

## Általános Szerződési Feltételek

### Ukrán egészségvonal szolgáltatás

A jelen Általános Szerződési Feltételek 2022. június 1-jétől visszavonásig/módosításig hatályos.

Az NN Biztosító Zrt. (Cg.: 01-10-041574, székhely: 1139 Budapest, Fiastyúk utca 4-8., továbbiakban **NN**) Ukrán egészségvonal szolgáltatást (a továbbiakban call center szolgáltatások) tesz elérhetővé abból a célból, hogy a jelenleg folyó orosz-ukrán háború elől Magyarországra menekülő emberek (Jogosultak) ukrán nyelvű orvosi tanácsot és megfelelő információkat kapjanak arról, hogy milyen módon juthatnak egészségügyi ellátáshoz Magyarországon.

Az Ukrán egészségvonal szolgáltatást a Teladoc Hungary Tanácsadó és Szolgáltató Kft. (Cg.: 01-09-864388, székhely: 1092 Budapest, Köztelek u. 6., továbbiakban: Szolgáltató Partner) a vele szerződéses kapcsolatban álló szolgáltatási partnerei közreműködésével nyújtja.

Az NN az Ukrán egészségvonal szolgáltatást a Jogosultak részére térítésmentesen teszi elérhetővé, a szolgáltatások ellenértékét az NN külön megállapodás szerint fizeti meg a Szolgáltató Partner részére. A Szolgáltatások igénylésének feltételeiről és menetéről az NN honlapján ([www.nn.hu/ua-healthline](http://www.nn.hu/ua-healthline)) külön is tájékoztatja a Jogosultakat.

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Szolgáltató partner (Teladoc Hungary Kft.) és a Szolgáltató partner által nyújtott ukrán egészségvonal szolgáltatást igénybe vevő Jogosultak (a továbbiakban együttesen: Felek) közötti jogviszonyban foglalt jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. A Jogosult az ukrán egészségvonal szolgáltatás igénybevételével elfogadja a jelen Általános Szerződési Feltételeket is.

Szolgáltató partner és az NN jogosult a jelen ÁSZF-et a Jogosultak előzetes, a [www.nn.hu/ua-healthline](http://www.nn.hu/ua-healthline) weboldalon, továbbá az ukrán egészségvonalon (+36 80 44 20 20 **vagy** +36 1 998 0558 **telefonszámon**) történő tájékoztatása mellett, egyoldalúan módosítani. A tájékoztatást az NN a módosított ÁSZF hatálybalépésével egyidejűleg a honlapján ([www.nn.hu/ua-healthline](http://www.nn.hu/ua-healthline)) közzéteszi. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően a Szolgáltatások első igénybevételével válnak hatályossá.

#### I. Definíciók

Szolgáltató partner: A Teladoc Hungary Tanácsadó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság Magyarországon cégnyilvántartásba vett és működő gazdasági társaság. Szolgáltatásait a törvényi keretek betartásával és minden szükséges engedély birtokában végzi.

Szolgáltató adatai:

Cégnév: Teladoc Hungary Tanácsadó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 1092 Budapest, Köztelek utca 6.

Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Céjegyzék szám: 01-09-864388

Adószám: 13613781-2-43

Elérhetőség: [eap@teladoc.hu](mailto:eap@teladoc.hu)

Kamarai nyilvántartási száma: BU13613781

**Jogosult:** Jogosultnak az a természetes személy minősül, aki felhívja a +36 80 44 20 20 vagy +36 1 998 0558 telefonszámok bármelyikét, és ott ukrán nyelven tanácsot, információt kér. Szolgáltató partner a hívó személyek személyazonosságát nem ellenőrzi, és arra vonatkozóan sem tesz fel kérdéseket, hogy a hívó fél valóban az orosz-ukrán háború miatt tartózkodik-e Magyarországon.

**Orvos, szaktanácsadó:** Szolgáltató partner olyan alkalmazottai vagy alvállalkozói, akik orvosi szakképesítéssel rendelkeznek és az ukrán egészségvonal szolgáltatás keretében orvosi tanácsot adnak a Jogosultnak.

**Szolgáltatás:** a Jogosultak részére elérhetővé tett ukrán egészségvonal szolgáltatás.

## II. A Szolgáltatás tárgya

Az Ukrán egészségvonal szolgáltatás keretében a Szolgáltató partner a következőkről ad tájékoztatást, **ukrán nyelven:**

- a Magyarországon elérhető egészségügyi szolgáltatásokról, azok igénybevételének feltételeiről,
- betegséggel, gyógykezeléssel, egészségmegőréssel kapcsolatos kérdésekről,
- gyógyszerek alkalmazhatóságáról, mellékhatásáról, helyettesíthetőségéről,
- orvosi, gyermekorvosi, fogorvosi ügyeletekről,
- ügyeletes gyógyszerárakról,
- egészségügyi intézmények elérhetőségéről.

A Szolgáltató partner más témában nem köteles egészségvonal szolgáltatást nyújtani a Jogosult részére.

Fentiekén túlmenően, amennyiben a Jogosult a hívás során ilyen igényt jelez, úgy a Szolgáltató partner részéről orvosi képesítéssel rendelkező, ukrán nyelven beszélő orvos visszahívja a Jogosultat orvosi tanácsadás keretében az egészségügyi kérdések megválaszolása céljából. Az orvos az igény operátor általi rögzítését követő maximum 2 órán belül visszahívja a megadott telefonszámon. Amennyiben a visszahívásra vonatkozó igény 18.00 óra után érkezik, úgy a következő nap 9.00 óráig történik a visszahívás.

Az Ukrán egészségvonal **szolgáltatási körének módosulása esetén** a Szolgáltató partner köteles a jelen ÁSZF rendelkezéseit, így különösen a Szolgáltatások körét megfelelően módosítani. A Szolgáltatások változásáról az NN is tájékoztatást tesz közzé, és ezen változások minden Jogosultra, és a Szolgáltató partnerre vonatkozóan is megfelelően irányadók.

A Szolgáltatás igénybevételének feltétele a jelen ÁSZF és a Szolgáltató Partner által alkalmazott Adatkezelési tájékoztató elfogadása, valamint a Szolgáltatások nyújtásával szükségszerűen együtt járó személyes adatok (így különösen egészségügyi adatok) kezeléséhez történő hozzájárulás megadása, amelyet a Jogosult az automata üdvözlőszöveg meghallgatása után a telefon nyomógombjai segítségével tud megtenni.

A szolgáltatásokra való jogosultság visszavonásig, de legalább 2022. június 1. napjától 2022. július 31. napjáig tart. A Szolgáltatásra való jogosultság tartamát a Szolgáltató és az NN egyoldalúan jogosult meghatározni, melynek változásáról az NN a Jogosultakat a [www.nn.hu/ua-healthline](http://www.nn.hu/ua-healthline) honlapon tájékoztatja.

A Szolgáltatások igénybevétele szerződéses jogviszonyt eredményez, ezen jogviszonyban a Szolgáltatások nyújtója a Szerződéses partner (Teladoc Hungary Kft.), a Szolgáltatások igénybe vevője a Jogosult, a Szolgáltatások díjfizetője az NN.

A Szolgáltatások igénybevétele akként történik, hogy

- Jogosult felhívja az Ukrán egészségvonal-at a +36 80 44 20 20 vagy +36 1 998 0558-as telefonszámok bármelyikén, ahol egy operátor válaszolja meg a hívást.
- Amennyiben a kapcsolat nem történik meg 60 mp-en belül, az automata felajánlja az ügyfél későbbi időpontban történő visszahívását.
- A hívás kapcsolását követően az operátor megválaszolja a hívó fél kérdéseit. Amennyiben a visszahívásra van szükség a teljeskörű tájékoztatás érdekében, az operátor rögzíti a Jogosult nevét és visszahívási telefonszámát.
- Szükség esetén az operátor rögzíti a telefonáló azon igényét, hogy orvos visszahívja a telefonálót, és tájékoztatja a telefonálót a visszahívás folyamatáról. Az igény rögzítése keretében felveszi a telefonáló alábbi adatait: név, visszahívási telefonszám.
- A visszahívás során a Szolgáltató partner orvosa kezdeményezi a hívást és orvosi tanácsadás keretében megválaszolja a Jogosult kérdéseit.
- A Jogosult kérdéseinek megválaszolását követően az operátor megkéri a Jogosultat, hogy értékelje a szolgáltatást.
- A lezajlott orvosi tanácsadások utánkövetése és a szolgáltatás minőségének biztosítás érdekében a tanácsadást követő munkanapon az operátor visszahívja a Jogosultat és megkéri, hogy értékelje a szolgáltatást.

A lezajlott telefonbeszélgetésekről e célra létrehozott adatbázisban feljegyzés készül, amely tartalmazza a hívás időpontját, a hívás célját a telefonáló nevét.

### III. A felek jogai és kötelezettségei

III.1. Az ukrán egészségvonal az év minden napján, napi 12 órában, reggel 8.00 és este 8.00 óra között (a továbbiakban: „Szolgáltatási Idő”) fogadja a hívásokat, melyek rögzítésre kerülnek. Szolgáltató szavatolja saját telefonközpontjának elérhetőségét a készenléti idő 98%-ában. Ez alól kivételt jelentenek az általa nem befolyásolható távközlési és áramellátási zavarok és a szolgáltatás nyújtása során használt műszaki berendezések előre nem látható meghibásodása, illetve egyéb vis maiornak minősülő események.

A Jogosult felelőssége, hogy megfelelő távközlési szolgáltatás (telefonelőfizetés) hozzáféréssel rendelkezzen annak érdekében, hogy az ukrán egészségvonal telefonszámot fel tudja hívni. A +36 1 998 0558 szám normál díjas hívás, és a Jogosult saját tarifacsomagja szerinti hívásdíjat eredményezi. A +36 80 44 20 20 szám Magyarországon (belföldön), belföldi hálózathoz díjmentesen hívható, míg roaming irányból a Jogosult saját tarifacsomagja szerinti roaming díjakon érhető el.

III.2. **Az egészségvonal orvosi tanácsadásra szolgál.** A Szolgáltatások mindegyikére vonatkozik – függetlenül attól, hogy az adott Szolgáltatás jelen ÁSZF-beli leírásánál szerepel-e –, hogy a Szolgáltató partner, által nyújtott információk **nem alkalmasak betegségek diagnosztizálására és semmilyen körülmények között nem helyettesítik az orvosi vizsgálatot és nem képezik diagnózis vagy kezelési terv alapját.**

III.3 Szolgáltató partner minden reklamációt, bejelentést kivizsgál, továbbá a hozzá érkezett vagy továbbított panaszokat 30 napon belül megválaszolja.

III.4 Jogosult a Szolgáltatásokat saját felelősségére veheti igénybe.

III.5 A Jogosult által megadott személyes adatok, elérhetőségek, valamint a Szolgáltatás igénybevétele körében a Jogosult által megadott bármely adat helyességéért és valódiságáért kizárólag az adatokat megadó Jogosult felelős.

III.6. A Szolgáltató Partner a hívásokat minőségbiztosítás és a szolgáltatások teljesítésének nyomon követése céljából rögzíti, és 5 évig megőrzi.

III.7. Jogosult az ukrán egészségvonalhívása során nem jogosult hang- vagy képi felvételt készíteni, illetve annak tartalmát nyilvánosságra hozni, illetve harmadik fél számára hozzáférhetővé tenni. A kép-, és hangfelvételekkel való visszaélésből eredő károkért a Jogosult teljes körű kártérítési felelősséggel tartozik.

III.8. Szolgáltató az ukrán egészségvonal által fogadott hívások számáról, az érdeklődés típusáról, és a lefolytatott orvosi tanácsadások számáról hetente személyazonosításra nem alkalmas, statisztikai adatot szolgáltat az NN felé.

#### IV. Adatvédelem

Szolgáltató partner tudomással bír arról, hogy az adatokat a hatályos magyar jogszabályokban foglalt előírások betartásával kezelheti, őrizheti. Időbeli, térbeli korlátozás nélkül köteles az üzleti, személyes és egészségügyi adatok jogszabályi előírásoknak megfelelő kezelésére, titoktartási kötelezettség betartására. Szolgáltató ezért ezeket az adatokat nem alkalmazhatja vagy használhatja fel semmilyen más célra, mint amelyeket a jelen szerződési feltételek tartalmaznak.

**Szolgáltató partner a Szolgáltatás nyújtása során birtokába jutott személyes adatokat (ideértve az egészségügyi adatokat is) önálló adatkezelőként kezeli, az NN részére kizárólag a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó statisztikai adatokat szolgáltat, melyek személyazonosításra nem alkalmasak.**

Ennek megfelelően Szolgáltató partner köteles az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (az „Adatvédelmi Törvény”), az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény és Az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a „GDPR”) rendelkezéseit figyelembe venni és annak megfelelően eljárni.

Szolgáltató partner vállalja, hogy szigorúan titokban tartja és bizalmasan kezeli azokat a személyes adatokat, amelyekhez a Jogosulttal való szerződéses kapcsolata eredményeként jutott, és gondosan betartja azon köteletségét, hogy ezeket az adatokat biztonságosan őrizze. Szolgáltató partner felelős azért, hogy a Jogosult által átadott adatokat mindenkor munkatársai és megbízottjai bizalmasan kezeljék. A titoktartási kötelezettség Szolgáltató partnert a jelen szerződés megszűnése után is köti.

Szolgáltató partner olyan műszaki és szervezeti intézkedéseket alkalmaz, amelyek a személyes adatok biztonságának szavatolásához szükségesek, figyelembe véve ezek speciális jellegét, továbbá vállalja, hogy elkerüli ezek módosítását, elvesztését, feldolgozását és a hozzájuk való engedély nélküli hozzáférést.

Az ukrán egészségvonal igénybevételével kapcsolatos Adatvédelmi tájékoztató elérhető a Call-center hívás automata felületén az 1-es gomb megnyomásával, valamint a [www.nn.hu/ua-healthline](http://www.nn.hu/ua-healthline) oldalon.

#### V. A Szolgáltatások elérhetősége, Szerződés tartama, megszűnése

Az ukrán egészségvonal szolgáltatás egységesen, jelen ÁSZF rendelkezései szerint érhető el a Jogosultak részére. A Szolgáltatás igénybevétele teljesen önkéntes. A Szolgáltatásra való jogosultság addig tart, amíg az NN az ukrán egészségvonal szolgáltatást elérhetővé teszi (lásd II. fejezet).

A Jogosult saját belátása szerint dönt a Szolgáltatás igénybevételéről, annak gyakoriságáról, illetve a Szolgáltatás igénybe nem vételéről. A Jogosult semmilyen módon nem köteles a Szolgáltatás igénybevételére, és bármikor jogosult úgy dönteni, hogy a Szolgáltatást a jövőben nem veszi igénybe (ilyen esetben a szerződés akkor szűnik meg, amikor az NN úgy dönt, hogy nem folytatja az ukrán egészségvonal szolgáltatás biztosítását).

## VI. Panaszkezelés

Jogosult az általa tapasztalt, a Szolgáltatással, annak minőségével kapcsolatban fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Levélcím: 1092 Budapest, Köztelek utca 6.

<https://teladoc.hu/kapcsolat>

Szolgáltató partner a hozzá érkezett vagy továbbított panaszokat 30 napon belül kivizsgálja, a kivizsgálás eredményéről a Jogosultat írásban értesíti.

Fogyasztói jogvita esetén a Jogosultnak lehetősége van a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez fordulni. A békéltető testületek székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét az alábbiakban találja: <https://www.bekeltetes.hu>

A Budapesti Békéltető Testület székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Telefon: +36 (1) 488 21 31

A Jogosult számára a fentiekén kívül az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva:

- Panasztétel a Fogyasztóvédelmi hatóságnál
- Bírósági eljárás kezdeményezése
- Online vitarendezési platform: Az Európai Bizottság által létrehozott honlapon a fogyasztóknak lehetőségük van arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen a felületen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Az Online vitarendezési Platform itt érhető el: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

## VI. Kellékszavatosság

A Szolgáltató partner a Szolgáltatások teljesítéséért a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), illetve vonatkozó jogszabályok alapján tartozik kellékszavatossággal.

## VII. Vegyes rendelkezések

VII.1 Szolgáltató partner jogosult a jelen szerződésben vállalat feladatai végrehajtásához alvállalkozót igénybe venni. Szolgáltató partner az alvállalkozói teljesítéséért úgy felel, mintha azt maga végezte volna, feladatai ellátására vonatkozóan felelősségbiztosítással rendelkezik.

VII.2 Bármelyik Fél jogosult a szerződés tényét és feltételeit bármikor és bármilyen okból közölni olyan személlyel, szervezettel vagy hatósággal, aki, illetve amely az adott Fél jóhiszemű és kellő alappal történő megítélése szerint törvényesen kérheti ezeket az információkat, beleértve kormányokat és kormányzati szerveket is.

VII.3 A Szolgáltató partner és a Jogosult között létrejött szerződés távollevők között megkötött szerződésnek minősül. A Szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek, azokat Szolgáltató partner nem iktatja, így a Szerződés utólag nem lesz hozzáférhető. A Szolgáltató partnerrel kizárólag ukrán nyelven lehet szerződést kötni. A Szerződéssel kapcsolatos értesítések és a kapcsolattartás nyelve az ukrán nyelv.

Felek az egymás közötti kommunikáció tekintetében az e-mailben történő kommunikációt is elfogadják írásbeli értesítésként.

VII.4 A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., illetve az egyes Szolgáltatásokra közvetlenül vonatkozó jogszabályok (így különösen az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet) irányadó.

VII.8. Amennyiben a magyar hatályos jog alapján a jelen ÁSZF bármely kikötése vagy rendelkezése jogellenes vagy semmis, vagy mindkettő, az ilyen kikötést vagy rendelkezést külön kell választani az egyéb kikötésektől, amelyek változatlanul hatályban maradnak. Az ÁSZF valamely rendelkezésének érvénytelensége nem eredményezi az ÁSZF érvénytelenségét, kivéve, ha egyértelmű, hogy az érvénytelen rendelkezés nélkül a Jogosult a Szolgáltatásokat nem vette volna igénybe.