

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Tartalom

1. Bevezetés	2
2. Alapfogalmak	2
3. A szolgáltatás tárgya	3
4. Regisztráció és felhasználói fiók	4
5. A szolgáltatás igénybevételének feltételei	4
6. Díjazás és fizetési feltételek	5
7. Elállási jog, panaszkezelés, ügyfélszolgálat	7
8. Felhasználói jogok és kötelezettségek	8
9. A Szolgáltató jogai és felelősségkorlátozása	9
10. Szellemi tulajdonjogok	9
11. Adatvédelem	10
12. A szerződés megszűnése	10
13. ÁSZF módosítása	10
14. Titoktartás	10
15. Vis maior	11
16. Videókonzultáció rögzítése	11
17. Fogyasztóvédelmi fórumok	11
18. Záró rendelkezések	12
1. számú melléklet: Szerződött Szolgáltató partnerek adatai	13
2. számú melléklet: Panaszkezelési eljárás	14

Érvényes: 2025.06.01. napjától visszavonásig

1. Bevezetés

1.1. Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF”) tartalmazzák a **XMED 360 Global Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1037 Budapest, Montevideo utca 7. 1. em.; cégjegyzékszám: 01-10-143096; adószám: 32702536-2-41; e-mail: contact@xmed360.com; képviseli: Gábrriel Péter vezérigazgató; a továbbiakban: „Szolgáltató”) által üzemeltetett XMED platform használatára vonatkozó feltételeket.

1.2. Az XMED platform egy online felület, amely lehetővé teszi a felhasználók számára egészségügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos időpontok online foglalását, az ezekhez kapcsolódó fizetések lebonyolítását, egészségügyi dokumentumok feltöltését és letöltését, valamint videókonzultációk lebonyolítását szerződött egészségügyi partnerek szakorvosaival.

1.3. Jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltató által nyújtott minden olyan szolgáltatásra, amely a platform elindulásának időpontjában elérhető a végfelhasználók számára, így különösen, de nem kizárólagosan:

- időpontfoglalás online módon,
- online fizetés az időpontfoglaláshoz kapcsolódóan,
- dokumentumok feltöltése és letöltése,
- videókonzultáció a kiválasztott szakértővel.

1.4. A platformon történő regisztrációval, valamint annak bármilyen módon történő használatával a Felhasználó elfogadja jelen ÁSZF rendelkezéseit, amely alapján a Szolgáltató és a Felhasználó között szerződés jön létre.

2. Alapfogalmak

2.1 Az ÁSZF-ben használt kifejezések az alábbi jelentéssel bírnak:

- **Szolgáltató:** A XMED 360 Global Zártkörűen Működő Részvénytársaság, mint a platform üzemeltetője, valamint az Invitech ICT Services Kft. (Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; Cégjegyzékszám: 01-09-414291), mint tárhely szolgáltató.
- **Platform / XMED platform:** A Szolgáltató által üzemeltetett online felület, amely lehetővé teszi a jelen ÁSZF-ben meghatározott funkciók elérését (pl. időpontfoglalás, fizetés, dokumentumkezelés, videókonzultáció).

- **Felhasználó:** Az a természetes személy, aki regisztrál a Platformra, és a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat igénybe veszi.
- **Egészségügyi Szolgáltató:** A Platformon keresztül elérhető egészségügyi szolgáltatásokat nyújtó szerződött partner, aki felelős a konkrét egészségügyi ellátás tartalmáért. A szerződött partnerek adatait jelen ÁSZF 1. számú melléklete rögzíti.
- **Szakértő / Orvos:** Az Egészségügyi Szolgáltató alkalmazásában vagy megbízásából eljáró egészségügyi szakember, aki a videókonzultációkat lebonyolítja.
- **Időpontfoglalás:** A Felhasználó által a Platformon keresztül kiválasztott Egészségügyi Szolgáltató és szolgáltatás alapján, meghatározott időpontra történő lefoglalás.
- **Videókonzultáció:** A Platform technikai közvetítésével megvalósuló, valós idejű online kommunikáció a Felhasználó és a választott Szakértő között.
- **Dokumentumkezelés:** Egészségügyi vagy más dokumentumok feltöltése, tárolása, valamint megosztása a Platformon belül.
- **ÁSZF:** A jelen dokumentum, amely az XMED Platform használatának általános szerződési feltételeit tartalmazza.

3. A szolgáltatás tárgya

3.1. A Szolgáltató által üzemeltetett XMED platform célja, hogy technológiai közvetítőként lehetővé tegye a Felhasználók számára az egészségügyi szolgáltatásokhoz való kényelmes és biztonságos hozzáférést. A Platform nem nyújt maga egészségügyi szolgáltatást, hanem a Szerződött Egészségügyi Szolgáltatók és azok Szakértői által végzett tevékenységekhez biztosít technikai háttérrel.

3.2. A Platform indulásakor az alábbi funkciók érhetők el:

- **Online időpontfoglalás:** a Felhasználó a Platformon keresztül kiválaszthatja az igényelt egészségügyi szolgáltatást, a Szolgáltatót és az elérhető időpontot;
- **Online fizetés:** az időpontfoglaláshoz kapcsolódó díjak elektronikus úton, biztonságos fizetési szolgáltatón keresztül történő kiegyenlítése;
- **Dokumentumfeltöltés és letöltés:** a Felhasználó saját egészségügyi dokumentumait feltöltheti, rendszerezheti és megoszthatja a kiválasztott Szolgáltatóval;

- **Videókonzultáció:** a Platformon keresztül megvalósuló valós idejű videókapcsolat a Felhasználó és a választott Szakértő között.

3.3. A Szolgáltató felhívja a figyelmet arra, hogy a Platform kizárólag az elérhető egészségügyi szolgáltatások igénybevételéhez szükséges technikai közvetítést biztosítja, és nem vállal felelősséget az egyes konzultációk tartalmáért, illetve az egészségügyi szakmai tevékenységekért. A videókonzultációk során elhangzottakért kizárólag az adott Szakértő, illetve az őt foglalkoztató Egészségügyi Szolgáltató tartozik kizárólagos felelősséggel.

4. Regisztráció és felhasználói fiók

4.1. A Platform szolgáltatásainak igénybevételéhez a Felhasználónak regisztrálnia kell a rendszerben, és létre kell hoznia egy saját felhasználói fiókot.

4.2. A regisztráció során a Felhasználó köteles valós és pontos adatokat megadni, különösen: teljes név, e-mail cím, telefonszám, születési idő, valamint egy egyedi jelszó. A valótlan vagy más személyhez tartozó adatok megadása tilos, és a szerződés megszegésének minősül.

4.3. A regisztrációval a Felhasználó kijelenti, hogy cselekvőképes, 18. életévét betöltött természetes személy, és elfogadja jelen ÁSZF, valamint az Adatkezelési Tájékoztató rendelkezéseit.

4.4. A Felhasználói fiók biztonságaért a Felhasználó felel. A fiókhoz tartozó jelszót köteles bizalmasan kezelni, harmadik személy részére nem adhatja át. A jelszó illetéktelen használatából eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

4.5. A Felhasználó jogosult bármikor kérni a regisztráció törlését, amely a szerződés megszűnését eredményezi. A törlés nem érinti a már teljesített szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatok jogszabályban előírt megőrzési kötelezettségét.

5. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

5.1. A Platformon keresztül elérhető szolgáltatások kizárólag a regisztrált Felhasználók számára hozzáférhetők. A szolgáltatások igénybevételének további feltétele az aktuális ÁSZF és az Adatkezelési Tájékoztató elfogadása.

5.2. A Felhasználó a Platform használatával jogosult:

- időpontot foglalni az általa választott Egészségügyi Szolgáltatóhoz tartozó Szakértőhöz,
- az időpontfoglalással kapcsolatos fizetési kötelezettségeit online teljesíteni,
- saját egészségügyi dokumentumait feltölteni, tárolni és megosztani a kiválasztott Egészségügyi Szolgáltatóval,
- videókonzultációt folytatni a kiválasztott Szakértővel.

5.3. Az időpontfoglalás a kiválasztott időpont és szolgáltatás megerősítésével válik véglegessé. A foglalás visszaigazolásáról a rendszer automatikus értesítést küld a megadott e-mail címre.

5.4. A videókonzultációk technikai lebonyolítása a Platformon keresztül történik, ugyanakkor a konzultációk tartalmáért kizárólag az adott Egészségügyi Szolgáltató és annak Szakértője felel. A Szolgáltató a konzultációk tartalmát nem ellenőrzi, azokért felelősséget nem vállal.

5.5. A dokumentumfeltöltés funkció használatával a Felhasználó saját dokumentumait elérhetővé teheti a választott Egészségügyi Szolgáltató számára. A megosztásról kizárólag a Felhasználó dönt, a Szolgáltató csak a technikai hozzáférést biztosítja. A dokumentumok tartalmáért a Felhasználó, azok felhasználásáért az Egészségügyi Szolgáltató felelős.

5.6. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a szolgáltatások körét, technikai feltételeit és elérhetőségét bármikor módosítsa vagy korlátozza, erről azonban a Felhasználókat előzetesen értesíti. A Felhasználó jogosult úgy dönteni, hogy a fentiek el nem fogadása esetén a szerződést felmondja.

6. Díjazás és fizetési feltételek

6.1. A Platformon elérhető egyes szolgáltatások – különösen az időpontfoglaláshoz kapcsolódó egészségügyi szolgáltatások – díjkötelesek lehetnek. A fizetendő díjakat minden esetben a konkrét szolgáltatás kiválasztásakor, egyértelműen feltünteti a rendszer. Az egyes szolgáltatások díját kizárólag az adott Egészségügyi Szolgáltató határozza meg, és ő jogosult azt módosítani. Az adatbeviteli hibák javítására a megrendelés elküldése előtt bármikor lehetőség van. Amennyiben a megrendelés elküldését követően szeretne bármin változtatni, úgy azt kérjük, haladéktalanul jelezd felénk a support@xmed360.com e-mail címen.

6.2. A fizetés elektronikus úton, az XMED Platform által biztosított online fizetési felületen keresztül történik. A Szolgáltató az elektronikus fizetések lebonyolításához

megbízható és biztonságos fizetési szolgáltató közreműködését veszi igénybe. A bankkártya adatok a Szolgáltató részére nem jutnak el.

6.2.1 A szolgáltatást nyújtó SimplePay Online Fizetési Rendszert az OTP Mobil Kft. fejleszti és üzemelteti. Az OTP Mobil Kft. az OTP Csoport tagja. A SimplePay fizetési tájékoztatója elérhető ezen a linken:

https://simplepartner.hu/PaymentService/Fizetesi_tajekoztato.pdf

A SimplePay használatával történő bankkártyás tranzakciók vonatkozásában a Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató, mint adatkezelő által a <https://center.regin.hu/web/index.php/tagifelulet/egyenlegfeltoltes/index> és a Számlázz.hu felületén - felhasználói adatbázisában - tárolt alábbi személyes adatai átadásra kerülnek az OTP Mobil Kft., mint adatfeldolgozó részére.

Az adatkezelő által továbbított adatok köre az alábbi: Kiállított számlán szereplő adatok - név, számlázási cím, magánszemély lakcíme esetén).

Az adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozási tevékenység jellege és célja a SimplePay Adatkezelési tájékoztatóban, az alábbi linken tekinthető meg: <https://simplepay.hu/adatkezesi-tajekoztatok/>

6.3. A fizetési folyamat során megadott adatokat a Szolgáltató nem tárolja, azok kizárólag a fizetési szolgáltató rendszerén keresztül kerülnek feldolgozásra. A fizetéssel kapcsolatos adatkezelés részleteit az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

6.4. A sikeres fizetést követően a rendszer automatikusan visszaigazolást küld a Felhasználó részére a megadott e-mail címre.

6.5. A Szolgáltató minden fizetésről elektronikus számlát állít ki, az adott Egészségügyi Szolgáltató nevében, akinek a szolgáltatására a foglalás történt. A számla a regisztrált fiókban vagy e-mailben elérhető. A számlák kibocsátása elektronikus számlázási rendszer (pl. Számlázz.hu) útján történik.

6.6. A Felhasználó köteles a fizetési kötelezettségét a rendszer által biztosított módon, a megerősített időpontfoglalást követően azonnal teljesíteni. A fizetés elmaradása esetén a foglalás meghatározott időtartam után automatikusan törlésre kerül. A fizetés elmaradásáról és a törlésről a rendszer külön e-mail értesítést küld a Felhasználó részére.

6.7. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Platform technikai működését érintő fizetési feltételeket módosítsa, de a szolgáltatások árának meghatározása és módosítása kizárólag az adott Egészségügyi Szolgáltató hatásköre. A már megrendelt és visszaigazolt szolgáltatás díját a módosítás nem érinti.

7. Elállási jog, panaszkezelés, ügyfélszolgálat

7.1. A Felhasználónak joga van lemondani az általa lefoglalt szolgáltatást a Platformon keresztül. A lemondás joghatása szempontjából különbséget kell tenni a lemondás időpontja szerint:

7.2. Amennyiben a lemondás a foglalt időpontot megelőző legalább 48 órán belül történik, a korábban megfizetett díj teljes összege visszajár a Felhasználónak. A visszatérítés automatikusan, a Platform által használt fizetési szolgáltató közreműködésével történik, arra a bankkártyára, amelyről az eredeti fizetés történt.

7.3. Ha a Felhasználó a szolgáltatást az időpontot megelőző 48 órán belül mondja le, úgy a már megfizetett díj teljes összege "rendelkezésre állási díj" címen visszatartásra kerül. A fennmaradó összeg visszatérítésre kerül az eredeti bankkártyára. A rendszer az eredetileg kiállított számlát automatikusan sztorózza, és új számlát állít ki a ténylegesen felszámított összegről.

7.4. A Platform működésével, technikai hibáival vagy adminisztratív kérdésekkel kapcsolatos panaszokat a Szolgáltató vizsgálja ki. A konzultációk tartalmával, illetve az Egészségügyi Szolgáltatók által végzett egészségügyi tevékenységgel kapcsolatos panaszokat a Szolgáltató minden esetben továbbítja az érintett Egészségügyi Szolgáltató részére, aki azt saját hatáskörében vizsgálja ki. A panaszok kivizsgálásának és kezelésének a pontos menetét a jelen ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

7.5. A Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben a Felhasználó kellékszavatossági igényt érvényesíthet a 2013. Évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv) szabályai szerint. A szolgáltatásokra a kellékszavatosság a hibás teljesítés esetén érvényes. Ez azt jelenti, hogy ha a szolgáltatás a szerződésben vagy jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek nem felel meg, akkor a Felhasználó jogosult az igényérvényesítésre.

7.5.1 A kellékszavatossági jogok a következők lehetnek:

- Kijavítás: A hibátlan állapot visszaállítása.
- Kicserélés: Hibás szolgáltatás helyett hibátlan szolgáltatás nyújtása.
- Árkedvezmény: A szolgáltatás hibás voltaért az ár csökkentése.
- Elállás: A szerződés megszüntetése és a szolgáltatás visszatérítése.

7.5.2. A kellékszavatossági jog gyakorlására a Felhasználónak határidőben kell jeleznie a hibát a kötelezettnek. A hibát a Felhasználónak kell bizonyítania, ha a jótállás nem áll fenn.

7.5.3. A kellékszavatosság a Szolgáltató felelősségét jelenti, függetlenül attól, hogy a hiba a saját hibájából keletkezett.

7.5.4 A Szolgáltató a hibás teljesítésért nem felel, ha a hiba a szolgáltatás rendeltetésszerű használatából ered.

7.5.5. A kellékszavatossági igényérvényesítéskor a jog gyakorlása során figyelembe kell venni a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a Felhasználónak okozott érdeksérelmet.

7.5.6. Amennyiben a kellékszavatossági igény nem teljesíthető, a Felhasználó a bírói eljárásban a hibátlan állapot visszaállítását vagy a szolgáltatás árának csökkentését kérheti.

7.5.7. A Felhasználói igényeket elektronikusan jelezni szükséges a contact@xmed360.com e-mail címen.

8. Felhasználói jogok és kötelezettségek

8.1. A Felhasználó jogosult a Platform által biztosított szolgáltatásokat igénybe venni, amennyiben betartja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

8.2. A Felhasználó köteles:

- valós és pontos adatokat megadni a regisztráció során;
- a Platformot rendeltetésszerűen, jogszerűen és tisztességesen használni;
- a hozzáférési adatait biztonságosan kezelni, és jogosulatlan harmadik fél részére nem hozzáférhetővé tenni;
- a rendszer működését nem akadályozni, nem veszélyeztetni.

8.3. A Felhasználó nem jogosult:

- más személy nevében regisztrálni vagy más személy adataival visszaélni;
- olyan dokumentumokat feltölteni, amelyek jogszabályba, jó erkölcsbe ütköznek vagy harmadik személy jogait, vagy érdekeit sértik;
- a Platform működését megzavarni, kísérletet tenni a biztonsági rendszerek kijátszására.

9. A Szolgáltató jogai és felelősségkorlátozása

9.1. A Szolgáltató a Platform elérhetőségére éves szinten legalább 99%-os rendelkezésre állást vállal. Fenntartja magának a jogot, hogy a Platform működését karbantartás, fejlesztés vagy egyéb indokolt ok miatt időszakosan szüneteltesse, erről azonban a Felhasználókat lehetőség szerint előzetesen értesíti.

9.2. A Szolgáltató mindent megtesz a Platform biztonságos, folyamatos és hibamentes működése érdekében, ugyanakkor nem vállal felelősséget:

- a rendszeres karbantartások idején fellépő szolgáltatáskimaradásokért;
- az internetkapcsolat vagy a Felhasználó eszközének hibájából eredő hozzáférési nehézségekért;
- a Felhasználó által feltöltött dokumentumok tartalmáért;
- az Egészségügyi Szolgáltató által nyújtott egészségügyi tevékenységért vagy annak eredményéért.

9.3. A Szolgáltató nem felel a videókonzultációk során elhangzott tanácsok, információk, javaslatok pontosságáért vagy jogszerűségéért, mivel ezek kizárólag az adott Szakértő véleményét tükrözik.

9.4. A Platform használata feltételezi a Felhasználó részéről az internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét, valamint a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását. Javasoljuk, hogy használjon vírus és spyware védelmi szoftvereket, friss adatbázissal, és mindenkor telepítse az operációs rendszer aktuális biztonsági frissítéseit. A Szolgáltató a fentiekből eredő károkért mindennemű felelősséget kizár.

10. Szellemi tulajdonjogok

10.1. A Platform és annak minden tartalma (pl. szövegek, képek, arculati elemek, logók, szoftvermegoldások) a Szolgáltató szellemi tulajdonát képezik, és/vagy felhasználásukra a Szolgáltató jogosultsággal rendelkezik.

10.2. A Felhasználó a Platformot kizárólag saját célra jogosult használni. Tilos a Platform tartalmának vagy részeinek másolása, terjesztése, üzleti célú felhasználása a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül.

11. Adatvédelem

11.1. A Platform használata során a Szolgáltató a Felhasználók személyes adatait a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően kezeli. Az adatkezelés részletes szabályait a Platformon közzétett Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

12. A szerződés megszűnése

12.1. A Felhasználó bármikor jogosult a regisztrációja törlését kérni, amely a jelen szerződés megszűnését eredményezi. A törlés a Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül vagy a felhasználói fiókból kezdeményezhető.

12.2. A Szolgáltató jogosult a Felhasználói fiókot megszüntetni, amennyiben a Felhasználó a jelen ÁSZF-ben foglaltakat súlyosan megsérti. A megszüntetésről a Szolgáltató köteles a Felhasználót előzetesen értesíteni.

13. ÁSZF módosítása

13.1. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen ÁSZF-et bármikor egyoldalúan módosítsa. A módosításról a Felhasználókat legalább 15 nappal a módosítás hatálybalépése előtt elektronikus levélben és a Platform felületén keresztül tájékoztatja.

13.2. A módosított ÁSZF a tájékoztatásban megjelölt időpontban lép hatályba. A Felhasználó a Platform további használatával elfogadja a módosított ÁSZF rendelkezéseit.

14. Titoktartás

14.1. A Felek kötelesek a jelen szerződés teljesítése során tudomásukra jutott minden olyan adatot, információt és üzleti titkot – különösen, de nem kizárólagosan a Felhasználók személyes és egészségügyi adatait – bizalmasan kezelni, és azt harmadik fél részére kizárólag jogszabályi felhatalmazás vagy az érintett írásbeli hozzájárulása alapján adhatják ki.

14.2. A titoktartási kötelezettség a szerződés megszűnését követően is határozatlan ideig fennmarad.

15. Vis maior

15.1. Egyik Fél sem tartozik felelősséggel a jelen szerződés szerinti kötelezettségeinek teljesítéséért, ha a teljesítés elmaradását olyan elháríthatatlan külső ok idézi elő, amely kívül esik a Fél ellenőrzési körén (vis maior). Ilyen körülménynek minősül különösen: természeti katasztrófa, járvány, háború, lázadás, sztrájk, hatósági intézkedés vagy a telekommunikációs infrastruktúra működésképtelensége.

15.2. A vis maior eseményről a másik Felet haladéktalanul értesíteni kell. A vis maior időtartama alatt az érintett Fél mentesül a kötelezettségei teljesítése alól.

16. Videókonzultáció rögzítése

16.1. A Platformon lebonyolított videókonzultációk során a hang- és képfelvétel automatikusan rögzítésre kerül, ebből a Szolgáltató leíratot készít, amelynek elkészültét követően a hang- és képfelvétel törlésre kerül, kivéve azokat a részeket, amelyeket az eljáró orvos relevánsnak ítél az adott betegpanasz tekintetében.

16.2. A leírat és az esetlegesen - kivágott és - megtartott hang- és képfelvételek az egészségügyi dokumentáció részét képezik.

16.3. A Felhasználó a Platform használatával kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja a videókonzultációk fentiek szerinti rögzítését, és a törlésével kapcsolatos szabályokat.

17. Fogyasztóvédelmi fórumok

17.1. A Szolgáltató törekszik arra, hogy az esetlegesen felmerülő vitás kérdéseket békés úton rendezze. Ha ez nem vezet eredményre, a Felhasználó az alábbi szervekhez fordulhat:

- Budapesti Békéltető Testület (1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.)
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (www.nfh.hu)
- Területileg illetékes járási hivatalok

17.2. Az online vitarendezési platform az alábbi linken érhető el:
<https://ec.europa.eu/odr>

18. Záró rendelkezések

18.1. Jelen ÁSZF-re a magyar jog az irányadó. A Felek a szerződésből eredő vitás kérdéseket elsősorban békés úton kívánják rendezni. Ennek sikertelensége esetén a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

18.2. Ha a jelen ÁSZF bármely rendelkezése érvénytelennek minősülne, az nem érinti a többi rendelkezés érvényességét.

18.3. Jelen ÁSZF 2025. június 1. napján lép hatályba, és határozatlan időre szól. A dokumentum szerződéses mellékletekkel együtt érvényes (lásd: 1. számú melléklet – panaszkezelési szabályzat).

1. számú melléklet: Szerződött Szolgáltató partnerek adatai

No.	Partner neve	Partner adatai
1.	XMED 360 Medical Kft.	Székhely: 1037 Budapest, Montevideo utca 7. 1. em. Adószám: 32828977-2-41 Cjsz: 01-09-444825
2.	SYNLAB Hungary Kft.	Székhely: 1211 Budapest, Weiss Manfréd út 5-7.; Adószám: 14872925-2-43 Cjsz: 01-09-923956
3.	Integrált Medicina Központ Kft.	Székhely: 1037 Budapest, Bokor utca 15-21. 2. em.; Adószám: 13859615-2-41 Cjsz: 01-09-357106

2. számú melléklet: Panaszkezelési eljárás

1. A panasz benyújtásának módja

A Felhasználók a Platformmal kapcsolatos panaszukat az alábbi módon nyújthatják be:

- Digitális asszisztens (botasti.co AI): A Platformon elérhető AI-alapú chatfelületen keresztül. A Felhasználó a chatben leírja panaszát, amelyet az AI asszisztens automatikusan továbbít a Szolgáltató panaszkezelési rendszerébe.
- E-mail-ben a support@xmed360.com e-mail címre

A fenti csatornákon túl a Szolgáltató egyedi döntése alapján más csatornákon keresztül érkező visszajelzések alapján is indítható egyoldalúan panaszkezelési eljárást, mely eljárás megindításáról a Szolgáltató az érintett Felhasználót tájékoztatja.

2. A panaszok kezelése

Rögzítés: A beérkezett panaszokat a Szolgáltató nyilvántartásba veszi, és egyedi azonosítóval látja el. A rögzítés tényéről a Szolgáltató e-mail-ban visszajelzést küld a Felhasználó részére 2 munkanapon belül.

Tartalmi besorolás:

- A technikai vagy adminisztratív jellegű panaszokat (pl. időpontfoglalás, fizetés, dokumentumfeltöltés) a Szolgáltató saját hatáskörében vizsgálja ki.
- Az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszokat – különösen, ha azok a konzultáció tartalmára, az orvos viselkedésére vagy az ellátás színvonalára vonatkoznak – a Szolgáltató haladéktalanul továbbítja az érintett szerződött Egészségügyi Szolgáltató részére kivizsgálásra.

Válaszadás:

- A Szolgáltató a hatáskörébe tartozó panaszok esetén a kivizsgálás eredményéről a Felhasználót tájékoztatja.
- Az Egészségügyi Szolgáltató hatáskörébe tartozó panaszok esetén az érintett szolgáltató vizsgálja ki az esetet, saját szabályzata szerint hoz döntést, és ennek eredményéről visszajelzést küld a panaszos részére a Szolgáltatón keresztül.

Határidő: Minden panasz kivizsgálása és az arra adott válasz megküldése – függetlenül attól, hogy melyik fél jár el – legfeljebb 30 napon belül történik meg. Az ügyintézési határidő rendkívüli esetben egyszer 15 nappal meghosszabbítható.

3. Adatkezelés

A panaszkezelés során a Szolgáltató a vonatkozó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli a Felhasználó személyes adatait.

4. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a Felhasználó nem elégedett a panaszkezelés eredményével, jogosult a jogszabályokban meghatározott további jogorvoslati lehetőségeket igénybe venni.