

Fogászati ellátás általános szerződési feltételei

OralCare Hungary Kft. | Verzió 1.0 | Hatálybalépés: 2026.10.01.

Jelen általános szerződési feltételek (ÁSZF) a Szolgáltató és a páciens közötti, Magyarországon nyújtott magánfogászati ellátás feltételeit rendezik. Az egyedi kezelési tervvel, árajánlattal és az elfogadott lemondási melléklettel együtt határozzák meg a felek jogait és kötelezettségeit. Az orvosi tájékoztatás és a beavatkozáshoz adott beleegyezés külön történik.

1 A Szolgáltató adatai

Adat	Tartalom
Cégnév	OralCare Hungary Kft.
Székhely	1027.Budapest Margit krt. 48 fsz. 2
Cégjegyzékszám és adószám	01-09-189011, 24918303-2-41
Engedélyezett ellátási hely	1027 Budapest Margit krt. 48. fsz. 2.
Működési engedély és kiadó hatóság	BP-02R/022/05660-7/2014
Kapcsolattartási cím	1027 Budapest, Margit krt. 48. fsz. 2.
Kapcsolat és panaszbejelentés	info@oralcarehungary.hu , +36202651579
Honlap és adatkezelési tájékoztató	www.oralcarehungary.hu
Felelősségbiztosítás	Generalli Biztosító

Az egyedi kezelési terv megnevezi az ellátást nyújtó szolgáltatót. Ha valamely beavatkozást, például altatást vagy képalkotó vizsgálatot külön szolgáltató végez, a páciens előzetes tájékoztatást kap annak személyéről, díjáról és arról, kivel jön létre szerződés. Közreműködő igénybevétele nem zárja ki a Szolgáltató jogszabály szerinti felelősségét.

2 Hatály és dokumentumok

Az ÁSZF a belföldi és külföldi páciensekre egyaránt vonatkozik. A kezelésre az elfogadáskor átadott változat irányadó; későbbi módosítás a már megkötött szerződést a páciens beleegyezése nélkül nem változtatja meg. A jogszabály kötelező rendelkezése megelőzi az ÁSZF-et. Az egyedi megállapodás elsőbbséget élvez az általános feltétellel szemben.

3 Szerződés kötés és időpontfoglalás

3.1 A Szolgáltató az ÁSZF-et és a lemondási mellékletet a szerződés kötés és az előlegfizetés előtt átadja vagy letölthető formában elküldi. A páciensnek lehetőséget biztosít a kérdésre. A feltételek elfogadását papíron vagy azonosítható, visszakereshető elektronikus nyilatkozattal rögzíti; a honlapon történő közzététel önmagában nem igazolja az elfogadást.

3.2 A konzultáció időpontjának visszaigazolása a konzultációra szól. További kezelésre a páciens és a Szolgáltató az egyedi kezelési terv, annak díjai és fizetési ütemezése elfogadásával állapodik meg. A visszaigazolás tartalmazza az időpontot, helyszínt, a lefoglalt kezelés típusát és a hozzá tartozó lemondási határidőt.

3.3 A díjjal járó lemondási feltételt, valamint a szokásos gyakorlattól vagy a korábban alkalmazott feltételektől lényegesen eltérő kikötést a Szolgáltató külön kiemeli, és külön kifejezett elfogadást kér. Hallgatás, egy koordinátornak adott általános válasz vagy előre bejelölt jelölőnégyzet nem helyettesíti ezt.

3.4 A páciens az elérhetőségeit pontosan adja meg, és változásukat jelzi. Az emlékeztető üzenet kiegészítő segítség; elmaradása a visszaigazolt időpontot nem törli. A Szolgáltató saját hibás visszaigazolása vagy téves időpontközlése miatt a páciensre lemondási költség nem hárítható.

4 Kezelési terv és árajánlat

4.1 A végleges kezelési terv a szükséges személyes vizsgálat és diagnosztika eredményén alapul. Fotó, korábbi lelet vagy távoli konzultáció alapján adott tájékoztatás előzetes becslés, ha az ajánlat kifejezetten nem jelöl mást.

4.2 Az árajánlat megnevezi a beavatkozásokat, az alkalmazott anyagokat és rendszereket, az ellátás szakaszait, a teljes fizetendő díjat és pénznemet, a külön fizetendő tételeket, az ajánlat érvényességét és a fizetési határidőket. Az árak a páciens által fizetendő végösszegek; az esetleges adóterhet tartalmazzák.

4.3 Implantáció, All-on-4 és zygoma kezelés esetén külön rögzíteni kell az ideiglenes és végleges pótlást, a gyógyulási idő várható tartamát, a kontrollokat és a későbbi kezelési szakasz díját. A gyógyulási idő és az utazási napok klinikai becslések; az egyéni állapot miatt változhatnak.

4.4 Új lelet vagy műtét közben felismert eltérés esetén a kezelőorvos tájékoztatja a páciens a szükséges változtatásról, annak kockázatáról és díjáról, és az elvégezhető kezeléshez szükséges beleegyezést beszerzi. Többletbeavatkozás és többletdíj nem alapozható korlátlan általános felhatalmazásra. A jogszabály szerinti sürgős kivételek ettől eltérhetnek.

5 Díjfizetés és előleg

5.1 A páciens az elfogadott árajánlat szerinti díjat és ütemezést teljesíti. Előleg csak az írásban közölt összegben és az ott megadott fizetési határidővel kérhető. Az előleg mértékét az egyedi árajánlat határozza meg; az ÁSZF önmagában nem ír elő 50 százalékos vagy más általános előleget.

5.2 A befizetés előleg, és beszámít a kezelési díjba. Nem foglaló, és lemondás esetén nem vész el automatikusan. Visszalépéskor a már teljesített szolgáltatásokkal és a jogszerűen érvényesíthető, tételesen megindokolt költségekkel kell elszámolni. A visszajáró rész visszatérítését a lemondási melléklet szabályozza.

5.3 Fizetés a visszaigazolt készpénzes, kártyás, átutalásos vagy online fizetési módon történhet. A Szolgáltató a jogszabály szerint számlát vagy más bizonylatot állít ki. Devizás ajánlatnál a fizetés pénznemét, illetve eltérő pénznemben történő fizetés esetén az alkalmazott árfolyam forrását és időpontját előre rögzíti.

5.4 A Szolgáltató a nem sürgős, még meg nem kezdett kezelési szakaszt az előre közölt, esedékes díj megfizetéséhez kötheti. Fizetési késedelem esetén előbb írásban felszólítja a páciens és észszerű póthatáridőt biztosít. A sürgős ellátással és az egészségügyi dokumentáció kiadásával kapcsolatos törvényi kötelezettségeket a tartozás nem érinti.

5.5 A Szolgáltató már elfogadott kezelési díjat egyoldalúan nem emel. A több hónappal későbbi szakasz díjának érvényességét vagy objektív árkorrekcióját csak a páciens által előzetesen megismert, egyértelmű egyedi megállapodás szabályozhatja.

6 Fogtechnikai megrendelés

6.1 Egyedi fogpótlás gyártása a páciens elfogadott kezelési terve és dokumentált jóváhagyása alapján indul. Az elérhető próba során az orvos és a páciens rögzíti az egyeztetett szint, formát és észrevételeket. A jóváhagyás a hibás teljesítésből eredő jogokat nem szünteti meg.

6.2 A kezelés megszakításakor az elkészült vagy már jogszerűen megrendelt, más páciensnél nem hasznosítható munka elszámolásának alapja a tényleges készültség, az előre közölt díj és a bizonyítható, elkerülhetetlen költség. A meg nem kezdett gyártás teljes díja nem számítható fel pusztán a kezelési terv elfogadása miatt.

6.3 A Szolgáltató hibája miatt szükséges javítás vagy újragyártás költsége nem terhelhető a páciensre. A páciens kérésére történő, a jóváhagyott tervtől eltérő módosítás díját a módosítás előtt egyeztetni kell.

7 Tájékoztatás és betegjogok

7.1 A páciens a kezelés előtt számára érthető tájékoztatást kap állapotáról, a javasolt eljárásról, annak előnyeiről, kockázatairól, alternatíváiról és az elmaradás következményeiről. Kérdezhet, és a jogszabályok szerint dönthet a kezelés elfogadásáról vagy visszautasításáról.

7.2 Az ÁSZF elfogadása nem orvosi beleegyezés. Invazív beavatkozáshoz, implantációhoz, szájsebészeti műtéthez és altatáshoz az adott eljárásnak megfelelő külön tájékoztatás és beleegyező nyilatkozat szükséges. Kiskorú vagy képviselőre szoruló páciens esetén a törvényes képviselő szabályai irányadók.

7.3 A páciens a beleegyezését bármikor visszavonhatja. Alapos ok nélküli visszavonásnál az emiatt felmerült és indokolt költségek megtérítése kérhető a jogszabályi feltételekkel. A kezelés visszautasítása nem teszi automatikusan esedékessé a teljes hátralévő kezelési díjat.

7.4 Külföldi páciensnél a tájékoztatás és a feltételek átadása a páciens által megfelelően értett nyelven történik, szükség esetén tolmácsolással. Fizetős tolmácsolás díját előzetesen egyeztetni kell. A páciens számára nem érthető magyar szöveg elfogadása nem helyettesíti az érthető tájékoztatást.

8 A páciens együttműködése és utógondozás

8.1 A páciens a kezelési döntéshez szükséges mértékben valós adatokat ad meg betegségeiről, allergiáiról, gyógyszereiről és korábbi kezeléseiről. Az állapotváltozást jelzi. Gyógyszert, különösen véralvadást befolyásoló készítményt, önállóan nem hagy el a fogászati kezelés miatt; az eltérést az illetékes orvossal egyezteti.

8.2 A páciens betartja az egyedileg átadott műtét előtti és utáni utasításokat, és megjelenik az előre egyeztetett kontrollokon. Implantátum és rögzített pótlás esetén az orvos az eszközök használatával együtt meghatározza a szükséges fogköztisztítást és professzionális tisztítás gyakoriságát.

8.3 Szövődmény, fájdalom, kilazulás vagy sérülés esetén a páciens mielőbb kapcsolatba lép a rendelővel. Sürgős állapotban az elérhető sürgősségi ellátást veszi igénybe. A Szolgáltató panaszhoz vagy garanciális vizsgálathoz szükséges személyes megjelenést észszerűen kérhet; sürgős külső ellátás igénybevételét nem akadályozhatja.

8.4 A kontroll vagy szájhygiénés előírás elmulasztásának hatását egyedileg, az adott hiba és mulasztás közötti kapcsolat alapján kell vizsgálni. A mulasztás nem eredményezi valamennyi törvényes igény automatikus elvesztését.

9 Altatás és műtéti előkészítés

9.1 Altatás csak az aneszteziológus alkalmassági döntése alapján végezhető. A szükséges kérdőívet, leleteket, vizsgálatokat, éhezési és folyadékfogyasztási előírásokat, gyógyszererezést és kísérről kapcsolatos feltételeket az altatási szolgáltató külön, egyedileg közli. Ezeket az ÁSZF nem helyettesíti.

9.2 A hiánypótlás határidejét a páciens írásban megkapja. A hiányzó dokumentumra a Szolgáltató lehetőség szerint még a lemondási határidő lejártá előtt felhívja a figyelmet. A páciens nem tekinthető alkalmasnak pusztán az előleg megfizetése vagy az utazás lefoglalása miatt.

9.3 Ha új, kellő együttműködés mellett is előre nem látható egészségügyi ok miatt az altatás vagy műtét nem végezhető el, a páciensre kizárólag az alkalmatlanság miatt lemondási költség nem hárítható. A már szabályszerűen teljesített vizsgálatokkal külön kell elszámolni.

9.4 Az előzetesen közölt előkészítési feltételek páciensnek felróható megszegése miatt megghiúsult kezelésnél csak a lemondási mellékletben meghatározott, jogszerű és igazolt költség érvényesíthető. Az altatási szolgáltató díja nem vonható le automatikusan, ha a páciens azt előzetesen nem ismerte meg, vagy az adott költség ténylegesen nem merült fel.

10 Lemondás és a kezelés megszakítása

10.1 Az időpont módosítására, késésre, távolmaradásra, a kezelés megszakítására és az előleg elszámolására az ÁSZF 1. melléklete, a Lemondási és időpontmódosítási feltételek irányadók. A melléklet csak a szerződéskötés előtt megismert és elfogadott változatban alkalmazható.

10.2 A lemondási határidők szervezési határidők. Leteltük után is visszavonható az orvosi beleegyezés, és vizsgálni kell a lemondás okát, a költség jogalapját és összegét. Korábban lefoglalt időpontra később bevezetett szigorúbb feltétel visszamenőleg nem alkalmazható.

11 Külföldi páciensek és kapcsolódó szolgáltatások

11.1 A szállás, repülőjegy, transzfer, tolmácsolás és kísérszolgáltatás díját, szolgáltatóját és lemondási szabályát külön kell megnevezni. A fogászati ÁSZF nem rendezi automatikusan a külön utazási vagy szállásszerződést. Ha a Szolgáltató ilyen szolgáltatást saját nevében vagy csomagban értékesít, annak szabályait külön szerződésben kell rendezni.

11.2 A külföldi biztosítói vagy HELFO-térítésről a jogosult szervezet dönt. A Szolgáltató a vállalt terjedelemben dokumentációt és ügyintézési segítséget biztosít; a térítés összegét és jóváhagyását nem garantálja. A páciens díjfizetési kötelezettségét a térítés csak külön megállapodás alapján érinti. A saját dokumentációs vagy ügyintézési mulasztásért fennálló felelősséget ez nem zárja ki.

12 Minőség és felelősség

12.1 A Szolgáltató a szakmai szabályok szerint, megfelelő személyi és tárgyi feltételekkel végzi az ellátást. A gyógyulás és az implantátum hosszú távú fennmaradása egyéni tényezőktől is függ; ezekről a kezelőorvos külön tájékoztat. Ez nem mentesít a szakmai hiba vagy hibás teljesítés jogkövetkezményei alól.

12.2 A páciens jogszabály szerinti szavatossági, kártérítési és egyéb igényeit az ÁSZF nem korlátozza. A Szolgáltató által vállalt többletjótállás időtartamát, tartalmát, kezdőnapját és észszerű feltételeit külön írásos dokumentum rögzíti. A reklámban vagy ajánlatban tett jótállási vállalást e dokumentummal összhangban kell teljesíteni.

12.3 Panasz esetén a Szolgáltató lehetőséget biztosít a vizsgálatra és a jogszabály szerinti rendezésre. Más rendelőben végzett beavatkozás nem zár ki automatikusan minden igényt; az adott hiba eredetét és a sürgős ellátás szükségességét külön kell értékelni.

13 Adatkezelés és dokumentáció

13.1 A Szolgáltató a személyes és egészségügyi adatokat az alkalmazandó adatvédelmi és egészségügyi szabályok, valamint a külön átadott adatkezelési tájékoztató szerint kezeli. A tájékoztató tartalmazza a célokat, jogalapokat, címzetteket, megőrzési időket és a páciens jogait.

13.2 A kezelés dokumentálása jogszabályi kötelezettség. A páciens a rá vonatkozó dokumentációt a jogszabályok szerint megismerheti és másolatot kérhet. Külföldi orvosnak, biztosítónak vagy koordinátornak történő adattovábbításhoz a szükséges joglapot és jogosultságot külön igazolni kell.

13.3 Marketingcélú betegfotó, videó, vélemény vagy hírlevél használata külön, önkéntes és megfelelően részletezett hozzájárulást igényel. Az ÁSZF elfogadása ilyen engedélyt nem ad. A marketing-hozzájárulás megadása nem feltétele a kezelésnek.

14 Panasz és jogorvoslat

14.1 Panasz személyesen, postán vagy az 1. pontban megadott e-mail-címen tehető. Egészségügyi panasz esetén a Szolgáltató a lehető legrövidebb időn belül, legfeljebb 30 munkanapon belül írásban válaszol. A fogyasztóvédelmi törvény hatálya alá tartozó írásbeli panaszt 30 napon belül érdemben, igazolható módon megválaszolja. Az elutasítást indokolja, és tájékoztat a megfelelő jogorvoslatról.

14.2 A páciens betegjogi képviselőhöz, az illetékes egészségügyi vagy fogyasztóvédelmi hatósághoz, fogyasztói jogvita esetén az illetékes békéltető testülethez, illetve bírósághoz fordulhat. A panasz benyújtása nem igényel jogról lemondást vagy titoktartási nyilatkozatot.

15 Jogorvoslati elérhetőségek és záró szabályok

Szervezet	Elérhetőség
A rendelő betegjogi képviselője	[név, telefon, e-mail, fogadóóra]
Integrált Jogvédelmi Szolgálat	www.ijsz.hu +36 80 620 055 ijsz@ijsz.bm.gov.hu
Budapesti Békéltető Testület	1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111. Levelezés: 1253 Budapest, Pf. 10. bekelteto.testulet@bkik.hu +36 1 488 2131 https://bekeltet.bkik.hu
Illetékes egészségügyi hatóság	1033 Budapest, Mozaik utca 5.
Illetékes fogyasztóvédelmi hatóság	1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b

15.1 A békéltető testület illetékességét a mindenkor jogszabályok határozzák meg; a fenti budapesti elérhetőség nem jelent kizárólagos illetékességet. A Szolgáltató az eljárásban a jogszabály szerinti együttműködési kötelezettségét teljesíti.

15.2 A felek a magyar jog alkalmazását kötik ki az alkalmazandó nemzetközi szabályok keretei között. Ez nem vonja el a külföldi páciensre alkalmazandó kötelező védelmet, és nem zárja ki a jogszabály alapján rendelkezésre álló külföldi jogorvoslati fórumot. A magyar változat nem értelmezhető a páciensnek átadott, eltérő tartalmú fordításból eredő kötelező jogai kizárásaként.

15.3 Egy kikötés érvénytelenségét és annak a szerződésre gyakorolt hatását az alkalmazandó jog szerint kell megítélni. A nem egyértelmű feltételt nem lehet automatikusan a Szolgáltató javára értelmezni.

15.4 A fogászati egészségügyi ellátásra irányuló szerződés nem tartozik a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet hatálya alá; az abban szabályozott 14 napos elállási jog ezen a jogcímen nem alkalmazható rá. Ez nem érinti a páciens betegjogait, a szerződés megszüntetésének más jogalapját vagy a külön kapcsolódó szolgáltatás eltérő szabályait.