jogszabályok rendelkezései irányadók.

1. melléklet: Elállási/felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza)

Címzett: Medibem Ambulance Kft., 1135 Budapest, Béke utca 106. 1. emelet 1. ajtó, e-mail: info@medibem.hu

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási/felmondási jogomat az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében: …….

Szerződéskötés időpontja: …….

Fogyasztó neve: …….

Fogyasztó címe: …….

A fogyasztó aláírása (kizárólag papír alapon tett nyilatkozat esetén): …….

Kelt: …….