

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

a FLORA-EURODENT-2000 Szolgáltató Betéti Társaság által nyújtott fogorvosi
járóbeteg-ellátásra és fogászati szolgáltatásokra



NARADENT Fogászatok

Dental 13 Fogászat • Dental XV Fogászat

dentalxv.hu • dental13.hu • naradent.hu

Hatályos: 2026. 08. 01.

Verziószám: 1.0 • Kiadás dátuma: 2026. 08. 01.

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	2
Kiemelt figyelemfelhívás.....	3
1. A Szolgáltató adatai	4
2. Fogalmak.....	5
3. Az ÁSZF hatálya	5
4. A szerződés létrejötte	5
5. A szolgáltatás jellege, a Szolgáltató felelőssége	6
6. Tájékoztatás, beleegyezés, szövődmények.....	7
7. Időpontfoglalás, a kezelés megkezdése.....	7
8. Lemondás, meg nem jelenés (no-show)	8
9. Díjak, árak és fizetési feltételek	9
10. Ajándékutalvány	11
11. A Páciens jogai és kötelezettségei	12
12. A kezelés megtagadása és megszakítása a Szolgáltató részéről.....	12
13. A szerződés megszűnése.....	13
14. Garancia és jótállás	13
14.1. A garancia tárgya és időtartama.....	13
14.2. A garancia tartalma és érvényesítésének rendje.....	14
14.3. A garancia érvényesítésének feltételei.....	15
14.4. A garancia terjedelme; mire nem terjed ki a garancia.....	15
14.5. A garancia megszűnése.....	16
14.6. A jótállás és a szavatosság viszonya.....	16
15. Reklamáció és panaszkezelés.....	16
15.5. Jogorvoslati lehetőségek.....	17
16. Adatkezelés.....	18
17. Szellemi tulajdon.....	19
18. Vis maior	20
19. Az ÁSZF módosítása és hatálya	20
20. Kapcsolattartás	20
21. Vegyes rendelkezések.....	21

Kiemelt figyelemfelhívás

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:78. § (2) bekezdése alapján a Szolgáltató kifejezetten felhívja a Páciens figyelmét az alábbi rendelkezésekre, amelyek a szokásos szerződési gyakorlattól, illetve a felek között korábban alkalmazott feltételtől lényegesen eltérhetnek. Ezek a rendelkezések kizárólag akkor válnak a szerződés részévé, ha azokat a Páciens a jelen figyelemfelhívás ismeretében kifejezetten elfogadja.

1. Lemondási és meg nem jelenési (no-show) díj – 8. pont

Amennyiben a Páciens a lefoglalt kezelési időpontot a kezelés megkezdésére kitűzött időpontot megelőző 24 órán belül mondja le, vagy azon nem jelenik meg, 10.000 Ft összegű általános rendelkezésre állási díj megfizetésére köteles. E díj a Páciens által később igénybe vett kezelés díjába nem számít be.

2. A garancia és a jótállás feltételei, valamint elvesztése – 14. pont

A Szolgáltató által vállalt garancia kizárólag a rendszeres kontrollvizsgálaton való megjelenés, a megfelelő szájhigiénia és a fogpótlás rendeltetésszerű használata esetén érvényesíthető. A garancia meghatározott esetekben megszűnik vagy nem alkalmazandó.

3. A fogászati ellátás gondossági kötelelem – 5. pont

A Szolgáltató a szakma szabályai szerint elvárható legnagyobb gondossággal jár el, azonban – az emberi szervezet egyedi reakcióira tekintettel – konkrét gyógyulási eredményt nem garantál, és ilyen eredményt nem is vállalhat.

4. Előlegfizetési kötelezettség fogtechnikai munka esetén – 9. pont

Fogtechnikai munka megrendelése esetén a Páciens a munka díjának 50%-át előlegként, a megrendeléskor köteles megfizetni. Az előleg – a fogtechnikai laboratórium ténylegesen felmerült költségének erejéig – nem jár vissza, ha a Páciens a munkát a saját érdekkörében felmerült okból nem veszi át.

5. A kezelés megtagadásának és megszakításának esetei – 12. pont

A Szolgáltató a 12. pontban meghatározott esetekben – a sürgős szükség esetét kivéve – jogosult a kezelést kártérítési kötelezettség nélkül megtagadni vagy megszakítani.

6. Az elfogadott kezelési terv árainak érvényessége – 9. pont

Az elfogadott kezelési tervben rögzített díjak határozott ideig érvényesek. Amennyiben a kezelés a Páciens érdekkörében felmerült okból tartósan szünetel, vagy az érvényességi idő eltelik, a Szolgáltató jogosult a még el nem végzett kezelési fázisok díját a mindenkor hatályos árlista alapján újraszámítani. A Páciens ebben az esetben jogosult a kezelés folytatásától elállni.

7. Az implantátumra vállalt 5 éves garancia külön feltételei – 14. pont

Az implantátumtestre vállalt 5 éves garancia kizárólag akkor érvényesíthető, ha a Páciens 6 havonta megjelenik a kontrollvizsgálaton, 6 havonta igénybe veszi a Szolgáltató rendelőjében nyújtott professzionális szájhigiéniai kezelést, és a garancia teljes időtartama alatt nem dohányzik. Dohányzó Páciens esetén az implantáció külön írásbeli megállapodás alapján, garancia nélkül végezhető el.

A Páciens a fenti rendelkezések elfogadását az anamnézis/információs lap, illetve a kezelési terv aláírásával, online időpontfoglalás esetén az erre szolgáló jelölőnégyzet kipipálásával külön is megerősíti.

1. A Szolgáltató adatai

Megnevezés	Adat
Szolgáltató neve	FLORA-EURODENT-2000 Szolgáltató Betéti Társaság
Rövidített név	FLORA-EURODENT-2000 Bt.
Márkanév	NARADENT Fogászatok (Dental 13 Fogászat, Dental XV Fogászat)
Székhely és levelezési cím	1174 Budapest, Zsuzsanna utca 5. (<u>nincs</u> páciensfogadás)
Cégjegyzékszám	01-06-796530 (Fővárosi Törvényszék Cégbírósága)
Adószám	28667377-2-42
Közüsségi adószám	HU28667377
Statisztikai számjel	28667377-8690-117-01
Képviselő	Dr. Nagy Dániel ügyvezető
Szakmai kamara	Magyar Orvosi Kamara
Egészségügyi szolgáltató egyedi azonosító (OTH-kód)	501858
Hatósági (működési) engedély száma	BP-14/NEO/08487-1/2017 04315/2025/1/13
Az ellátás finanszírozási formája	Kizárólag magánfinanszírozott (térítéses) fogászati ellátás. Közfinanszírozott (TB-finanszírozott) ellátást a Szolgáltató <u>nem nyújt</u> .
Szakmai felelősségbiztosítás	Generali Biztosító Zrt. (kötvényszám: 95665004411552100)
Központi e-mail cím	naradent@naradent.hu
Weboldalak	dentalxv.hu , dental13.hu , naradent.hu , valamint ezen domainek valamennyi aldomainje

A Szolgáltató rendelői:

Rendelő	Cím	Telefon	E-mail
Dental 13 Fogászat	1132 Budapest, Victor Hugo u. 41. 1. em. 7.	+36 30 013 1991	dental13@dental13.hu dental13.budapest@gmail.com
Dental XV Fogászat	1157 Budapest, Nyírpálotá út 73. fszt. 1.	+36 30 432 2724	rendelo@dentalxv.hu naradent21@gmail.com

A Szolgáltató a szolgáltatások nyújtásához szükséges valamennyi szakmai, hatósági és működési engedéllyel rendelkezik, továbbá tevékenységéhez kapcsolódóan orvosi felelősségbiztosítási szerződéssel rendelkezik. A rendelőkben kizárólag megfelelő szakképesítéssel rendelkező, a Magyar Orvosi Kamara nyilvántartásában szereplő fogorvosok és szakképzett szakdolgozók látnak el feladatot.

A rendelők mindenkor nyitvatartása a weboldalakon érhető el: <https://dental13.hu/kapcsolat> (Dental 13 Fogászat), illetve <https://dentalxv.hu/kapcsolat> (Dental XV Fogászat). A Szolgáltató a nyitvatartást – így különösen munkaszüneti nap, ünnepnap, szabadság vagy egyéb üzemviteli ok miatt – egyoldalúan módosíthatja; a módosított nyitvatartást a fenti oldalakon teszi közzé.

2. Fogalmak

Fogalom	Meghatározás
Szolgáltató	A FLORA-EURODENT-2000 Bt., amely a Dental 13 Fogászat és a Dental XV Fogászat rendelőket NARADENT Fogászatok néven üzemelteti.
Páciens	A szolgáltatást igénybe vevő, illetve arra szerződést kötő természetes személy. Kiskorú vagy cselekvőképességében az egészségügyi ellátással összefüggő jogok gyakorlása tekintetében korlátozott személy esetén a törvényes képviselő.
Felek	A Szolgáltató és a Páciens együttesen.
ÁSZF	A jelen Általános Szerződési Feltételek.
Kezelési terv	A Páciens fogazati állapotának felmérése alapján készített, a javasolt beavatkozásokat, azok sorrendjét és várható díját tartalmazó dokumentum.
Anamnézis / információs lap	A Páciens egészségi állapotára vonatkozó adatokat tartalmazó, a Páciens által kitöltött és aláírt adatlap.
Árlista	A Szolgáltató mindenkor hatályos, a weboldalain és a rendelőkben közzétett díjszabása.
Szerződés	Az ÁSZF, az anamnézis/információs lap, a kezelési terv, valamint az egyes beavatkozásokhoz kapcsolódó beleegyező nyilatkozatok és egyéb iratok együttesen.

3. Az ÁSZF hatálya

3.1. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltató által a Dental 13 Fogászat és a Dental XV Fogászat rendelőkben nyújtott valamennyi fogorvosi, szájsebészeti, fogszabályozási, dentálhigiéniai és fogtechnikai szolgáltatásra, továbbá a Szolgáltató weboldalain keresztül igénybe vett időpontfoglalásra.

3.2. Az ÁSZF alkalmazandó a Felek által a Páciens első ellátását megelőzően és azt követően kötött valamennyi szerződés létrejöttére, teljesítésére, valamint az ezekből eredő igények érvényesítésére.

3.3. A Páciens által igénybe vett ellátás nem a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő (NEAK) által finanszírozott, társadalombiztosítási alapú ellátás. A Szolgáltató a NEAK-kal fogászati ellátás finanszírozására szerződést nem kötött, ellátási kötelezettséggel nem járó, térítéses egészségügyi szolgáltatást nyújt.

3.4. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás egészségügyi szolgáltatásnak minősül, ezért arra a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet – így különösen az abban meghatározott, tizennégy napos elállási jog – nem alkalmazandó.

3.5. Az egyes dokumentumok közötti eltérés esetén az alkalmazás sorrendje: a Felek egyedi írásbeli megállapodása, ezt követően a kezelési terv, végül a jelen ÁSZF.

4. A szerződés létrejötte

4.1. A Felek között a szerződés azon a napon jön létre, amelyen a Páciens az anamnézis/információs lapot aláírja, illetve – ennek hiányában – a kezelést ténylegesen megkezd. A szolgáltatás igénybevétele ráutaló magatartásnak minősül, amely a jelen ÁSZF-ben foglalt tartalommal a szerződést akkor is létrehozza, ha a kezelési terv aláírására valamely okból nem kerül sor.

4.2. Az anamnézis/információs lap aláírásával a Páciens egyidejűleg elismeri, hogy a jelen ÁSZF rendelkezéseit és a Szolgáltató mindenkor hatályos árlistáját megismerte, és azokat elfogadja, továbbá, hogy a Kiemelt figyelemfelhívás című pontban megjelölt rendelkezésekre a Szolgáltató a figyelmét külön felhívta.

4.3. Kiskorú vagy cselekvőképességében korlátozott Páciens esetén a szerződés megkötéséhez, valamint az egyes beavatkozásokhoz a törvényes képviselő jelenléte, aláírása és hozzájárulása szükséges. A Szolgáltató jogosult a képviseleti jogosultság igazolását kérni.

4.4. A Páciens a szerződéstől eltérő utasításai kizárólag akkor hatályosak, ha azokat a Szolgáltató írásban visszaigazolta.

4.5. A szerződés – eltérő megállapodás hiányában – határozatlan időre jön létre, amelynek időtartama alatt az egyes kezelésekre a jelen ÁSZF és a mindenkorai kezelési terv szerint kerül sor.

5. A szolgáltatás jellege, a Szolgáltató felelőssége

5.1. A Szolgáltató a szolgáltatást a rá irányadó jogszabályi és szakmai előírások betartása mellett, megfelelő szakértelemmel és szakképesítéssel rendelkező fogorvosok, szakasszisztencia, valamint szükség szerint közreműködők, más egészségügyi szolgáltatók, szabadfoglalkozású orvosok és alvállalkozók (így különösen fogtechnikai laboratórium, aneszteziológus szakorvos, képkeltő diagnosztikai szolgáltató) igénybevételeivel teljesíti. A Páciens ezt kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja.

5.2. A fogászati ellátás gondossági kötelelem: a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a kezelést a mindenkorai orvostudomány állásának megfelelően, az adott helyzetben általában elvárható legnagyobb gondossággal és körültekintéssel végzi el. Tekintettel arra, hogy az emberi szervezet reakciói egyénenként eltérőek és előre nem minden esetben kiszámíthatók, a Szolgáltató konkrét gyógyulási vagy esztétikai eredményt nem garantál, és ilyen eredmény elmaradásáért – amennyiben a kezelés szakmailag helyesen történt – nem felel.

5.3. A Szolgáltató nem felel azokért a következményekért, amelyek abból erednek, hogy a Páciens az egészségi állapotára vonatkozó adatokat hiányosan, valótlanul vagy késedelmesen közölte, a kezelési utasításokat nem tartotta be, a kontrollvizsgálaton nem jelent meg, vagy a kezelést önhatalmúlag megszakította.

5.4. A Szolgáltató rendelkezik orvosi felelősségbiztosítással (Generali Biztosító Zrt., kötvényszám: 95665004411552100). A Szolgáltató kártérítési felelősségére a Ptk. és az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (Eütv.) rendelkezései az irányadók. A jelen ÁSZF egyetlen rendelkezése sem értelmezhető úgy, hogy az a Szolgáltató szándékosan okozott, továbbá emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségét korlátozná vagy kizárná.

5.5. A Szolgáltató a szolgáltatás teljesítéséhez alvállalkozót és egyéb közreműködőt vehet igénybe, akiknek a tevékenységéért úgy felel, mintha az adott tevékenységet maga látta volna el. A Szolgáltató az így igénybe vett szolgáltatásokat közvetített szolgáltatásként, változatlan formában és tartalommal értékesíti tovább a Páciens részére; a közvetített szolgáltatás tényét a számla tartalmazza. A Szolgáltató jogosult a közvetített szolgáltatást változatlan áron vagy kiegészített díjjal továbbértékesíteni, amelyről a kezelési tervben tájékoztatja a Páciens.

5.6. A Szolgáltató szerződésszegésért való felelőssége – a szándékosan okozott, valamint az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegés kivételével – nem terjed ki a Páciens által más egészségügyi szolgáltatónál, a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül igénybe vett kezelés

költségére, továbbá az utazási, szállás- és egyéb járulékos költségekre, valamint a szerződéskötés időpontjában előre nem látható elmaradt vagyoni előnyre. E rendelkezés nem érinti a 14. pont szerinti garanciális kötelezettséget.

6. Tájékoztatás, beleegyezés, szövődmények

6.1. A Szolgáltató a Páciens a beavatkozás megkezdését megelőzően – az Eütv. 13. §-ának megfelelően, a Páciens életkorához, egészségi állapotához és ismereteihez igazodó, közérthető módon – tájékoztatja a javasolt beavatkozás céljáról, jellegéről, várható eredményéről, kockázatairól és lehetséges szövődményeiről, a beavatkozás elmaradásának következményeiről, valamint a szóba jöhető alternatív eljárásokról és azok díjáról.

6.2. A tájékoztatás a beavatkozás jellegétől függően szóban, illetve írásban történik. A Szolgáltató meghatározott beavatkozások – így különösen szájsebészeti műtét, implantáció, csontpótlás, arcüregemelés, gyökérkezelés, altatásban vagy szedációban végzett kezelés – esetén külön írásbeli beleegyező nyilatkozat megtételét írja elő. A beavatkozás ezen nyilatkozat aláírása nélkül nem végezhető el.

6.3. A Páciens az Eütv. 15. §-a alapján jogosult a beavatkozásba történő beleegyezését bármikor visszavonni. Az alapos ok nélküli visszavonásból eredő, a Szolgáltatónál felmerült indokolt költséget a Páciens köteles megtéríteni.

6.4. A Páciens tudomásul veszi, hogy a fogászati és szájsebészeti beavatkozások természetüknél fogva kockázattal járnak, kimenetelüket a Páciens egyéni biológiai adottságai, egészségi állapota és együttműködése is befolyásolja, ezért a szövődménymentesség nem garantálható. Amennyiben a Szolgáltató a szakmai szabályoknak megfelelően járt el, a kezelés során vagy azt követően fellépő szövődmény, illetve a várt eredménytől való eltérés önmagában nem minősül a Szolgáltató szerződésszegésének vagy szakmai hibájának.

6.5. A szövődmény kezelése – eltérő megállapodás vagy a 14. pont szerinti garanciális eset hiányában – önálló szolgáltatásnak minősül, amelynek díját a mindenkor hatályos árlista tartalmazza. A Szolgáltató a szövődmény kezelésének várható költségéről a Páciens előzetesen tájékoztatja.

6.6. A Szolgáltató a Páciens által aláírt tájékoztató és beleegyező nyilatkozatokat az egészségügyi dokumentáció részeként rögzíti és őrzi meg. A Szolgáltató fenntartja a jogot a kezeléshez kapcsolódó nyomtatványainak folyamatos módosítására; a Páciensre minden esetben az aláírás időpontjában hatályos nyomtatvány irányadó.

7. Időpontfoglalás, a kezelés megkezdése

7.1. A rendelőkben végzett kezelések előzetes időpontfoglalás alapján történnek. Időpont kérhető telefonon, e-mailben, a weboldalakon működő online időpontfoglaló felületen, illetve személyesen a recepción.

7.2. Több alkalomból álló kezelés esetén a Páciens a következő kezelési időpontra minden alkalommal külön jelentkezik be, illetve azt a kezelés végén a recepción egyezteti.

7.3. Előzetesen egyeztetett időpont hiányában a Szolgáltató a soron kívüli, sürgősségi beavatkozást megtagadhatja, kivéve, ha az Eütv. 125. §-a szerinti sürgős szükség esete áll fenn. Sürgős szükség esetén a Szolgáltató – a lehetőségeihez mérten – az állapot stabilizálásához szükséges ellátást elvégzi, vagy a Páciens haladéktalanul a megfelelő ellátóhelyre irányítja.

7.4. A Szolgáltató törekszik arra, hogy a kezelést az előjegyzett időpontban megkezdje. A fogászati ellátás természetéből adódóan, valamint előre nem látható szakmai körülmények, sürgős esetek vagy az előző kezelés elhúzódása miatt azonban a kezelés megkezdésében késedelem fordulhat elő. Jelentősebb késedelem esetén a Szolgáltató a Pácienset lehetőség szerint előzetesen tájékoztatja. Amennyiben a késedelem miatt a Páciens a kezelést az adott napon nem kívánja vagy nem tudja igénybe venni, jogosult a kezelés új időpontra történő áthelyezését vagy törlését kérni, amely miatt a Páciens rendelkezésre állási vagy egyéb díjfizetési kötelezettség nem terheli.

7.5. A Páciens késése esetén a Szolgáltató a kezelést a rendelkezésre álló időkeretben végzi el, illetve – amennyiben a kezelés biztonságos elvégzésére a fennmaradó időben nincs mód – új időpontot ajánl fel. 15 percet meghaladó késés esetén a Szolgáltató jogosult a kezelést elhalasztani, amennyiben az a fennmaradó időben szakmailag megfelelően és biztonságosan nem végezhető el. A kezelés ilyen okból történő elhalasztása esetén a Páciens a 8. pont alkalmazásában meg nem jelenésnek minősül.

7.6. Az első vizsgálat alkalmával a fogazat és a szájüreg állapotának felméréséhez röntgenfelvétel készítése válhat szükségessé. Amennyiben a Páciens 90 napnál nem régebbi, megfelelő minőségű felvétellel rendelkezik, kérheti a hozott felvétel felhasználását; ennek szakmai megfelelőségéről a kezelőorvos dönt.

7.7. A Szolgáltató jogosult az előzetesen egyeztetett időpontot, illetve a kezelőorvos személyét megváltoztatni, erről azonban a Pácienset ésszerű időn belül, a megadott elérhetőségen tájékoztatni köteles. A Páciens ebben az esetben díjfizetési kötelezettség nélkül kérheti a kezelés törlését vagy más időpontra halasztását.

8. Lemondás, meg nem jelenés (no-show)

8.1. A Páciens a lefoglalt időpontot a kezelés megkezdésére kitűzött időpontot megelőzően legkésőbb 24 órával mondhatja le térítésmentesen. A lemondás történhet telefonon, e-mailben, illetve az online időpontfoglaló felületen. A lemondás akkor minősül határidőben megtettnek, ha az a fenti határidő lejártáig a Szolgáltatóhoz megérkezik.

8.2. Amennyiben a Páciens a lemondást a 8.1. pont szerinti határidőn túl teszi meg, vagy a lefoglalt időpontra nem jelenik meg és azt nem mondja le, 10.000 Ft összegű átalány rendelkezésre állási díj megfizetésére köteles. A díj mértéke egységes, azt a lefoglalt kezelési idő hossza nem befolyásolja; a díj lefoglalt időpontként egyszer számítható fel.

8.3. A rendelkezésre állási díj a Szolgáltatónál felmerülő, a fel nem használt kezelési kapacitásból eredő kárának átalány jellegű megtérítésére szolgál. A díj nem előleg és nem foglaló: azt a Szolgáltató a Páciens által később igénybe vett kezelés díjából nem vonja le, és abba nem számítja be.

8.4. A rendelkezésre állási díjról a Szolgáltató számlát állít ki, amelyet a Páciens a kézhezvételtől számított 8 napon belül, illetve legkésőbb a következő kezelés alkalmával köteles megfizetni.

8.5. A 7.5. pont szerinti, 15 percet meghaladó késés a jelen pont alkalmazásában meg nem jelenésnek minősül, kivéve, ha a kezelés a fennmaradó időben biztonságosan elvégezhető, és azt a Szolgáltató el is végzi.

8.6. A Szolgáltató a rendelkezésre állási díjat nem érvényesíti, ha a meg nem jelenés a Páciensnek fel nem róható okból – így különösen hirtelen fellépő betegség, baleset, közeli hozzátartozó halála vagy egyéb elháríthatatlan külső ok miatt – következett be, és ezt a Páciens a lehető legrövidebb időn belül jelzi. A Szolgáltató a méltányosság gyakorlásának jogát fenntartja.

8.7. A Szolgáltató által kezdeményezett időpontmódosítás esetén a Páciens semmilyen díjfizetési kötelezettség nem terheli.

8.8. A Szolgáltató a lefoglalt időpontról – amennyiben a Páciens ehhez a megfelelő elérhetőséget megadta – emlékeztetőt küld. Az emlékeztető elmaradása a Páciens 8.1. pont szerinti lemondási kötelezettségét nem érinti.

8.9. Amennyiben a Páciens az előzetesen egyeztetett időpontra két alkalommal nem jelenik meg, vagy a 8.2. pont szerinti rendelkezésre állási díjat felszólítás ellenére nem fizeti meg, a Szolgáltató jogosult a Páciens részére valamennyi rendelőjében a további időpontfoglalást megtagadni, illetve a további időpontfoglalást előre megfizetett díj megfizetéséhez kötni. E rendelkezés az Eütv. 125. §-a szerinti sürgős szükség esetén nem alkalmazható.

9. Díjak, árak és fizetési feltételek

9.1. A Szolgáltató a szolgáltatások díjairól és anyagköltségeiről a weboldalain és a rendelőkben közzétett árlistában, valamint egyedi kezelési terv formájában tájékoztatja a Páciens. Az aktuális árlista elérhető: <https://dental13.hu/araink> (Dental 13 Fogászat), illetve <https://dentalxv.hu/araink> (Dental XV Fogászat).

9.2. A feltüntetett akciók és kedvezmények visszavonásig érvényesek. Az árak és az ajánlatok előzetes értesítés nélkül változhatnak; a módosítás a már megkezdett kezelésre vonatkozó, a kezelési tervben rögzített és a 9.6. pont szerint még érvényes árajánlatot nem érinti.

9.3. A weboldalakon és a tájékoztató anyagokban feltüntetett árak tájékoztató jellegűek, és nem minősülnek a Ptk. 6:64. §-a szerinti kötelező erejű ajánlatnak. A konkrét szolgáltatás díját minden esetben az állapotfelmérést követően készített egyedi kezelési terv határozza meg.

9.4. Az elvégzett kezelések konkrét díjtételei, a felhasznált anyagok és a közvetített szolgáltatások költségei a kezelési tervben, illetve a kezelés befejezésekor kerülnek rögzítésre és számlázásra.

9.5. A kezelési tervben szereplő árajánlat a kiállításától számított 30 napig fogadható el. Az árajánlat elfogadottnak minősül, ha a Páciens a kezelési tervet aláírja, vagy a tervben szereplő első beavatkozást igénybe veszi. A határidő eredménytelen elteltét követően a Szolgáltató jogosult új árajánlatot adni.

9.6. Az elfogadott kezelési terv árának érvényessége

- (1) Az elfogadott kezelési tervben rögzített díjak a kezelés megkezdésétől számított 12 hónapig érvényesek, feltéve, hogy a kezelés a kezelési tervben foglalt, illetve a kezelőorvos által meghatározott ütemezés szerint folyamatosan halad.
- (2) A kezelés orvosilag indokolt szünetelésének időtartama – így különösen az implantátum beépülési (osszeintegrációs) ideje, a csontpótlás gyógyulási ideje, a fogszabályozási kezelés szakaszai közötti várakozás – az (1) bekezdés szerinti határidőbe nem számít bele. Ezekben az esetekben az árak a kezelőorvos által meghatározott következő kezelési fázis esedékességétől számított további 3 hónapig maradnak érvényben.
- (3) Amennyiben a kezelés a Páciens érdekkörében felmerült okból – így különösen a felajánlott időpont igénybevételének elmulasztása, a kezelés önkéntes felfüggesztése – 6 hónapot meghaladóan szünetel, vagy az (1)–(2) bekezdés szerinti határidő eltelik, a Szolgáltató jogosult a még el nem végzett kezelési fázisok díját a mindenkor hatályos árlista alapján újraszámítani.
- (4) Az újraszámítás a már elvégzett és kifizetett kezelések díját, valamint a megfizetett előleggel érintett, a fogtechnikai laboratóriumnál már megrendelt munka díját nem érinti.

- (5) A Szolgáltató az újraszámított díjról a Páciens a kezelés folytatása előtt írásban tájékoztatja. A Páciens ebben az esetben jogosult a kezelés folytatásától elállni; ilyenkor kizárólag az addig ténylegesen elvégzett kezelések és a részére egyedileg megrendelt fogtechnikai munkák díjának megfizetésére köteles.

9.7. A Páciens tudomásul veszi, hogy a kezelés során előre nem látható szakmai körülmény merülhet fel (például a fog állapotának a felnyitást követő megítélése, rejtett szuvasodás, gyökérkezelés szükségessége), amely a kezelési tervtől és az abban szereplő díjtól való eltérést tehet szükségessé. A Szolgáltató az ilyen eltérésről és annak várható költségvonatáról a Páciens – a beavatkozás elvégzése előtt – tájékoztatja, és a folytatáshoz a Páciens hozzájárulását kéri.

9.8. Amennyiben a szolgáltatáshoz fogtechnikai munka nem kapcsolódik, az alkalmanként elvégzett kezelés díja a kezelés befejezésekor esedékes.

9.9. Fogtechnikai munka (fogpótlás, korona, híd, fogsor, fogszabályozó készülék) esetén annak költségéből 50% előlegként, a munka megrendelésekor, a fennmaradó rész a fogpótlás beépítésekor, illetve átadásakor esedékes. Az előleg a fogtechnikai laboratórium felé fennálló megrendelési kötelezettség fedezetéül szolgál.

9.10. Amennyiben a Páciens a megrendelt fogtechnikai munkát a saját érdekkörében felmerült okból nem veszi át, az előleg – a fogtechnikai laboratórium ténylegesen felmerült költségének erejéig – nem jár vissza.

9.11. A fizetés a rendelőben készpénzzel vagy bankkártyával, illetve a számlán feltüntetett módon és határidőn belül átutalással teljesíthető. A rendelőkben a bankkártyás fizetés helyszíni fizetési (POS) terminálon keresztül történik, amelynek szolgáltatója a Teya Hungary Zrt. (székhely: 1024 Budapest, Lövház utca 39.; adószám: 24722137-2-41; e-mail: ugyfelszolgalat@teya.com). A Szolgáltató online, weboldalon keresztüli bankkártyás fizetési lehetőséget nem biztosít.

9.12. Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató a Ptk. szerinti késedelmi kamatot érvényesíti.

9.13. Amennyiben a Páciens a kezelést biztosító vagy egészségpénztár finanszírozásával kívánja igénybe venni, ezt a kezelést megelőzően a recepció köteles jelezni. A Szolgáltató kizárólag a vele szerződéses kapcsolatban álló biztosítóktól és egészségpénztáraktól fogad el fizetést. A finanszírozás elutasítása esetén a díj megfizetése a Páciens terhére.

9.14. A Szolgáltató jelenleg nem áll szerződéses kapcsolatban részletfizetést vagy halasztott fizetést biztosító pénzügyi szolgáltatóval, ilyen konstrukciót nem kínál és nem közvetít. Amennyiben a Szolgáltató a jövőben ilyen lehetőséget vezet be, annak feltételeit a jelen ÁSZF 19. pont szerinti módosításával teszi közzé.

9.15. Több kezelési alkalomból álló kezeléssorozat esetén az egyes kezelési szakaszok díja a kezelési tervben meghatározott ütemezés szerint, az adott szakasz elvégzésekor, illetve a 9.9. pont szerinti fogtechnikai munka esetén az ott meghatározott időpontban válik esedékessé. Az ilyen szakaszonkénti fizetés a teljesítéssel egyidejű díjfizetésnek minősül, és nem minősül részletfizetésnek, halasztott fizetésnek vagy fogyasztói hitelnek.

9.16. A Páciens a szolgáltatás díjának kifizetésével a Szolgáltató teljesítését elfogadja. Ez nem érinti a Páciens illető kellékszavatossági jogokat, valamint a 14. pont szerinti garanciát.

9.17. A Szolgáltató a megkezdett beavatkozás, valamint az ahhoz kapcsolódó előkészítő tevékenységek – így különösen érzéstelenítés, diagnosztikai vizsgálat, előkészítés, valamint a kezelésre fordított szakmai és időráfordítás – ellenértékére akkor is jogosult, ha a kezelés a Páciens döntése, együttműködésének hiánya vagy egyéb, a Páciens érdekkörében felmerült ok miatt nem kerül teljeskörűen befejezésre. A Szolgáltató ilyen esetben az árlista alapján, az elvégzett tevékenységekkel arányos díjat számítja fel.

9.18. Az elkészült fogtechnikai munkát a Páciens az erről szóló értesítéstől számított 30 napon belül köteles átvenni. Ezen határidő eredménytelen elteltét követően a Szolgáltató a fogművet – a Páciens előzetes írásbeli felszólítását követően – jogosult megsemmisíteni; a megfizetett előleg ilyen esetben nem jár vissza, a fennmaradó díj megfizetésére a Páciens azonban nem kötelezhető.

10. Ajándékutalvány

10.1. A Szolgáltató ajándékutalványt bocsát ki, amely a rendelőkben nyújtott szolgáltatások ellenértékébe beszámítható. Az ajándékutalvány kizárólag a rendelőkben, személyesen vásárolható meg; online értékesítésre nem kerül sor.

10.2. Az utalvány a kibocsátástól számított 12 hónapig használható fel. A felhasználási idő eltelte után az utalvány érvényét veszti, és annak értéke nem téríthető vissza.

10.3. Az utalvány egyedi sorszámmal ellátott, névre szóló okirat. Az utalványt elsődlegesen az azon feltüntetett személy használhatja fel. Az utalvány kedvezményezettje a Szolgáltató előzetes, írásbeli jóváhagyásával más személyre átruházható. Az átruházás iránti kérelmet az utalványt megvásárló személy vagy az azon feltüntetett kedvezményezett terjesztheti elő, az utalvány egyidejű bemutatásával. A Szolgáltató az átruházást a nyilvántartásában rögzíti, és az utalványon feltünteti az új kedvezményezett nevét. Az átruházás a felhasználási határidőt nem hosszabbítja meg. A Szolgáltató az átruházást megtagadhatja, ha az utalvány eredetisége nem állapítható meg, vagy ha az utalvány visszaélészerű felhasználására utaló körülmény merül fel.

10.4. Az utalvány a Szolgáltató bármely rendelőjében, a Szolgáltató által nyújtott olyan szolgáltatás díjába számítható be, amely a kedvezményezett Páciens számára az adott időpontban orvosszakmailag elvégezhető. Az utalvány nem jogosít fel olyan beavatkozás elvégzésére, amely a Páciens egészségi állapotára tekintettel ellenjavallt, orvosiilag nem elvégezhető, vagy amelyet a kezelőorvos szakmai okból nem tart elvégezhetőnek. Az utalvány felhasználása a kezelőorvos szakmai döntését semmilyen módon nem befolyásolja.

10.5. Amennyiben a kedvezményezett által kért szolgáltatás a 10.4. pont alapján nem végezhető el, az utalvány értéke a Páciens számára elvégezhető más szolgáltatás – így különösen állapotfelmérés, szájhigiéniai kezelés – díjába számítható be. Ha ilyen szolgáltatás igénybevételére sincs mód, a Szolgáltató a felhasználási határidőt méltányosságból meghosszabbíthatja.

10.6. A Páciens az utalványt a fizetést megelőzően köteles a recepción bejelenteni és bemutatni. Az utólag, a fizetés teljesítését követően bemutatott utalvány beszámítására nincs mód.

10.7. Amennyiben az igénybe vett szolgáltatás értéke az utalvány értékénél alacsonyabb, a különbözetet a Szolgáltató – választása szerint – új utalvány formájában jóváírja, vagy a Páciens azt egy későbbi kezelés alkalmával, az eredeti utalvány felhasználási idején belül használhatja fel. A különbözet készpénzben nem fizethető ki.

10.8. Az utalvány készpénzre nem váltható. Az utalvány elvesztéséért, megrongálódásáért vagy jogosulatlan felhasználásáért a Szolgáltató felelősséget nem vállal; az utalvány elvesztése esetén annak pótlására nincs mód.

10.9. Az ajándékutalványt megvásárló személy felelőssége, hogy a megajándékozottat a jelen ÁSZF tartalmáról, különösen a 8. pont szerinti lemondási feltételekről és a rendelkezésre állási díjról tájékoztassa. Amennyiben az utalvánnyal érintett időpont vonatkozásában rendelkezésre állási díj válik esedékessé, a Szolgáltató jogosult azt az utalvány értékéből levonni.

11. A Páciens jogai és kötelezettségei

11.1. A Páciens köteles az egészségi állapotára vonatkozó adatokat – így különösen a fennálló betegségeit, allergiáit, a szedett gyógyszereket, terhességét, korábbi műtéteit és fogászati kezeléseit – az anamnézis/információs lapon hiánytalanul és a valóságnak megfelelően megadni. A Páciens úgy nyilatkozik, hogy az általa szolgáltatott adatok teljes körűek.

11.2. A Páciens köteles a kezelések időtartama alatt bekövetkezett minden olyan változásról – így különösen új betegségről, gyógyszerváltozásról, terhességről – a Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatni.

11.3. A Páciens köteles a kezelőorvos szakmai utasításait, a kezelést követő gondozási előírásokat és a szájhigiéniai javaslatokat betartani, valamint az előírt kontrollvizsgálatokon megjelenni.

11.4. A Páciens saját felelősségére bármikor kérheti a kezelés megszakítását vagy megszüntetését. Ebben az esetben kizárólag a felmondás közléséig ténylegesen igénybe vett kezelés és a megrendelt fogtechnikai munka díjának megfizetésére köteles. A Szolgáltató a Páciens a megszakítás lehetséges egészségügyi következményeiről tájékoztatja, és a tájékoztatás megtörténtét, valamint a Páciens döntését az egészségügyi dokumentációban rögzíti.

11.5. A Páciens jogosult az egészségügyi dokumentációjába betekinteni, arról – saját költségére – másolatot kérni, továbbá az Eütv. szerinti betegjogait gyakorolni.

11.6. A Páciens köteles a rendelők házirendjét betartani, és tartózkodni minden olyan magatartástól, amely a többi páciens ellátását, nyugalma vagy a személyzet munkáját zavarja.

12. A kezelés megtagadása és megszakítása a Szolgáltató részéről

12.1. A Szolgáltató jogosult a kezelést kártérítési vagy kárpótlási kötelezettség nélkül megtagadni, illetve megszakítani, ha:

- a Páciens egészségi vagy mentális állapota a kezelés biztonságos elvégzését akadályozza;
- a Páciens a kezelés elvégzéséhez szükséges együttműködést megtagadja, vagy az orvosi utasításokat ismételten nem tartja be;
- a Páciens a Szolgáltatóval szemben lejárt, felszólítás ellenére meg nem fizetett tartozással rendelkezik;
- a Páciens magatartása a személyzet vagy más páciensek testi épségét, méltóságát veszélyezteti, illetve a rendelő rendjét súlyosan zavarja;
- a Páciens az anamnézis/információs lap kitöltését megtagadja, azt hiányosan vagy nyilvánvalóan valótlan adatokkal tölti ki;
- a Páciens hiányos vagy valótlan adatszolgáltatása miatt a kezelés kockázatai nem mérhetők fel.

12.2. A Szolgáltató a kezelés megtagadása vagy megszakítása esetén köteles a Páciensről erről tájékoztatni, a döntés indokát az egészségügyi dokumentációban rögzíteni, és a Páciens figyelmét más ellátási lehetőségre felhívni.

12.3. A 12.1. pont nem alkalmazható az Eütv. 125. §-a szerinti sürgős szükség esetén: sürgős szükség esetén a Szolgáltató az ellátást akkor sem tagadhatja meg, ha a Páciensnek lejárt tartozása áll fenn, vagy vele szemben a 12.1. pont szerinti egyéb ok merül fel.

12.4. A Páciens hiányos vagy késedelmes adatszolgáltatása esetén a Szolgáltató – választása szerint – jogosult a szerződéstől elállni vagy a kezelési tervet módosítani.

13. A szerződés megszűnése

13.1. A Felek közötti szerződés megszűnik a kezelési tervben foglalt szolgáltatások teljesítésével és a díj kiegyenlítésével, a Felek közös megegyezésével, a Páciens 11.4. pont szerinti felmondásával, valamint azonnali hatályú felmondással.

13.2. A Szolgáltató a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja a 12.1. pontban meghatározott esetekben. A felmondás nem érinti a Szolgáltató Eütv. 125. §-a szerinti, sürgős szükség esetén fennálló ellátási kötelezettségét.

13.3. A szerződés megszűnése esetén a Páciens az addig ténylegesen elvégzett szolgáltatások és a részére egyedileg megrendelt fogtechnikai munkák díjának megfizetésére köteles.

13.4. Amennyiben a Páciens a kezelési folyamatot megszakítja és a kezelést más egészségügyi szolgáltatónál folytatja, a Szolgáltató nem köteles a korábbi kezelési terv alapján a kezelés folytatását vállalni. Az újrakezdés feltételeiről a Felek külön állapodnak meg.

13.5. A szerződés megszűnése nem érinti a Szolgáltató 14. pont szerinti garanciális kötelezettségét a már átadott és kifizetett munkák tekintetében.

14. Garancia és jótállás

14.1. A garancia tárgya és időtartama

14.1.1. A Szolgáltató az általa készített fogpótlásokra és elvégzett beavatkozásokra – a jelen pontban meghatározott feltételek teljesülése esetén – az alábbi garanciát vállalja:

Kezelés / fogpótlás típusa	Garancia időtartama
Esztétikus tömés	2 év
Korona, híd (fémkerámia)	2 év
Korona, híd (cirkónium, préskerámia)	2 év
Implantátum (a beültetett implantátumtest)	5 év (a 14.1.2.–14.1.6. pont szerinti feltételekkel)
Implantátumra készült fogpótlás	2 év
Kivehető fogsor	2 év
Gyökérkezelés	Garancia nem vállalható (lásd 14.5. pont)
Ideiglenes megoldások	Garancia nem vállalható

A garancia időtartama a fogpótlás beépítésének, illetve a kezelés befejezésének napján kezdődik.

14.1.2. A Szolgáltató által vállalt 5 éves garancia kizárólag a beültetett implantátumtestre, annak beépülésére (oszeintegrációjára) és mechanikai épségére terjed ki. Az implantátumra készült protetikai munkára – így különösen a felépítményre, koronára, hídra, fogsorra – a 14.1. pont táblázata szerinti 2 éves garancia irányadó.

14.1.3. Az 5 éves garancia a 14.3. pontban foglaltakon túl kizárólag az alábbi feltételek együttes és folyamatos teljesülése esetén érvényesíthető:

- a Páciens 6 havonta megjelenik a Szolgáltató által végzett implantátum-kontrollvizsgálaton, ideértve a kezelőorvos által szükségesnek tartott képalkotó vizsgálatot is;
- a Páciens 6 havonta igénybe veszi a Szolgáltató rendelőjében nyújtott, az implantátum környezetére is kiterjedő professzionális szájhygiéniai kezelést;
- a Páciens az implantátum speciális tisztítására vonatkozó utasításokat betartja, és szájhygiéniája a kontrollvizsgálatok során dokumentáltan megfelelő;
- a Páciens az implantáció időpontjában és a garancia teljes időtartama alatt nem dohányzik.

14.1.4. A 14.1.3. bekezdés szerinti kontrollvizsgálatok és szájhygiéniai kezelések díját a mindenkor hatályos árlista tartalmazza; e kezelések díjmentességet nem foglalnak magukban.

14.1.5. A dohányzás az implantátum beépülésének és hosszú távú megmaradásának orvosszakmailag igazolt kockázati tényezője. A Páciens a dohányzási szokásairól az anamnézis/információs lapon nyilatkozik. Dohányzó Páciens esetén az implantáció a felek külön írásbeli megállapodása alapján, a jelen pont szerinti garancia nélkül végezhető el; erről a Szolgáltató a Pácienset előzetesen tájékoztatja, és a tájékoztatás megtörténtét az egészségügyi dokumentációban rögzíti.

14.1.6. A jelen pont szerinti garancia megszűnik, ha a Páciens a 14.1.3. bekezdés szerinti bármely feltételt nem teljesíti.

14.2. A garancia tartalma és érvényesítésének rendje

A Páciens a garanciális igényét a Szolgáltatónál jelenti be. A Szolgáltató a bejelentést követően a Páciens ellenőrző vizsgálatra hívja, amelynek keretében a kifogásolt munkát megvizsgálja, és a vizsgálat eredményét az egészségügyi dokumentációban rögzíti.

A garancia keretében a Szolgáltató a kifogásolt munkát elsődlegesen díjmentesen kijavítja. Amennyiben a javítás szakmailag nem célravezető, a Szolgáltató a fogpótlást, illetve a kezelést díjmentesen újrakészíti vagy kicseréli. A javítás, az újrakészítés és a csere közötti választás – a szakmai szempontok alapján – a kezelőorvost illeti meg; döntéséről és annak indokáról a Pácienset tájékoztatja.

Amennyiben sem a javítás, sem az újrakészítés nem vezet eredményre, vagy azok elvégzésére a Páciens egészségi állapota, illetve egyéb objektív ok miatt nincs mód, a Felek az igény rendezésének módjáról egyedileg állapodnak meg. A Szolgáltató ennek keretében – a Ptk. szerinti kellékszavatossági jogok érintetlenül hagyása mellett – a Páciens által megfizetett díj részleges vagy teljes visszatérítését is felajánlhatja; erre a Páciens a jelen ÁSZF alapján igényt nem tarthat.

A Páciens ugyanazon hiba miatt a javítást és az újrakészítést egyidejűleg nem igényelheti. Amennyiben a Felek megállapodása alapján a díj visszatérítésére kerül sor, a Szolgáltatónak az adott munkával kapcsolatos garanciális kötelezettsége teljesül és megszűnik; a visszatérítés feltétele, hogy a Páciens – amennyiben ez orvosszakmailag lehetséges és az egészségét nem veszélyezteti – lehetővé tegye a kifogásolt fogmű eltávolítását és a Szolgáltató részére történő átadását.

14.3. A garancia érvényesítésének feltételei

A garancia kizárólag az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén érvényesíthető:

- a Páciens évente legalább egy alkalommal – illetve a kezelőorvos által előírt gyakorisággal, legfeljebb 6 havonta – megjelenik a kontrollvizsgálaton, és azt a Szolgáltató dokumentálja;
- a Páciens évente legalább egy alkalommal – implantátummal érintett Páciens esetén a 14.1.3. pont szerint 6 havonta – igénybe vesz a Szolgáltató rendelőjében professzionális szájhygiéniai kezelést (fogköeltávolítás, professzionális tisztítás);
- a Páciens betartja a kezelőorvos által előírt utógondozási és szájhygiéniai utasításokat;
- a Páciens szájhygiéniája megfelelő, a fogpótlás megfelelően tisztán tartott;
- a fogpótlás rendeltetésszerű használatban van, kizárólag fiziológiás rágóerőnek van kitéve;
- a fogpótlás nincs kitéve külső eredetű fizikai behatásnak;
- a kezeléssel kapcsolatos valamennyi számla kiegyenlítésre került.

14.4. A garancia terjedelme; mire nem terjed ki a garancia

A Szolgáltató által vállalt garancia az általa átadott fogmű minőségére, illetve a fogmű technikai elkészítése során felmerülő hibákra terjed ki. A fogászati kezelés végeredményét a Páciens egészségi állapota, szájhygiéniai szokásai és együttműködése is befolyásolják; ezekre a kezelőorvos garanciát nem vállalhat.

A garancia ennek megfelelően nem terjed ki:

- az ideiglenes megoldásokra (ideiglenes korona, ideiglenes tömés, ideiglenes fogsor);
- a koronával vagy híddal ellátott fog utólag szükségessé váló gyökérkezelésére;
- a szervezet természetes reakcióira, így különösen az ínysorvadásra és az emiatt szükségessé váló időszakos alábélelésre;
- a nem rendeltetésszerű használatból vagy a nem megfelelő szájhygiénából eredő következményekre;
- a fogszínváltozásra, elszíneződésre, valamint az esztétikai megítélésbeli eltérésekre, amennyiben a fogpótlás a kezelési tervben rögzített paramétereknek megfelel;
- a Páciens általános egészségi állapotára, meglévő betegségeire, illetve az általa szedett gyógyszerek hatására visszavezethető következményekre;
- azokra a következményekre, amelyek arra vezethetők vissza, hogy a Páciens a kezelőorvos előírásait, a javasolt szájhygiéniai előírásokat, illetve a fogpótlás vagy az implantátum speciális tisztítására vonatkozó utasításokat nem tartotta be;
- azokra a következményekre, amelyek arra vezethetők vissza, hogy a Páciens a kezelőorvos által előírt gyakoriságú fogászati kontrollvizsgálaton, illetve a szájsebészeti beavatkozást követően előírt kötelező kontrollvizsgálaton nem jelent meg, és így a kezelőorvosnak nem volt módja a fogpótlás vagy az implantátum állapotát ellenőrizni;
- a fogmű túlterheléséből, extrém igénybevételéből eredő károsodásokra, így különösen az éjszakai fogcsikorgatás vagy fogszorítás okozta törésre és kopásra, amennyiben a Páciens az e célból javasolt harapásemelő sínt nem viseli.

A garanciával kapcsolatban felmerülő kérdéseivel a Páciens a jelen ÁSZF 1. pontjában megjelölt elérhetőségek bármelyikén fordulhat a Szolgáltatóhoz.

14.5. A garancia megszűnése

A garancia érvényét veszti, ha:

- a Páciens az éves ellenőrző vizsgálaton nem jelenik meg, vagy az előírt gondozási programot nem követi;
- az implantátum helyi vagy távoli gyulladás következtében lökődik ki, amennyiben ez az utógondozás, az ellenőrző vizsgálatok vagy a szájhigiéniai utasítások elmulasztására, a dohányzásra, illetve más szervi megbetegedésre vezethető vissza;
- a fogpótlás nincs megfelelően tisztán tartva, a Páciens szájhigiénája elhanyagolt;
- a fogpótlást a fiziológiás rágóerőt meghaladó, extrém erőbehatás éri (pl. fogcsikorgatás harapásemelő sín viselése nélkül);
- a kivehető fogsor mechanikai sérülést szenved (leejtés, sportsérülés), vagy vegyi anyag okoz kárt benne;
- a rágóapparátust szisztémás, fertőző vagy daganatos betegség, illetve annak kezelése (pl. sugárterápia, kemoterápia) érinti;
- baleset vagy annak sürgősségi ellátása okozza a hibát;
- a Páciens rövid idő alatt nagymértékű testsúlyváltozáson esik át, amely a fogpótlás illeszkedését megváltoztatja;
- a hibát a Páciens a garanciaidőn túl jelenti be;
- a Páciens a kezelési tervben szereplő, orvosilag javasolt kezeléseket nem vette igénybe, vagy a kezelési sorozatot nem fejezte be, és a panasz erre vezethető vissza;
- a panasz a szakmailag elfogadott módon, a kezelés egyik lehetséges következményeként fellépő szövődmény (például tömést vagy egyéb, a fogat érintő beavatkozást követően szükségessé váló gyökérkezelés);
- a fogpótláson, az implantátumon vagy az érintett fogon a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül más fogorvosi rendelőben végeztek bármilyen beavatkozást; ez a garancia automatikus megszűnését eredményezi. E rendelkezés nem alkalmazandó, ha a beavatkozásra az Eütv. 125. §-a szerinti sürgős szükség miatt került sor, és a Páciens erről a Szolgáltatót a beavatkozást követően haladéktalanul tájékoztatja.

14.6. A jótállás és a szavatosság viszonya

A jelen pontban meghatározott garancia a Szolgáltató önként vállalt, a jogszabályi kötelezettségén túlmenő kötelezettségvállalása. A garancia nem érinti a Páciens fogyasztóként a Ptk. alapján megillető kellékszavatossági jogokat, amelyek a teljesítéstől számított két éven belül, a Ptk. 6:159–6:167. §-ai szerint érvényesíthetők. A Páciens ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és garanciális igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. A jelen 14. pont szerinti garancia érvényesítésének rendje a Páciens a Ptk. alapján megillető kellékszavatossági jogok gyakorlását nem korlátozza.

15. Reklamáció és panaszkezelés

15.1. A Páciens a minőségi kifogását a garanciaidőn belül, az észlelést követően haladéktalanul köteles a Szolgáltatóval közölni. A panasz bejelenthető szóban (személyesen vagy telefonon) és írásban, a naradent@naradent.hu e-mail címen vagy az 1174 Budapest, Zsuzsanna utca 5. postacímen.

15.2. A szóbeli panaszt a Szolgáltató lehetőség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a Páciens a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek másolatát a Páciensnek átadja.

15.3. Az írásbeli panaszt, valamint az azonnal nem orvosolt szóbeli panaszt a Szolgáltató a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-ának megfelelően a beérkezéstől számított 30 napon belül, írásban, érdemben megválaszolja, és a válaszban a panasz elutasítása esetén az elutasítást megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolatát a Szolgáltató 5 évig megőrzi.

15.4. A kifogás kivizsgálása érdekében a Páciens köteles ellenőrző vizsgálaton megjelenni, a kifogásolt fogművet a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani, és a reklamációval kapcsolatos minden információt megadni. Amennyiben a kifogásolt fogmű a Páciensnél elveszett vagy megsemmisült, illetve a kifogás késedelmes előterjesztése miatt a vizsgálat nem végezhető el, a Szolgáltató a reklamációt nem tudja érdemben elbírálni.

15.5. Jogorvoslati lehetőségek

A Szolgáltató a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot nem tett. A békéltető testületi eljárásban a Szolgáltatót együttműködési kötelezettség terheli: köteles a válaszirátát a testület számára megküldeni, és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani.

Amennyiben a Páciens a panaszára adott válasszal nem ért egyet, az alábbi fórumokhoz fordulhat:

Fórum	Elérhetőség és hatáskör
Betegjogi képviselő / Integrált Jogvédelmi Szolgálat	1134 Budapest, Tüzér u. 33-35. Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 646. Ingyenes zöld szám: +36 80 620 055 E-mail: ijasz@ijasz.bm.gov.hu Honlap: https://www.ijasz.hu Hatáskör: a betegjogok érvényesítésének segítése, tájékoztatás, panasz megfogalmazásában való közreműködés.
Budapesti Békéltető Testület	1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111. Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu Telefon: +36 1 488 2131 Hatáskör: a szolgáltatás minőségével és a szerződés teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A Páciens a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez is fordulhat; a testületek listája és elérhetősége a www.bekeltetes.hu oldalon érhető el.
Fogyasztóvédelmi hatóság	Budapest Főváros Kormányhivatala, illetve a Páciens lakóhelye szerint illetékes vármegyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi feladatkörében eljáró szervezeti egysége. Hatáskör: fogyasztóvédelmi szabályok megsértése. Eljárás az Fgytv. 45/A. § (1)–(3) bekezdései és a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet alapján. Elérhetőségek: https://kormanyhivatalok.hu/ugyek

Fórum	Elérhetőség és hatáskör
Egészségügyi államigazgatási szerv	A rendelő telephelye szerint illetékes fővárosi/kerületi népegészségügyi hatóság, illetve a Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ (NNGYK). Hatáskör: az egészségügyi szolgáltatás szakmai megfelelősége.
Magyar Orvosi Kamara	Etikai eljárás kezdeményezése a kezelőorvossal szemben.
Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság	1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11. Postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9. Telefon: +36 1 391 1400 E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu Hatáskör: kizárólag a személyes adatok kezelésével kapcsolatos panasz.
Bíróság	A Páciens igényét bírósági úton is érvényesítheti. Budapesten a Fővárosi Törvényszék (1055 Budapest, Markó utca 27.), illetve értékhatártól függően a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező járásbíróság jár el.

16. Adatkezelés

16.1. A Szolgáltató a Páciens személyes adatait – ideértve az egészségügyi adatokat is – az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint kezeli. Az Adatkezelési tájékoztató a Szolgáltató weboldalain folyamatosan elérhető, valamint a rendelők recepcióján megtekinthető.

16.2. A Páciens tudomásul veszi, hogy az egészségügyi ellátás nyújtásához kapcsolódó adatkezelés – így az egészségügyi dokumentáció vezetése, az EESZT részére történő adatszolgáltatás és a számlázás – nem az érintett hozzájárulásán, hanem a szerződés teljesítésén, jogszabályi kötelezettségen, illetve az egészségügyi ellátás nyújtásán, mint jogalapon alapul. Ezen adatkezelések ellen a Páciens nem tiltakozhat, és azok a Páciens kérésére sem szüntethetők meg mindaddig, amíg a jogszabályi megőrzési idő tart.

16.3. A Páciens a hírlevélre való feliratkozáshoz, a marketingcélú megkeresésekhez, valamint a kezeléséről készült fotó- vagy videofelvétel bemutatási célú felhasználásához külön, kifejezett és bármikor visszavonható hozzájárulást ad. E hozzájárulás megadása önkéntes, és nem feltétele az ellátás igénybevételének.

16.4. A rendelőkben az emberi élet, testi épség és a vagyon védelme érdekében elektronikus megfigyelőrendszer működik. A kamerás megfigyelés jogalapja a Szolgáltató jogos érdeke; erről a Szolgáltató a bejáratnál és a megfigyelt területeken elhelyezett tájékoztató táblákkal, valamint külön kameratájékoztatóval nyújt felvilágosítást. A megfigyelés ellen a Páciens az Adatkezelési tájékoztatóban írtak szerint tiltakozhat.

16.5. A Szolgáltatót, a kezelőorvosokat és a Szolgáltató valamennyi munkatársát az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 25. §-a és 138. §-a alapján orvosi titoktartási kötelezettség terheli. E kötelezettség kiterjed a Páciens egészségi állapotára, kezelésére, valamint a Szolgáltatóval fennálló jogviszonyára vonatkozó minden adatra és tényre, továbbá arra a körülményre is, hogy a Páciens a Szolgáltatónál ellátásban részesült. A titoktartási kötelezettség időbeli korlátozás nélkül, a szerződés és a munkaviszony megszűnését követően is fennmarad.

16.6. A Szolgáltató a titoktartási kötelezettséget a vele munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló valamennyi személyre írásbeli nyilatkozattal, a közreműködőkre és alvállalkozókra – így különösen a fogtechnikai laboratóriumra és a képalkotó diagnosztikai szolgáltatóra – szerződéses kikötéssel terjeszti ki.

16.7. A Páciens az anamnézis/információs lapon írásban megnevezheti azt a személyt, akit az egészségi állapotáról és a kezeléséről tájékoztatni kell, illetve azt a személyt, akit e tájékoztatásból kifejezetten kizár. Ilyen nyilatkozat hiányában a Szolgáltató harmadik személynek – ideértve a Páciens hozzátartozóit is – felvilágosítást nem ad, és a Páciens ellátásának tényét sem erősíti meg. Kiskorú vagy cselekvőképességében korlátozott Páciens esetén a tájékoztatás a törvényes képviselőt illeti meg.

16.8. A titoktartási kötelezettség alól kivételt kizárólag az alábbi esetek képeznek, a feltétlenül szükséges mértékben és időtartamban:

- jogszabályon alapuló adatszolgáltatási kötelezettség, így különösen az EESZT részére történő adatszolgáltatás, valamint hatóság vagy bíróság megkeresése;
- a Páciens vagy más személy életének, testi épségének vagy egészségének védelme, illetve közvetlen veszély elhárítása;
- a Páciens írásbeli hozzájárulása;
- a Szolgáltató jogi igényének előterjesztése vagy védelme (így különösen díjkövetelés érvényesítése, kártérítési vagy hatósági eljárás), amelynek keretében a Szolgáltató jogi képviselője és felelősségbiztosítója felé az ügy elbírálásához szükséges adatokat továbbíthatja.

16.9. A Szolgáltató a rendelők működésének megszervezése során törekszik arra, hogy a Páciens egészségi állapotára vonatkozó információ a váróban és a recepción más személy számára ne váljon hozzáférhetővé. A Páciens bármikor kérheti, hogy az egészségi állapotával, a kezelési tervvel vagy a fizetéssel kapcsolatos egyeztetés négy szemközti, külön helyiségben történjen. A Páciens kísérője a kezelőhelyiségben kizárólag a Páciens hozzájárulásával tartózkodhat; kiskorú Páciens esetén a törvényes képviselő jelenléte biztosított.

16.10. A Páciens és kísérője köteles titokban tartani mindazt az adatot és információt, amely a rendelőkben való tartózkodása során más páciens személyéről, egészségi állapotáról vagy kezeléséről a tudomására jutott, és azt harmadik személlyel nem oszthatja meg, illetve nyilvánosságra nem hozhatja. A rendelők területén az érintettek előzetes hozzájárulása nélkül kép-, hang- és videofelvétel nem készíthető.

17. Szellemi tulajdon

17.1. A Szolgáltató weboldalain elérhető valamennyi tartalom – így különösen a szövegek, képek, ábrák, videók, eljárásleírások, arculati elemek és a NARADENT, Dental 13, Dental XV megjelölések – szerzői jogi, illetve egyéb szellemi tulajdonjogi védelem alatt áll. A jogok jogosultja a FLORA-EURODENT-2000 Bt., illetve a szerződéses partnerei.

17.2. A tartalmak bármely felhasználása – ideértve a többszörözést, a nyilvánossághoz közvetítést, az átdolgozást és bármely médiumban vagy weboldalon történő megjelenítést – kizárólag a Szolgáltató előzetes, írásbeli engedélyével lehetséges.

17.3. Nem minősül jogsértésnek a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvényben meghatározott szabad felhasználás, így különösen a forrás és a szerző megjelölésével történő, az átvévő mű jellege és célja által indokolt terjedelmű idézés.

17.4. Az engedély nélküli felhasználás jogsértést valósít meg, amellyel szemben a Szolgáltató a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 94. §-a alapján fellép, és igényt tart a jogsértéssel elért gazdagodás megtérítésére, valamint kártérítésre. A Szolgáltató – a szerzői jogi igényén túl – kezdeményezheti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról szóló 2001. évi CVIII. törvény 13. §-a szerinti értesítési-eltávolítási eljárást a jogsértő tartalmat tároló szolgáltatónál.

17.5. A weboldal tartalmának felhasználásával, mint ráutaló magatartással (Ptk. 6:4. §, 6:5. §) a FLORA-EURODENT-2000 Bt. és a Felhasználó között megállapodás jön létre, amely a FLORA-EURODENT-2000 Bt. felhasználásról való tudomásszerzésével válik hatályossá. Ezen megállapodás értelmében a Felhasználó a felhasználás ellenértékeként minden megkezdett napi felhasználásért, naponta 45.000 Ft + ÁFA díjat köteles a FLORA-EURODENT-2000 Bt. számára, az erről szóló felszólítás és számla kézhezvételétől számított 8 napon belül megfizetni. Jelen díj átalánydíj, amelynek összegét nem befolyásolja, hogy a Felhasználó milyen mennyiségű tartalmat használt fel.

17.6. A Szolgáltató a 17.5. pont szerinti díjtételt a kártérítés, illetve a gazdagodás megtérítéseösszepszerűségének alátámasztására is alkalmazza.

18. Vis maior

18.1. Egyik Fél sem felel a szerződésben vállalt kötelezettsége teljesítésének elmaradásáért, ha azt olyan elháríthatatlan külső ok idézte elő, amelyet a Fél nem tudott befolyásolni (így különösen természeti katasztrófa, járványügyi korlátozás, hatósági intézkedés, tartós áramkimaradás, sztrájk).

18.2. A Szolgáltató a vis maior esemény bekövetkezéséről a Páciens haladéktalanul értesíti, és az elmaradt kezelésre új időpontot ajánl fel. Vis maior miatt elmaradt kezelés esetén a Páciens díjfizetési kötelezettség nem terheli.

19. Az ÁSZF módosítása és hatálya

19.1. A Szolgáltató fenntartja a jogot a jelen ÁSZF egyoldalú módosítására, így különösen jogszabályváltozás, az árlista módosulása vagy új szolgáltatás bevezetése esetén.

19.2. A módosított ÁSZF a weboldalakon történő közzététellel, a közzétételt követő 15. napon lép hatályba, kivéve, ha jogszabály ennél rövidebb határidőt tesz lehetővé vagy hosszabbat ír elő. A módosítás a hatálybalépését megelőzően megkezdett kezelések díját és a már vállalt garanciát nem érinti.

19.3. A folyamatban lévő kezeléssel rendelkező Pácienseket a Szolgáltató a lényeges módosításról a rendelőkben elhelyezett tájékoztatás, illetve – megadott elérhetőség esetén – e-mail útján értesíti.

19.4. A jelen ÁSZF 2026. augusztus 1. napján lép hatályba, és visszavonásig, illetve módosításig hatályos. A mindenkor hatályos ÁSZF a weboldalakon folyamatosan elérhető és letölthető, valamint a rendelők recepcióján nyomtatott formában megtekinthető.

20. Kapcsolattartás

20.1. A Felek közötti, a szerződéssel összefüggő nyilatkozatok írásban – személyes átadással, postai úton vagy elektronikus levélben – tehetők meg érvényesen. A Szolgáltató részére címzett küldeményeket az 1. pont szerinti székhelyre vagy az e-mail címre kell megküldeni.

20.2. A Páciens elsődleges kapcsolattartási adata az általa megadott e-mail cím és telefonszám. A Páciens köteles ezen adatait naprakészen tartani, és a változásról a Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatni. Az elavult vagy hibás elérhetőségből eredő következményekért a Szolgáltató nem felel.

20.3. A küldemény kézbesítettnek minősül személyes átadás esetén az átvétel időpontjában, elektronikus levél esetén az elküldést követő napon – kivéve, ha a Szolgáltató kézbesítési hibáról értesül –, postai

küldemény esetén pedig a feladástól számított ötödik munkanapon akkor is, ha a küldemény „nem kereste” vagy „az átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

20.4. A Szolgáltató a kezeléssel kapcsolatos dokumentumokat a rendelőben történő átadással vagy elektronikus úton juttatja el a Páciens részére. A Páciens jogosult a részére átadott vagy bemutatott dokumentumokról saját célra felvettelt készíteni.

21. Vegyes rendelkezések

21.1. A Felek a szerződésből eredő vitáikat elsősorban egyeztetés útján rendezik.

21.2. Amennyiben a jelen ÁSZF valamely rendelkezése érvénytelennek bizonyul, az nem érinti a többi rendelkezés érvényességét; az érvénytelen rendelkezés helyébe a vonatkozó jogszabályi rendelkezés lép.

21.3. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog, így különösen a Ptk., az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény, az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, valamint az (EU) 2016/679 rendelet (GDPR) rendelkezései az irányadók.

21.4. A jelen ÁSZF magyar nyelven készült. Eltérő nyelvi változat esetén a magyar nyelvű szöveg az irányadó.

21.5. A Szolgáltató mindenkor hatályos árlistája, Adatkezelési tájékoztatója és a rendelők Házirendje a Szolgáltató weboldalain folyamatosan elérhető és letölthető, továbbá a rendelők recepcióján nyomtatott vagy digitális formában megtekinthető. Az Adatkezelési tájékoztató önálló tájékoztató dokumentum, nem képezi a jelen ÁSZF szerződéses mellékletét. A már létrejött szerződéses jogviszonyokra és elfogadott kezelési tervekre az ÁSZF 19. pontjában meghatározott módosítási és hatálybalépési szabályok irányadók.

21.6. Szolgáltató a lejárt követelése érvényesítéséhez harmadik személy (követeléskezelő, jogi képviselő) közreműködését veheti igénybe. A követelés érvényesítésének jogszabályi keretek között felmerült, igazolt és indokolt költsége a Páciens terhelébe.

21.7. A Szolgáltató weboldalai és online időpontfoglaló felülete sürgős szükség, baleset vagy életveszély esetén nem használható. Ilyen esetben haladéktalanul a 112-es egységes segélyhívó számon kell segítséget kérni.

Kelt: Budapest, 2026. 08. 01.

FLORA-EURODENT-2000 Szolgáltató Betéti Társaság

képviseli: Dr. Nagy Dániel ügyvezető

szolgáltató