

## 1. Bevezetés

Jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: **Általános Szerződési Feltételek**) vonatkoznak az egyéni és vállalati ügyfelek (a továbbiakban: **Ügyfél**) és a **Trust Betegút-menedzsment Zrt.** (cégjegyzékszám: 14-10-300354; székhely: 8600 Siófok, Diófás utca 82.; a továbbiakban: **Trust Betegút-menedzsment Zrt.** vagy **Társaság**), mint szolgáltató között megkötött szolgáltatási szerződésre (a továbbiakban: **Szerződés**), amelynek megkötését az Ügyfél a **www.smarthumed.hu** oldalon (a továbbiakban: **Weboldal**) kezdeményezte.

A Szerződés a Társaság által az Ügyfélnek – közvetlenül vagy a Társaság által a szolgáltatás értékesítésébe bevont értékesítési partner közreműködésével - tett, komplex életút-menedzsment (egészségbiztosítási és egészségpénztári) termékek és/vagy azokhoz kapcsolódó egészségügyi és betegút-menedzsment szolgáltatások megrendelésére, megvásárlására vonatkozó ajánlat (a továbbiakban: **Ajánlat**) elfogadásával jön létre, és az Ajánlatban szereplő ellenérték (a kiválasztott fizetési gyakoriság szerinti első díj) vagy – amennyiben az Ajánlat szerint a fizetendő díj több részletben teljesítendő, úgy – az ellenérték első részletének a Társaság számára, az Ajánlat szerinti módon történő megfizetésével lép hatályba.

A Társaság az egyéni (b2c) és vállalati ügyfelek (b2b) felé történő felé történő, online és offline értékesítési tevékenységéhez kapcsolódóan kifejlesztett Weboldal keretében végez ajánlattételt, szolgáltatás-értékesítést, illetve pre-sales adminisztrációt. Az Ajánlat – az alább részletesen definiált – Virtuális Klinika, Műtéti Védelem és Teljeskörű Gondoskodás sztenderd termékek vonatkozásában a Weboldalon jelenik meg; a betegút-menedzsment szolgáltatások vonatkozásában a Társaság az Ügyfél ajánlatkérésének megfelelő, az Ügyfél igényeihez igazodó egyedi Ajánlatát esetileg küldi meg az Ügyfélnek.

A Társaság által promotált termékekkel kapcsolatos szerződéses és elszámolási jogviszony az alábbiak szerint jön létre:

### **Virtuális Klinika** (részletes termékspecifikáció a 3.1.1. pontban)

- a Társaság az egészségügyi szolgáltatások bemutatását és értékesítését támogató aloldalt hoz létre a Weboldalon, ahol feltünteti a termékek leírását és lehetővé teszi azok megvásárlását,
- a Társaság által értékesített egészségügyi szolgáltatásokat a vele együttműködési megállapodást kötő, az egészségügyi szolgáltatások teljesítéséhez szükséges engedélyekkel, illetve személyi-tárgyi feltételekkel rendelkező partnerek nyújtják az Ügyfelek számára,
- az Ügyfél online vagy offline szolgáltatásvásárlása esetén
  - o a vételár Társaság által a feltüntetett sztenderd termék vagy egyedi ajánlat szerinti feltételeknek megfelelően kerül beszedésre (átutalással vagy a Weboldalba integrált online fizetési rendszeren keresztül), akként, hogy a pénzügyi teljesítések a Társaság bankszámláján kerülnek jóváírásra, amiből a Társaság az Ügyfél számára és javára – illetve az Ügyfél által megjelölt kedvezményezett(ek) javára – megvásárolja a kiválasztott szolgáltatást,
  - o a befizetés tényéről a Társaság online számviteli bizonylatot küld az Ügyfél számára, majd a Társaság egészségügyi szolgáltató partnere állítja ki számlát,
  - o az Ügyfél felé történő teljesítést a Társaság egészségügyi szolgáltató partnere végzi.

### **Műtéti Védelem** (részletes termékspecifikáció a 3.1.2. pontban)

- a Társaság a biztosítási szolgáltatások bemutatását és értékesítését támogató aloldalt hoz létre a Weboldalon, ahol feltünteti a termékek leírását és lehetővé teszi azok megvásárlását,
- a Társaság által értékesített biztosítási szolgáltatásokat a vele együttműködési megállapodást kötő, a biztosítási szolgáltatások teljesítéséhez szükséges engedélyekkel, illetve személyi-tárgyi feltételekkel rendelkező partnere nyújtja az Ügyfelek számára,

- az Ügyfél online vagy offline szolgáltatásvásárlása esetén
  - o a vételár a Társaság által az egyedi feltételeknek megfelelően kerül beszedésre (átutalással vagy a Weboldalba integrált online fizetési rendszeren keresztül) akként, hogy a pénzügyi teljesítések a Társaság bankszámláján kerülnek jóváírásra, amiből a Társaság az Ügyfél számára és javára – illetve az Ügyfél által megjelölt kedvezményezett(ek) javára – megvásárolja a kiválasztott biztosítást,
  - o a befizetés tényéről a Társaság online számviteli bizonylatot küld az Ügyfél számára,
  - o a biztosítási jogviszony az Ügyfél és a Társaság biztosító partnere között jön létre.

#### **Teljeskörű Gondoskodás** (részletes termékspecifikáció a 3.1.3. pontban)

- a Társaság az öngondoskodási szolgáltatások bemutatását és értékesítését támogató aloldalt hoz létre a Weboldalon, ahol feltünteti a termékek leírását és lehetővé teszi azok megvásárlását,
- a Társaság által értékesített öngondoskodási szolgáltatásokat a vele együttműködési megállapodást kötő, az egészségügyi, egészségbiztosítási és egészségpénztári szolgáltatások teljesítéséhez szükséges engedélyekkel, illetve személyi-tárgyi feltételekkel rendelkező partnere nyújtja az Ügyfeleknek,
- az Ügyfél online vagy offline szolgáltatásvásárlása esetén
  - o a vételár a Társaság által az egyedi feltételeknek megfelelően kerül beszedésre (átutalással vagy a Weboldalba integrált online fizetési rendszeren keresztül) és a Társaság bankszámláján kerül jóváírásra, amiből a Társaság az Ügyfél számára és javára – illetve az Ügyfél által megjelölt kedvezményezett(ek) javára - megvásárolja a kiválasztott csomag részét képező fix szolgáltatáselemeket (Virtuális Klinika és/vagy Műtéti Védelem), majd a fennmaradó összeget az Ügyfélnek az egészségpénztárba történő belépése után az Ügyfél nevében és javára befizeti az egészségpénztárba, ahol a befizetett összeg a mindenkor aktuális egészségpénztári költségek (tagdíj, kártyadíj, működési költség) levonása után jóváírásra kerül a kedvezményezett nevére dedikált egyéni számlán,
  - o a befizetés tényéről a Társaság online számviteli bizonylatot küld az Ügyfél számára,
  - o az Ügyfél felé történő teljesítést a Társaság, illetve az egészségpénztár szolgáltató partnerei végzik (pl. egészségügyi szolgáltatók, gyógyszertárak, ellátásszervezők),
  - o a biztosítási jogviszony az Ügyfél és a Társaság Biztosító partnere között jön létre.

Azon szolgáltatáselemek vonatkozásában, ahol az Ügyfél befizetéseit a Társaság a Biztosító, illetve Egészségpénztári és egészségügyi szolgáltató partnerei számára az Ügyfél javára továbbítja, a Társaság mintegy szolgáltatási bizományosként jár el.

A Virtuális Klinika, Műtéti Védelem és Teljeskörű Gondoskodás termékek megvásárlásának lehetősége kizárólag a SmartHumed Egészségklub tagjai számára lehetséges (a klubtagság ingyenes). A SmartHumed Egészségklub tartalmát és az ahhoz való csatlakozás feltételeit a jelen ÁSZF 3.2. fejezete tartalmazza.

Amennyiben az Ügyfél az általa megvásárolt Virtuális Klinika, Műtéti Védelem vagy Teljeskörű Gondoskodás termékek ellenértékét a Weboldalon bankkártyával egyenlíti ki, úgy a vásárlásra vonatkozó beszedési megbízás megadásával az Ügyfél beleegyezik abba, hogy

- a Társaság a szolgáltatás díját a választott díjfizetési gyakoriság szerint folyamatosan, mindig a következő aktuális időszakra betérhelje a megadott elsődleges bankkártyára,
- a bankkártya betérhelése a választott díjfizetési gyakoriság szerint, a tárgyidőszakot megelőző hónap utolsó napján történik meg (amennyiben a terhelés nem történik meg, akkor a szolgáltatásra való jogosultság átmenetileg felfüggesztésre kerül).

### **Betegút-menedzsment szolgáltatás**

A Társaság az Ügyfelek igénye alapján önálló, saját hatáskörben teljesítésre kerülő betegút-menedzsment szolgáltatásokat is értékesít, a mindenkori árlistájában rögzített díjakon.

Az Általános Szerződési Feltételek Ügyfél részéről történő elfogadása a Társaság Ajánlatában szereplő saját szolgáltatások, illetve a saját nevében, de az Ügyfél javára vásárolt, illetve számára értékesített szolgáltatások igénybevételének előfeltétele. A feltételek elfogadásának minősül az is, ha az Ügyfél az Ajánlatot elfogadja vagy – akár az Ajánlat kifejezett elfogadásának hiányában is – az Ajánlatban szereplő valamely szolgáltatását igénybe veszi.

A Társaság fenntartja magának a jogot, hogy a Weboldalon értékesített termékek, szolgáltatások árát bármikor módosítsa azzal, hogy

- a módosított árak a Weboldalon való közzététellel válnak hatályossá;
- a módosított árak Weboldalon való közzétételét megelőzően megvásárolt termékeket, szolgáltatásokat az Ügyfél a vásárláskori (módosítás előtti) áron veheti igénybe azzal, hogy amennyiben a megvásárolt termék, szolgáltatás díja időszakonként visszatérően, időszakonként előre fizetendő, úgy a módosított ár Weboldalon való közzétételét követően esedékessé váló díjfizetési időszakokra már a módosított ár fizetendő.

A Társaság fenntartja magának azt a jogot, hogy az Általános Szerződési Feltételeket részben vagy egészben bármikor módosítsa. Az Általános Szerződési Feltételek és annak mindenkori módosítása a **www.smarthumed.hu** weboldalon való közzétételkor lép hatályba. Az Általános Szerződési Feltételek módosításáról a Társaság az Ügyfeleket akként tájékoztatja, hogy a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt Általános Szerződési Feltételeket közzéteszi a **www.smarthumed.hu** oldalon.

## 2. Felek meghatározása

**Társaság:** Trust Betegút-menedzsment Zrt., akivel – mint szolgáltatóval – az Ügyfél a Szerződést megkötöti.

Székhely és levelezési cím: 8600 Siófok, Diófás utca 82.

Adószám: 29278255-2-14

Céjjegyzékszám: 14 10 300354

Számlavezető bank: ERSTE Bank Hungary Zrt.

Bankszámlaszám (HUF): 11600006-00000000-95378453

IBAN: HU66 1160 0006 0000 0000 9537 8453

SWIFT (BIC): GIBAHUHB

Weboldal: [www.smarthumed.hu](http://www.smarthumed.hu)

E-mail: [info@smarthumed.hu](mailto:info@smarthumed.hu)

Telefon: +36 1 700 3216

**Ügyfél:** Ügyfél az a személy, aki a Szerződést a Társasággal megkötöti (mint a Társaság által saját nevében nyújtott, illetve általa értékesített szolgáltatások igénybe vevője és/vagy költségviselője), illetve az Ajánlat elfogadását megelőzően az a személy, aki a Társaság Weboldalán – mint a Társaság szolgáltatásai iránt érdeklődő személy – regisztrál. Amennyiben a Szerződést az igénybeveendő szolgáltatások tárgyában valamely természetes személy munkáltatója köti meg és fizeti ki a munkavállaló javára, úgy szerződőként a munkáltató, kedvezményezettként a munkavállaló szerepel a munkáltatóval megkötésre kerülő szerződésekben.

**Biztosító:** olyan Magyarországon bejegyzett és működő, a Weboldal impresszumában megjelölt biztosító társaság, amely önállóan vagy a SmartHumed termékek között kínált egészségbiztosítási szolgáltatásokat nyújt, valamint azokhoz kapcsolódó szolgáltatásokat szervez (ellátásszervező bevonásával).

**Egészségpénztár:** olyan Magyarországon bejegyzett és működő, a Weboldal impresszumában megjelölt egészségpénztár, amely a SmartHumed által értékesített, szervezett egészségpénztári szolgáltatásokat nyújt.

**Egészségügyi szolgáltató:** az egészségügyi hatóság által kiadott működési engedélye alapján járóbeteg- és/vagy fekvőbeteg-, illetve egyéb egészségügyi szolgáltatások nyújtására jogosult, részben a Weboldal impresszumában megjelölt szolgáltató, amely által nyújtott szolgáltatások célja a szolgáltatás igénybe vevője egészségének megőrzése, a megbetegedések korai felismerése, megelőzése, megállapítása, gyógykezelése, a szolgáltatás igénybe vevője állapotának javítása, állapotromlás megelőzése céljából a szolgáltatás igénybe vevője vizsgálata, kezelése, gondozása, ápolása, fájdalom csökkentése.

**EESZT:** az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térrel kapcsolatos részletes szabályokról szóló 39/2016. (XII. 21.) EMMI rendelet szerinti **Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér**, amely egy, az egészségügyi szolgáltatási folyamatokat összekapcsoló (integrált) informatikai rendszer és adatbázis, amely személyes adatok mellett a leletek, receptek, és különféle egészségügyi vizsgálatokkal kapcsolatos információk, a páciens élethosszáig (és az után még öt évig) tartó időtartam erejéig történő gyűjtésére, tárolására és megosztására szolgál.

**Ellátásszervező:** a szükséges egészségügyi szolgáltatásokat egészségügyi szakértők, orvosok, egyéb szakdolgozók és betegút-menedzserek bevonásával az Ügyfél, illetve az általa megjelölt kedvezményezett részére megszervező és minőségbiztosító szolgáltató.

**Betegút-menedzser:** a szolgáltatások részeként a digitális platform egyéni egészségmenedzsment fiókjában személyre szólóan dedikált, az eseti Ajánlatban megnevezett és/vagy a Társaság által egyéb módon kijelölt személy, aki az Ajánlat előkészítése során, illetve az Ajánlatban szereplő szolgáltatások teljesítése során a Társaság és az Ügyfél a közötti kapcsolattartást végzi, valamint az Ajánlatban szereplő szolgáltatások igénybevételét segíti.

### 3. Szerződés tárgya

#### 3.1. SmartHumed komplex egészségügyi és szociális életút-menedzsment szolgáltatások

##### 3.1.1. Virtuális Klinika

###### 3.1.1.1. E-háziorvosi konzultáció

#### **Ki nyújtja és mit tartalmaz a szolgáltatás?**

A szolgáltatást nyújtó személyes közreműködők

- házi orvos vagy általános orvos,
- aki szükség esetén és lehetőség szerint konzultál praxisközösségi kollégáival, szakorvosokkal.

A szolgáltatás tartalma

- személyes jelenléte nem igénylő egészségügyi vizsgálat-tanácsadás,
  - o videóchat alapú, online távkonzultáció (telemedicina) formájában,
  - o előzetesen meghirdetett rendelési időben,
  - o havi 1 alkalommal, esetenként max. 15 percben,
- a tanácsadás keretében az orvos a következő szolgáltatásokat nyújtja
  - o audiovizuális eszközzel lehetséges vizsgálatot végez (pl. bőrpír, fájó testrész bemutatása),
  - o meglévő egészségügyi leleteket segít értelmezni, feltárja az elvi kezelési lehetőségeket,
  - o egyértelmű helyzetben segít dönteni a szükséges további egészségügyi szolgáltatásokról,
  - o szakértői betegirányítással támogatja az egészségügyi rendszeren belüli továbblépést,
  - o segít a szolgáltatások megszervezésében (konzultáció, diagnosztika, prevenció, műtét, rehabilitáció),
  - o szükség esetén és amennyiben a jogosultsága megengedi, akkor e-receptet ír fel,
  - o támogatja a betegségből gyógyultak utógondozását, állapotának nyomon követését.

#### **Hogyan történik az értékesítés és üzemeltetés?**

A szolgáltatás folyamata, igénybevételének feltételei

- az Ügyfél a Weboldalon felkínált termékek közül a Virtuális Klinika menüpontra kattintva először csatlakozik az ingyenes SmartHumed Egészségklubhoz, amiről az érintett a klubtagsági számát tartalmazó visszaigazoló email üzenetet kap,
- a csatlakozással egyidőben az Ügyfél a Weboldalon a regisztrációhoz kapcsolódó egészségmenedzsment fiókot kap, ahol a későbbiekben láthatók lesznek a megvásárolt szolgáltatások feltételei és elérhetők a Virtuális Klinikai szolgáltatások,
- következő lépésként az Ügyfél a Weboldal Virtuális Klinika aloldalán, az E-háziorvosi szolgáltatás megvásárlásához biztosított felületeken személyes adatainak megadásával és a termékhez kapcsolódó feltételek, nyilatkozatok elfogadásával regisztrál, majd fizet,
- a szolgáltatás igénybevételéhez minden alkalommal előzetes időpontfoglalás szükséges, amelyet az Ügyfél a személyes fiókjában, a Virtuális Klinika felületén levő linkre kattintva tud megtenni,
- a lefoglalt időpontban az Ügyfél a SmartHumed egyéni egészségmenedzsment fiókjában megjelenített linkre kattintva kapcsolódik be az orvos által elindított videokonzultációba.

Az online videokonzultációhoz szükséges, az Ügyfél által biztosítandó tárgyi feltételek

- videóhívások lebonyolítására alkalmas okostelefon, tablet, laptop vagy webkamerával kiegészített számítógép,
- stabil, szélessávú internet hozzáférés.

## **Fizetési feltételek**

- a választott díjfizetési gyakoriság szerinti határozott idejű előfizetéses szolgáltatás díjának megfizetése a választott díjfizetési gyakoriság szerinti időszak első napjáig, előzetesen történik,
- Ügyfél által megadott bankkártyával, a Weboldalba integrált fizetési rendszeren keresztül,
- vagy a Társaság bankszámlájára történő átutalással.

## **A szolgáltatás igénybevételének egyéb feltételei**

- az E-háziorvosi szolgáltatás a Társaság szerződéses partnerének működési engedélye alapján a szolgáltató tevékenységének keretében végzett, személyes találkozás nélküli, szabályos telekonzultációs vizitnek,
- tekintettel a telemedicina keretében elvégezhető szolgáltatási korlátokra, jelen szolgáltatás igénybevétele nem helyettesíti a protokollok szerint szükséges személyes-fizikai és egyéb orvosi-diagnosztikai vizsgálatokat, ezért a szolgáltatást követően az Ügyfél által hozott döntésekért, további egészségügyi szolgáltatás esetleges elmaradásáért sem a Társaság, sem a szolgáltatás nyújtója nem vállal felelősséget,
- az E-háziorvosi szolgáltatásra való jogosultság speciális feltételei
  - o az előfizetés alapján az adott havi szolgáltatás a befizetést követő hónap 1. napjától válik elérhetővé (a meghirdetett rendelési időben foglalható időpontok formájában), majd az utolsó megfizetett időszakot követő hónapban az első befizetés és az azt követő első hónap 1. napja közötti napok számának megfelelően meghosszabbítva érhető el,
  - o a lefoglalt időpont egyszeri alkalommal, a konzultációt megelőzően legalább 24 (huszonnégy) órával ingyenesen lemondható és újra foglalható,
  - o az időpont többszöri lemondása és módosítása nem lehetséges, ez esetben, illetve a kifizetett időszakon túl az előfizetés nem használható fel, a befizetett díj nem kerül visszatérítésre,
  - o az aktuális időszakai szolgáltatási díj meg nem fizetése esetén az utolsó megfizetett hónap végével a szolgáltatási kötelezettség automatikusan megszűnik.

### 3.1.1.2. E-recept

#### **Ki nyújtja és mit tartalmaz a szolgáltatás?**

A szolgáltatást nyújtó személyes közreműködők: házi orvos vagy általános orvos.

#### **A szolgáltatás tartalma**

- személyes vagy videóchat alapú orvos-beteg kapcsolat nélkül, az Ügyfél meglévő egészségügyi dokumentációja alapján, szakorvos által meghatározott gyógyszeres kezelés során alkalmazott vényköteles gyógyszer jogszabályoknak megfelelő (pl. legfeljebb 3 hónapra történő) felírása,
- amennyiben az adott gyógyszer az irányadó orvosszakmai protokollok alapján személyes szakorvosi vizsgálat nélkül felírható (pl. esemény utáni tabletták, fájdalomcsillapítók, stb.), illetve az Ügyfél arra való jogosultsága az EESZT rendszerében egyértelműen ellenőrizhető.

#### **Hogyan történik az értékesítés és üzemeltetés?**

##### **A szolgáltatás folyamata, igénybevételének feltételei**

- az E-recept szolgáltatás önállóan nem érhető el, kizárólag a SmartHumed weboldalon megvásárolt szolgáltatások regisztrációjához kapcsolódóan aktivált egészség-menedzsment fiókban a Virtuális Klinika menüponton belül, az E-receptre kattintva vásárolható meg, amennyiben az E-házi orvos javaslata alapján vagy más szolgáltatásvásárlás alapján a fiókban az E-recept link aktiválódik,
- a szolgáltatás eseti megrendeléséhez kapcsolódóan az online vagy átutalásos fizetés után Ügyfél a felkínált felületen leírja az E-recept igényét-indoklását és csatolja az ehhez szükséges egészségügyi dokumentációját (pl. ambuláns lap, zárójelentés, házi orvosi igazolás), amely alapján a szolgáltató orvosa szükség esetén ellenőrzi az Ügyfél jogosultságát EESZT-ben,
- az E-recept kiállításának előfeltételeként szükséges teljeskörű egészségügyi dokumentáció rendelkezésre állását követő munkanapon történik meg az e-recept felírása,
- ha nem teljesül minden feltétel, akkor az orvos hiánypótlást kérhet vagy orvosi konzultációt javasolhat az Ügyfélnek, illetve jogosult visszautasítani a gyógyszer felírását,
- a felírás után az E-recept után az alábbi helyeken kerül megjelenítésre
  - o a szolgáltató orvosi szoftverének rendszerében (ahol az orvos a későbbiekben is hozzáfér),
  - o az EESZT felületén (www.eeszt.gov.hu lakossági portál, egészségügyi adatok menüpont),
- az E-recept kiváltása
  - o az E-receptet az EESZT-ből bármely gyógyszertár le tudja kérdezni és jogosult kiváltani,
  - o a kiváltáshoz csak TAJ kártyára és személyazonosságot igazoló okmányra van szükség,
  - o az EESZT-ben rögzített meghatalmazás vagy törvényes képviselői jog alapján más személy nevére felírt E-recept kiváltására is van lehetőség,

##### **A szolgáltatás igénybevételének egyéb feltételei**

- az E-recept szolgáltatás a Társaság szerződéses partnerének működési engedélye alapján a szolgáltató tevékenységének keretében végzett, személyes találkozás nélküli telemedicina szolgáltatásnak,
- tekintettel a telemedicina keretében elvégezhető szolgáltatási korlátokra, jelen szolgáltatás igénybevétele nem helyettesíti a protokollok szerint szükséges személyes-fizikai és egyéb orvosi-diagnosztikai vizsgálatokat, ezért a szolgáltatást követően az Ügyfél által hozott döntésekért, további egészségügyi szolgáltatás esetleges elmaradásáért sem a Társaság, sem a szolgáltatás nyújtója nem vállal felelősséget,
- E-recept felírására kizárólag abban az esetben kerülhet sor, ha szolgáltató orvosa saját felelősségi, illetve hatáskörében vállalja a receptfelírást vagy/és ha az Ügyfél hivatalos orvosi dokumentummal igazolni tudja, hogy szakorvosi javaslatra, rendszeresen szednie kell az adott gyógyszert (utóbbi



nem megfelelő igazolása esetén a szolgáltató a jogosulatlan receptigény felírásának visszautasítási jogát fenntartja),

- az Ügyfél az Adatvédelmi dokumentumok elfogadásával automatikusan ellenőrzési (betekintési) jogosultságot biztosít a szolgáltató nevében eljáró orvosnak az EESZT felületén levő fiókjába,
- az E-recept felírásának esetében az Ügyfél kizárólag a receptírás díját fizeti ki, az nem tartalmazza a gyógyszerek kiváltásának árát, amelyeknek megfizetéséhez alapvetően nem jár társadalombiztosítói támogatás (tehát az Ügyfél a gyógyszertárban a teljes vételárat fizeti meg),
- az E-recept szolgáltatás keretében fel nem írható gyógyszerek
  - o szakorvosi javaslatra vagy szakorvosi/kórházi diagnózist követően kizárólag járóbeteg szakellátásban adható gyógyszerek,
  - o jogszabály által kábítószerként és pszichotrop anyagként minősített gyógyszerek,
  - o tápszerek, gyógyászati segédeszközök.

### 3.1.1.3. Szakorvosi videókonzultáció

#### **Ki nyújtja és mit tartalmaz a szolgáltatás?**

A szolgáltatást nyújtó személyes közreműködők

- orvosszakma-specifikusan kiválasztásra kerülő szakorvos,
- aki szükség esetén és lehetőség szerint konzultál praxisközösségi kollégáival, szakorvosokkal.

A szolgáltatás tartalma

- személyes jelenlétet nem igénylő egészségügyi vizsgálat-tanácsadás,
  - o videóchat alapú, online távkonzultáció (telemedicina) formájában,
  - o a megrendelt szolgáltatásra kijánlott időpontban, esetenként max. 30 (harminc) percben,
- aminek keretében az orvos a következő szolgáltatásokat nyújtja
  - o audiovizuális eszközzel lehetséges vizsgálatot végez (pl. bőrpír, fájó testrész bemutatása),
  - o meglevő egészségügyi leleteket segít értelmezni, feltárja az elvi kezelési lehetőségeket,
  - o egyértelmű helyzetben segít dönteni a szükséges további egészségügyi szolgáltatásokról,
  - o szakértői betegirányítással támogatja az egészségügyi rendszeren belüli továbblépést,
  - o segít a szolgáltatások megszervezésében (konzultáció, diagnosztika, prevenció, műtét, rehabilitáció),
  - o szükség esetén és amennyiben a jogosultsága megengedi, akkor e-receptet ír fel,
  - o támogatja a betegségből gyógyultak utógondozását, állapotának nyomonkövetését.

#### **Hogyan történik az értékesítés és üzemeltetés?**

A szolgáltatás folyamata, igénybevételének feltételei

- a Szakorvosi videókonzultáció szolgáltatás önállóan nem érhető el, kizárólag a SmartHumed weboldalon megvásárolt szolgáltatások regisztrációjához kapcsolódóan aktivált egészségmenedzsment fiókban a Virtuális Klinika menüponton belül, az E-háziorvos javaslata alapján, az E-szakorvosra kattintva vásárolható meg,
- a szolgáltatás eseti megrendeléséhez kapcsolódóan az online fizetés után az Ügyfél a felkínált felületen leírja a panaszait, problémáját és csatolja az ehhez esetlegesen rendelkezésre álló egészségügyi dokumentációját (pl. ambuláns lap, zárójelentés, háziorvosi vélemény),
- a szolgáltatás igénybevétele kizárólag előzetes időpontfoglalás alapján lehetséges, amit az Ügyfél a Virtuális Klinika menüponton belül, az E-szakorvosi ajánlat részeként kap meg és igazol vissza,
- a lefoglalt időpontban az Ügyfél a SmartHumed egyéni egészségmenedzsment fiókjában megjelenített linke kattintva kapcsolódik be az orvos által elindított videókonzultációba.

Az online videókonzultációhoz szükséges, az Ügyfél által biztosítandó tárgyi feltételek

- videóhívás lebonyolítására alkalmas okostelefon, tablet, laptop vagy webkamerával kiegészített számítógép,
- stabil, szélessávú internet hozzáférés.

#### **Fizetési feltételek**

- az esetileg megrendelésre kerülő szolgáltatás díjának megfizetése az E-szakorvos szolgáltatás igénybevételét megelőzően esedékes,
- Ügyfél által megadott bankkártyával, a Weboldalba integrált fizetési rendszeren keresztül,
- vagy a Társaság bankszámlájára történő átutalással.

## **A szolgáltatás igénybevételének egyéb feltételei**

- az E-szakorvosi szolgáltatás a Társaság szerződéses partnereinek működési engedélye alapján, a szolgáltatók tevékenységének keretében végzett, személyes találkozás nélküli, szabályos telekonzultációs vizitnek,
- tekintettel a telemedicina keretében elvégezhető szolgáltatási korlátokra, jelen szolgáltatás igénybevétele nem helyettesíti a protokollok szerint szükséges személyes-fizikai és egyéb orvosi-diagnosztikai vizsgálatokat, ezért a szolgáltatást követően az ügyfél által hozott döntésekért, további egészségügyi szolgáltatás esetleges elmaradásáért sem a Társaság, sem a szolgáltatás nyújtója nem vállal felelősséget.
- az E-szakorvosi szolgáltatásra való jogosultság speciális feltételei
  - o a lefoglalt időpont egyszeri alkalommal, a konzultációt megelőzően legalább 48 (negyvennyolc) órával ingyenesen lemondható és újra foglalható,
  - o az időpont többszöri lemondása és módosítása nem lehetséges, ez esetben, a befizetett díj nem kerül visszatérítésre.

### 3.1.2. Műtéti védelem

#### 3.1.2.1. Trust Hospital Csoportos fekvőbeteg ellátásra vonatkozó műtéti és kiegészítő biztosítás

##### **Ki nyújtja és mit tartalmaz a szolgáltatás?**

A Trust Hospital egy csoportos, fekvőbeteg ellátásra vonatkozó műtéti biztosítás, amely alapján a Weboldal impresszumában megjelölt Biztosító az általa mindenkor meghirdetett, azaz adott időpillanatban érvényben levő és az ÁSZF mellékletét képező biztosítási feltételek szerint megszervezi és megtéríti a biztosított műtéti, illetve egyéb költségeit.

A csoportos biztosításhoz csatlakozott személyeknek a kockázati biztosítás mellett lehetőségük van műtétekre szóló és kórházi napi térítésre vonatkozó kiegészítő összegbiztosítás megkötésére is.

A fekvőbeteg biztosítás részeként a Biztosító - Ellátásszervező partnere bevonásával - a biztosított számára vállalja az adott biztosítási eseményhez kapcsolódóan

- a gyógyulása céljából a kockázatviselés időtartama alatt elvégzett,
- orvosi dokumentumokkal, zárójelentéssel igazolt és a biztosító által elismert,
- orvosszakmai szempontok szerint (ésszerű időn belül) ütemezett,
- az egészségi állapot kockázata nélkül halasztható (elektív) műtét és a kapcsolódó előkészítés-utógondozás megszervezését, valamint azok díjainak biztosítási feltételek szerint megtérítését,
- illetve a meghatározott feltételek szerinti összegek pénzbeli megtérítését.

A biztosítási szolgáltatás részletes feltételei a Weboldalon elérhető, a Biztosító mindenkor hatályos Biztosítási Feltételeiből és annak mellékleteiből ismerhetők meg.

##### **Hogyan történik az értékesítés és üzemeltetés?**

A szolgáltatás folyamata, igénybevételének feltételei

- az Ügyfél a Weboldalon felkínált termékek közül a Műtéti Védelem menüpontra kattintva először csatlakozik a SmartHumed Egészségklubhoz, amiről az érintett a klubtagsági számát tartalmazó visszaigazoló email üzenetet kap,
- a csatlakozással egy időben az Ügyfél a Weboldalon a regisztrációhoz kapcsolódó egészségmenedzsment fiókot kap, ahol a későbbiekben láthatók lesznek a megvásárolt szolgáltatások feltételei és elérhetők a biztosítási szolgáltatások,
- következő lépésként a SmartHumed Egészségklub tagja kitölti az egyszerűsített egészségi nyilatkozatot, aminek részeként adott válaszok alapján történik a kockázat elbírálása és annak megfelelően a megvásárolható termék specifikálása,
  - o amennyiben az adott személy válaszai alapján számára lehetséges a kockázati fekvőbeteg biztosítás megkötése, akkor ahhoz kapcsolódóan felkínálásra kerülhet egy műtetre szóló és kórházi napi térítésre vonatkozó összegbiztosítás is,
  - o ha az adott személy válaszai alapján a fekvőbeteg ellátásra vonatkozó biztosítás nem köthető meg, akkor helyette a 3.1.2.2. pontban leírt alternatív egészségbiztosítás megkötésének lehetősége kerül felkínálásra,
- a fentiek alapján kialakult, személyre szabott termék-specifikáció (kosár) alapján az Ügyfél a Weboldal Műtéti Védelem aloldalán a szolgáltatás megvásárlásához biztosított felületeken személyes adatainak megadásával és a termékhez kapcsolódó feltételek, nyilatkozatok elfogadásával regisztrál, majd fizet,

- a csoportos biztosításhoz való csatlakozás és az első díj befizetése után a díjrendezett szerződés minden hónapban jelentésre kerül a Biztosító felé, amely a biztosítási események tekintetében jogviszonyban áll az Ügyféllel.

#### **Fizetési feltételek**

- a választott díjfizetési gyakoriság szerinti biztosítás díjának megfizetése a választott díjfizetési gyakoriság szerinti időszak első napjáig, előzetesen történik,
- Ügyfél által megadott bankkártyával, a Weboldalba integrált fizetési rendszeren keresztül,
- vagy a Társaság bankszámlájára történő átutalással,

#### **A szolgáltatás igénybevételének egyéb feltételei**

- a műtétekre szóló és kórházi napi térítésre vonatkozó kiegészítő összegbiztosítás önállóan nem köthető meg, kizárólag a csoportos fekvőbeteg ellátásra vonatkozó műtéti biztosításhoz való csatlakozás kapcsán érthető el,
- a biztosítási szolgáltatások igénybevételének egyéb feltételeit a biztosító által mindenkor meghirdetett, azaz adott időpillanatban érvényben levő és az ÁSZF mellékletét képező biztosítási feltételek tartalmazzák, melyek a Weboldalon elérhetőek,
- az aktuális időszaki biztosítási díj meg nem fizetése esetén az utolsó megfizetett időszak végével a biztosított jogviszony automatikusan megszűnik.

### 3.1.2.2. Trust Express Med Csoportos egészségbiztosítás

#### **Ki nyújtja és mit tartalmaz a szolgáltatás?**

A Trust Express Med egy csoportos, nagyértékű diagnosztikai és egynapos sebészeti műtéti ellátásra, illetve rettegett betegségekhez és egyéb műtétekhez kapcsolódó esetekre, kórházi díjakra vonatkozó egészségbiztosítás, amely alapján a biztosító az általa mindenkor meghirdetett, azaz adott időpillanatban érvényben levő és az ÁSZF mellékletét képező biztosítási feltételek szerinti térítést nyújt.

A biztosítás részeként a Biztosító - Ellátásszervező partnere bevonásával - a biztosított számára vállalja az adott biztosítási eseményhez kapcsolódóan

- a gyógyulása céljából a kockázatviselés időtartama alatt elvégzett,
- orvosi dokumentumokkal, zárójelentéssel igazolt és a biztosító által elismert,
- orvosszakmai szempontok szerint (ésszerű időn belül) ütemezett,
- az egészségi állapot kockázata nélkül halasztható (elektív) műtét és diagnosztika megszervezését, valamint azok díjainak biztosítási feltételek szerint megtérítését,
- illetve a meghatározott feltételek szerinti összegek pénzbeli megtérítését.

A biztosítási szolgáltatás részletes feltételei a Weboldalon elhelyezett, a Biztosító mindenkor hatályos Biztosítási Feltételeiből és annak mellékleteiből ismerhetők meg.

#### **Hogyan történik az értékesítés és üzemeltetés?**

A szolgáltatás folyamata, igénybevétele feltételei

- az Ügyfél a Weboldalon felkínált termékek közül a Műtéti Védelem menüpontra kattintva először csatlakozik a SmartHumed Egészségklubhoz, amiről az érintett a klubtagsági számát tartalmazó visszaigazoló email üzenetet kap,
- a csatlakozással egy időben az Ügyfél a Weboldalon a regisztrációhoz kapcsolódó egészségmenedzsment fiókot kap, ahol a későbbiekben láthatók lesznek a megvásárolt szolgáltatások feltételei és elérhetők a biztosítási szolgáltatások,
- következő lépésként a SmartHumed Egészségklub tagja kitölti az egyszerűsített egészségi nyilatkozatot, aminek részeként adott válaszok alapján történik a kockázat elbírálása és annak megfelelően a megvásárolható termék specifikálása,
  - o ha az adott személy válaszai alapján a kockázati fekvőbeteg ellátásra vonatkozó biztosítás nem köthető meg,
  - o akkor ahelyett kerül felkínálásra a Trust Express Med egészségbiztosítás megkötésének lehetősége,
- a fentiek alapján kialakult, személyre szabott termék-specifikáció (kosár) alapján az Ügyfél a SmartHumed weboldal Műtéti Védelem aloldalán a szolgáltatás megvásárlásához biztosított felületeken személyes adatainak megadásával és a termékhez kapcsolódó feltételek, nyilatkozatok elfogadásával regisztrál, majd fizet,
- a csoportos biztosításhoz való csatlakozás és az első díj befizetése után a díjrendezett szerződés minden hónapban jelentésre kerül a Biztosító felé, amely a biztosítási események tekintetében jogviszonyban áll az ügyféllel.

**Fizetési feltételek**

- a választott díjfizetési gyakoriság szerinti biztosítás díjának megfizetése a választott díjfizetési gyakoriság szerinti időszak első napjáig, előzetesen történik,
- Ügyfél által megadott bankkártyával, a Weboldalba integrált fizetési rendszeren keresztül,
- vagy a Társaság bankszámlájára történő átutalással.

**A szolgáltatás igénybevételének egyéb feltételei**

- a Trust Express Med egészségbiztosítás a Trust Hospital fekvőbeteg biztosítás helyettesítő terméke, azaz csak akkor vásárolható meg, ha a kockázati fekvőbeteg biztosításba való belépés az egyszerűsített egészségi nyilatkozatban adott válaszok miatt nem lehetséges,
- a biztosítási szolgáltatások igénybevételének egyéb feltételeit a biztosító által mindenkor meghirdetett, azaz adott időpillanatban érvényben levő és az ÁSZF mellékletét képező biztosítási feltételek tartalmazzák, melyek a Weboldalon elérhetőek.
- az aktuális időszaki biztosítási díj meg nem fizetése esetén az utolsó megfizetett időszak végével a biztosított jogviszony automatikusan megszűnik.

### 3.1.3. Teljeskörű gondoskodás

#### **Ki nyújtja és mit tartalmaz a szolgáltatás?**

Az egészségügyi és szociális életút-menedzsment minél széleskörűbb lefedésére létrehozott komplex SmartHumed szolgáltatáscsomagok lehetővé teszik az egyének és családok számára a váratlan helyzetekre való felkészülést, az egészségügyi-szociális kiadásokra történő, célzott öngondoskodást és előtakarékoskosságot.

A szolgáltatáscsomagok egészségpénztári tagságon keresztül érhetőek el és magukban foglalják a Virtuális Klinika, illetve Műtéti Védelem sztenderd alapszolgáltatásait. A két fix szolgáltatáselem (Virtuális Klinika, Műtéti Védelem) díjának megfizetése, valamint a pénztári költségek levonása után fennmaradó összegek az egészségpénztári számlán felhalmozódó megtakarításként, az Ügyfél saját döntése alapján, a pénztári feltételekben részletesen meghatározott célokra szabadon felhasználhatók.

A közvetlenül egészségpénztári számlára befizetésre kerülő díjak az egyéni preferenciák és pénzügyi lehetőségek alapján rugalmasan választható formában kerültek kialakításra, így fix összegű csomagok mellett lehetőség van saját döntés alapján meghatározott értékű befizetésre is.

#### **A szolgáltatás tartalma**

- a SmartHumed Egészségklub tagjaként egyösszegben befizetendő és előre meghatározott, kiemelten egészségügyi-szociális öngondoskodásra fordítandó összegek
  - o Standard öngondoskodási csomag 19 900 Ft / fő / hó,
  - o Optimum öngondoskodási csomag 29 900 Ft / fő / hó,
  - o Prémium öngondoskodási csomag min. 40 000 Ft / fő / hó,
- a befizetett összegeket a Társaság automatikusan az alábbi célokra fordítja
  - o Virtuális Klinika e-háziorvosi előfizetés (részletes termékleírás 3.1.1.1. pontban),
  - o Trust Hospital fekvőbeteg biztosítás életkortól függően, ha az egyszerűsített egészségi nyilatkozat alapján beléphet - részletes termékleírás 3.1.2.1. pontban és a Biztosítási Feltételekben) vagy Trust Express Med egészségbiztosítás (részletes termékleírás 3.1.2.2. pontban és a Biztosítási Feltételekben),
  - o a fenti fix szolgáltatási elemek megvásárlása után fennmaradó összeg az Ügyfél egészségpénztári belépése és számlájának megnyitása, valamint az aktuális pénztári feltételeknek megfelelő költségek (tagdíj, kártyadíj, működési költség) levonása után szabadon felhasználható keretként kerül jóváírásra az egyéni egészségpénztári számlán.

#### **Az egyéni pénztárszámlán felhalmozott összegből megvásárolható szolgáltatások**

- fekvőbeteg és egyéb egészségbiztosítások (családtagok számára akár több biztosítás is vehető),
- virtuális klinikai szolgáltatások (e-háziorvosi és e-szakorvosi konzultáció, stb.),
- prevenciók egészségügyi szolgáltatások (pl. elhízás-, alvás-, stressz-, egyéb tematikus kezelések),
- rehabilitációs szolgáltatások (pl. gyógytorna, egyéb járóbeteg rehabilitáció, stb.),
- egészségügyi és szociális szolgáltatások (pl. időskori egészségfejlesztés, otthon ápolás, stb.),
- egyéb termékek és szolgáltatások (pl. gyógyszerek, betegszállítás, monitoring eszközök, stb.).

#### **Hogyan történik az értékesítés és üzemeltetés?**

##### **A szolgáltatás folyamata, igénybevételének feltételei**

- az Ügyfél a Weboldalon felkínált termékek közül a Teljeskörű Gondoskodás menüpontra kattintva először csatlakozik az ingyenes SmartHumed Egészségklubhoz, amiről az érintett a klubtagsági számát tartalmazó visszaigazoló email üzenetet kap,
- a csatlakozással egyidőben az Ügyfél a SmartHumed weboldalon a regisztrációhoz kapcsolódó egészség-menedzsment fiókot kap, ahol a későbbiekben láthatók lesznek a megvásárolt



- szolgáltatások feltételei és elérhető az öngondoskodási csomag szolgáltatásai (részben az egészségpénztári partner szolgáltatásaira építve, pl. egyenleg-lekérdezés, kártyás fizetés),
- következő lépésként az Ügyfél a Teljeskörű Gondoskodás menüpontban
    - o először kitölti az egészségi nyilatkozatot, aminek részeként adott válaszok alapján történik a kockázat elbírálása és annak megfelelően a megköthető biztosítási termék specifikálása (kockázati fekvőbeteg biztosítás vagy alternatív egészségbiztosítás),
    - o majd kiválasztja a számára megfelelő SmartHumed öngondoskodási csomagot vagy beírja az általa választott gyakorisággal befizetni kívánt összeget (legalább 40 000 Ft),
    - o a SmartHumed csomag kiválasztásához kapcsolódóan az online kockázatelbírálás és a korábban már megadott életkora alapján a komplex szolgáltatáscsomag elemeinek díja kalkulálhatóvá válik, így a rendszer automatikusan kiszámolja és megmutatja a tervezett szolgáltatástartalom fő elemeit,
    - o végül a felkínált paraméterek alapján Ügyfél a szolgáltatás megrendeléséhez biztosított felületeken személyes adatainak megadásával és a termékhez kapcsolódó feltételek, nyilatkozatok elfogadásával regisztrál, majd fizet,
  - a fentiek alapján kialakult, személyre szabott termék-specifikáció és az ahhoz kapcsolódó befizetések alapján a Társaság a Smarthumed Egészségklub tagjai által befizetett összegeket az alábbiak szerint allokálja
    - o Virtuális Klinika e-háziorvosi előfizetés díjakat átutalja az egészségügyi szolgáltatónak,
    - o Műtéti Védelem egészségbiztosítási díjakat átutalja a Biztosítónak,
    - o Egészségpénztári adminisztráció és a befizetések átutalásának menete
      - a Társaság a vásárlás során kiválasztott egészségpénztár számára minden hónap 15. napjáig átadja az érintett Ügyfelek adatait, illetve a tervezett egyéni számlás vagy egyéb befizetések paramétereit (bruttó, azaz a pénztári költségeket is magában foglaló összeg és díjfizetési gyakoriság),
      - az Egészségpénztári tagsággal még nem rendelkező Ügyfelek a SmartHumed fiókban (az Egészségpénztár által biztosított a SmartHumed fiókba integrált felületen keresztül) vagy közvetlenül az Egészségpénztár felületén kitöltik az Egészségpénztári belépési nyilatkozatot, illetve vállalják, hogy az aláírt példányt a pénztár számára aláírva visszaküldik (postai úton),
      - az Ügyfél egyéni számlájának egészségpénztári megnyitása után a Társaság a kiválasztott öngondoskodási csomagban foglalt összeg és díjfizetési gyakoriság szerint az Ügyfél nevében és javára teljesíti a befizetéseket,
      - a pénztár az egyéni számlára kerülő befizetésekből levonja az aktuális pénztári feltételeknek megfelelő költségeket (tagdíj, kártyadíj, működési költség).

Amennyiben az Egészségpénztári tagsággal még nem rendelkező Ügyfelek nem töltik ki az Egészségpénztári belépési nyilatkozatot vagy azt nem juttatják el az Egészségpénztárnak a termék megvásárlását követő 30 (harminc) napon belül, úgy a Társaság a termék Egészségpénztári szolgáltatásrészét nem köteles biztosítani és az Egészségpénztári célú pénzügyi teljesítések után esetenként 2 000 Ft adminisztrációs díjként megilleti. Az Egészségpénztári szolgáltatásokra eső befizetésrész ezen adminisztrációs díjjal csökkentett részét a Társaság a meghiúsulást követő 8 (nyolc) napon belül fizeti vissza az Ügyfélnek.

## Egyéb szolgáltatási feltételek

- az egyéni számlás Egészségpénztári befizetésekre vonatkozóan a mindenkori adótörvényeknek megfelelő adókedvezmények vehetők igénybe,
- az Egészségpénztári befizetésre vonatkozóan az Egészségpénztár által mindenkor meghirdetett, azaz adott időpillanatban érvényben levő, az Egészségpénztári tagbelépéskor az Egészségpénztár által biztosított felületen elérhető Egészségpénztári feltételek szerinti költségek kerülnek érvényesítésre, amelyek a teljes befizetett összegből kerülnek levonásra, majd ezen pénztári költségek, a Virtuális Klinika és Műtéti Védelem szolgáltatásainak megvásárlása után fennmaradó maradványérték válik elkölthetővé,
- a felhalmozott megtakarításokat az Egészségpénztár befekteti, majd annak hozamát (amennyiben keletkezik) időszakosan jóváírja a tagok egyéni számláján (így a szolgáltatásokra fordítható összeg a hozammal is gyarapodhat),
- az Egészségpénztárral szerződött több ezer egészségügyi szolgáltató egy része a pénztártagok számára egyedi kedvezményeket is nyújthat.

## Fizetési feltételek

- a választott díjfizetési gyakoriság szerinti határozott idejű előfizetéses szolgáltatás díjának megfizetése a választott díjfizetési gyakoriság szerinti időszak első napjáig, előzetesen történik,
- Ügyfél által megadott bankkártyával, a Weboldalba integrált fizetési rendszeren keresztül,
- vagy a Társaság bankszámlájára történő átutalással.

## A szolgáltatás igénybevételének egyéb feltételei

- a SmartHumed csomagok fix szolgáltatáselemeinek (Virtuális Klinika, Műtéti Védelem) igénybevételére a 3.1.1.1., 3.1.2.1., 3.1.2.2. pontok szerinti termék-leírásban és a Biztosítási Feltételekben meghatározott feltételek az irányadók (pl. időpont módosítás-lemondás és újrafoglalás, jogosultság felfüggesztése, jogviszony megszűnése, stb.),
- a SmartHumed szolgáltatáscsomagok egyedi szolgáltatásainak igénybevételi feltételeit a Biztosítók, Egészségpénztárak, illetve az érintett egészségügyi és egyéb szolgáltatók által mindenkor meghirdetett, azaz adott időpillanatban érvényben levő és az ÁSZF mellékletét képező feltételek tartalmazzák.
- a SmartHumed csomagok egyes szolgáltatáselemeinek elérhetősége
  - o Virtuális Klinika: az E-háziorvosi előfizetés a megrendelést és az első befizetést követő hónap 1. napjától vehető igénybe (a meghirdetett rendelési időben, foglalás alapján),
  - o Műtéti Védelem: a biztosítási szolgáltatások a megrendelést, első befizetést és azt követő kockázatviselési időszak kezdetét követő hónap 1. napjától vehetők igénybe,
  - o az Egészségpénztári szolgáltatások a befizetést és a költségek levonását követően, az adott pénztár feltételeinek megfelelően érhetők el (részben akár csak a fizikai pénztárkártya legyártása után).

A fenti termékek (Virtuális Klinika, Műtéti Védelem, Teljeskörű Gondoskodás) vállalkozás által munkavállaló javára vagy egyéb (pl. nem online) formában történő megvásárlása esetén a 3.1. pontban és jelen ÁSZF-ben leírt szolgáltatási feltételek az irányadók, azzal a fő különbséggel, hogy ezekben az esetekben

- a szolgáltatások ellenértékének fizetését a külön megállapításra kerülő szerződéses feltételek alapján a költségviselő vállalkozás teljesíti,
- a klubtagság, illetve a felhasználói fiók létrehozása a Weboldal adminisztrációs felületén, a Társaság munkatársai által manuálisan vagy az IT rendszer által automatizáltan történik.

## 3.2. SmartHumed Egészségklub és digitális platform

### A SmartHumed Egészségklub célja

- az előre nem tervezhető egészségügyi és szociális problémákra, kiadásokra való felkészülés érdekében teljeskörű egészségügyi és szociális életút-menedzsment megoldások felkínálása,
- az egészségügyi és szociális szolgáltatásokat igénybe vevő személyek döntéseinek független tanácsadói támogatása, egészségnyereségének optimalizálása, utógondozása és nyomon követése,
- az egészségügyi és szociális szolgáltatások igénybevételének megkönnyítése, illetve kezelési- és költséghatékonyságának javítása (minőségbiztosítás, transzparens adminisztráció és elszámolás).

### A SmartHumed Egészségklub általános szolgáltatásai

- egészségpénztári befizetéssel, járó- és fekvőbeteg biztosítások megvásárlásával teljeskörű egészségügyi és szociális biztonságérzet biztosítása egyének, családok, munkavállalók számára,
- az egyéni egészségmenedzsment fiókban a teljes életút során felmerülő események átlátható, biztonságos, felhasználóbarát formában való kezelése (adatok, szolgáltatások, dokumentumok),
- egészségügyi és szociális problémák megoldása egyablakos rendszerben (igénybejelentés, online háziorvosi tanácsadás, betegút-menedzsment, adminisztráció),
- a kiszolgáltatottság csökkentése érdekében általános információk biztosítása, illetve személyre szabott egészségügyi szolgáltatások, valamint független szakmai segítség igénybevétele.

### A SmartHumed Egészségklub tagjaként, a SmartHumed digitális platform keretében minden regisztrált Ügyfél egyéni egészségmenedzsment fiókot kap, amelynek általános felhasználási feltételei

- az online regisztráció során az Ügyfél megadja a személyes adatait (név, email, cím, születési idő), majd a későbbi opcionális termékvásárlásnál kitölti a teljeskörű regisztrációs adatlapot,
- az Ügyféllel történő kommunikáció elektronikus úton történik, amelynek részeként az Ügyfél az egyéni egészségmenedzsment fiókhoz, illetve a későbbi opcionális termékvásárlásokhoz kapcsolatosan szükséges nyilatkozatokat, dokumentumokat elektronikus formában fogadja el (kivéve, amit a biztosítók vagy az egészségpénztári partnerek papíralapon, eredetben is kérnek),
- a valóságnak megfelelő adatok megadása az Ügyfél felelőssége, a Társaság fenntartja magának a jogot, hogy valótlan adatok megadása esetén az egyéni egészségmenedzsment fiókot azonnali hatállyal törölje, illetve az Ügyféllel szemben esetlegesen kártérítési igényt érvényesítsen,
- az Ügyfél által megadott adatok valótlanságából, hiányosságából eredő károkért, valamint a levelezési szolgáltatónál felmerülő hibákért, rendellenes működésért, biztonsági és egyéb beállítások miatt felmerülő problémákért, az abból származó károkért, valamint hátrányos jogkövetkezményekért a Társaság nem vállal felelősséget,
- a SmartHumed digitális platformon megvásárlásra kerülő termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos információk az egyéni egészségmenedzsment fiókban megjelenítésre kerülnek,
- a SmartHumed digitális platformon elérhető szolgáltatások köre a Társaság döntése alapján bármikor módosítható, az újonnan bevezetésre kerülő funkciókra vonatkozó szolgáltatási feltételeket a Társaság a mindenkor aktuális ÁSZF keretében, valamint opcionálisan az Ügyfélnek címzett értesítésekben (fiókon belüli értesítés, hírlevél, egyéb) bocsátja rendelkezésre,
- az egészségmenedzsment fiókhoz hozzáférést biztosító jelszó biztonságos megőrzéséért, illetve a digitális platform szolgáltatásainak igénybevételéhez szükséges megfelelő adatátviteli sebességű internetkapcsolat és naprakész böngésző biztosításáért az Ügyfél a felelős.

A SmartHumed Egészségklub díja: a klubtagság és a digitális platformra történő regisztráció ingyenes.

A SmartHumed Egészségklubhoz való csatlakozás módja: a Weboldalon történő regisztráció során a személyes adatok megadása (név, email cím, születési idő).



### 3.3. SmartHumed önálló betegút-menedzsment szolgáltatások

A SmartHumed betegút-menedzsment szolgáltatások az egyéni Ügyfelek, valamint költségviselők által egyedi Ajánlatkérés alapján önállóan, egyes egészségügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódóan is megvásárolhatók.

A SmartHumed betegút-menedzsment szolgáltatás főbb elemei:

- Navigáció: egészségügyi dokumentáció áttanulmányozása, illetve egészségi állapot felmérése, előminősítése és online vagy telefonos tanácsadás-betegirányítás (pl. e-háziorvossal, illetve praxissal való konzultáció, specialista szakorvos és szolgáltató előzetes kiválasztása-bevonása),
- Asszisztencia: pre-sales adminisztráció támogatása, teljeskörű egészségügyi szolgáltatásszervezés és egyéb támogatás, kórházi és egyéb szolgáltatási folyamatok minőségbiztosítása (diagnosztika, konzultáció, műtéti előkészítés, műtéti beavatkozás, poszt-operatív rehabilitáció, egyéb),
- Utógondozás: egészségügyi, pénzügyi és egyéb adminisztráció-dokumentáció, illetve biztosítói és egyéb intézményi finanszírozók felé pénzügyi elszámolás támogatása (pl. előzetes engedélyeztetés, utólagos visszatérítés, stb.), nyomon követés és kapcsolódó online vagy telefonos tanácsadás (akár egészségügyi konzultáció-támogatás).

A SmartHumed betegút-menedzsment szolgáltatást a Társaság által kijelölt Betegút-menedzser nyújtja, aki az Ügyféllel telefonon, emailen, illetve szükség és igény szerint személyesen tartja a kapcsolatot, amely során a szolgáltatások igénybevételét segíti.

A Betegút-menedzser munkáját a háttérben dolgozó irodai és egyéb személyzet támogatja.

A SmartHumed betegút-menedzsment szolgáltatásainak keretében szervezett egészségügyi szolgáltatáselemeket az egyedi Ajánlatokban foglalt egészségügyi szolgáltatók a szolgáltatás nyújtásának helye szerinti, elfogadott orvosszakmai protokollok és a rájuk irányadó mindenkori jogszabályok rendelkezései szerint nyújtják. Az Ügyfél felé előzetesen kiajánlott és általa megrendelt egészségügyi szolgáltatáscsomagok ára nem tartalmazza az egészségügyi szolgáltatások igénybevétele közben felmerülő, előre nem látható események, sürgősségi ellátások, komplikációk, szövődmények költségeit (beleértve az Európai Unió betegbiztosítási kártya hatálya alá tartozó ellátások költségeit is), amelyekre vonatkozóan az egészségügyi szolgáltató által alkalmazott protokoll és előzetes tájékoztató rendelkezései az irányadóak és amelyek megtérítésére Ügyfél az érintett szolgáltatók felé előzetes kötelezettséget vállal. A Társaság által bevonásra kerülő egészségügyi szolgáltató partnerek az általuk nyújtott szolgáltatáselemek ellenértékéről szóló számlát közvetlenül állítják ki az Ügyfélnek.

A SmartHumed betegút-menedzsment szolgáltatások díja az Ügyfél ajánlatkérése alapján, az adott konkrét igénynek megfelelő egészségügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódó speciális feltételek figyelembevételével, egyedileg kerül meghatározásra és kiajánlásra, illetve az abban foglalt feltételeknek megfelelő átutalásra. Amennyiben Ügyfél a betegút-menedzsmenttel kiegészített egészségügyi szolgáltatási Ajánlatot elfogadja, a Felek közötti Szerződés létrejön. Az Ügyfél a betegút-menedzsment szolgáltatás ellenértékét az Ajánlatban foglaltak szerint (ellenkező Ajánlati rendelkezés hiányában 5 (öt) naptári napon belül, egy összegben) előre köteles megfizetni, mivel annak előzetes megfizetése a szolgáltatás igénybevételének alapfeltétele.

#### 4. Felek jogai és kötelezettségei

A Társaság köteles az Ügyfél által megrendelt szolgáltatásokat a magyar jogszabályoknak megfelelően nyújtani, illetve az erre megfelelő szolgáltató partnerek bevonásával megszervezni.

A Társaság az egészségügyi, biztosítási és/vagy egyéb engedélyezési körbe tartozó szolgáltatásokat mindig a szükséges tárgyi és személyi feltétellel, illetve engedéllyel és felelősségbiztosítással rendelkező szolgáltató partnereinek bevonásával biztosítja.

Az Ügyfél kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Társaság és/vagy a közreműködő szolgáltató érdekkörén kívül eső okból kifolyólag a Társaság a korábban már elfogadott Ajánlat (Szerződés) szerinti szolgáltatáscsomagot jogosult egyoldalúan módosítani (ebbe az Ügyfél egészségi állapotához kapcsolódó, orvosiilag szükségszerű tartalmi módosításokon túl beleértve az egészségügyi szolgáltatói kapacitások elérhetőségéből eredően bekövetkező esetleges időpont- és egyéb változtatásokat is).

Ügyfél köteles a szolgáltatáscsomag, továbbá az általa megrendelt összes többlétszolgáltatás és az előző bekezdés szerinti módosításokból eredő többlétszolgáltatások teljes ellenértékének megfizetésére, függetlenül attól, hogy saját forrásból vagy/és biztosítói, esetleg egyéb intézményi, vállalati finanszírozásból tervezi-e kiegyenlíteni az ellenértéket.

A Társaság a nyújtott szolgáltatásokért az Ajánlatban kalkulált díjazásra jogosult.

Az Ügyfél jogosult a Társaságtól információt kérni a szolgáltatásban részt vevő egészségügyi szolgáltatók és általuk alkalmazott egészségügyi dolgozók szakmai hátteréről, illetve az egészségügyi szolgáltatást végző vezető orvos személyéről (név, szakmai tapasztalat).

Ügyfél köteles haladéktalanul írásban tájékoztatni a Betegút-menedzsert a Szerződéssel kapcsolatban felmerülő bármilyen problémáról, illetve vállalja, hogy az Ajánlat szerinti szolgáltatáscsomagban foglalt szolgáltatáselemeken túli kapcsolódó igényeit kizárólag a Társaság Betegút-menedzsere felé jelzi, azokra a Társaságtól kér ajánlatot, valamint azokat a Társaság bevonásával rendeli meg.

Ügyfél a szolgáltatáscsomag ellenértékét (tekintettel annak magánszolgáltatási és önköltséges jellegére, illetve a magyar társadalombiztosítás által finanszírozott alapszolgáltatásokhoz képest emelt színvonalára) a hatályos magyar jogszabályok szerint nem jogosult a magyar Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő által megtéríttetni.

A határon átnyúló egészségügyi szolgáltatásokról szóló 2011/24/EU irányelv alapján az Európai Unió más tagállamainak betegek jogosultak Magyarországon tervezetten határon átnyúló egészségügyi ellátást igénybe venni, így az Ügyfél (amennyiben EU-s országból érkezik) jogosult lehet a hatályos uniós jogszabályi rendelkezések alapján a szolgáltatáscsomag vagy annak egy része ellenértékének utólagos megtérítésére a külföldi biztosítójától, az igénybe vett szolgáltatástól és a biztosítási fedezetétől függően. A külföldi társadalombiztosító utólagos visszatérítése nem mentesíti az Ügyfelet a szolgáltatáscsomag ellenértékének jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti előzetes megfizetésétől.

#### 5. Adatvédelem

A Társaság kijelenti, hogy minden esetben a Weboldalon is fellelhető Adatvédelmi tájékoztatónak és Adatkezelési hozzájáruló nyilatkozatnak megfelelően kezeli az Ügyfél adatait, a vele kapcsolatosan tudomására jutott információkat (a weboldalon megjelenő nyilatkozatok magyar nyelvű verziója az irányadó).

Az Ügyfél a mindenkor hatályos magyar jogszabályoknak megfelelően adja határozott és önkéntes hozzájárulását ahhoz, hogy adatait a Társaság és az Adatkezelési hozzájáruló nyilatkozatban megjelölt egyéb személyek kezeljék, azokhoz hozzáférjenek.

Az Ügyfél – az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény alapján – a mindenkor hatályos magyar jogszabályoknak megfelelően járul hozzá ahhoz, hogy a kezelése az Betegút-menedzser jelen legyen, továbbá a kezeléséről, az egészségügyi állapotáról az egészségügyi szolgáltató a Társaságnak, illetve a Betegút-menedzsernek teljes körű tájékoztatást adjon.

## 6. Felelősségi klauzula

A Társaság egészségügyi és egyéb szolgáltató partnerei által az Ügyfélnek nyújtott szolgáltatásokért a szolgáltatást nyújtó partnerek tartoznak kizárólagos, teljes és közvetlen felelősséggel.

A Társaság szolgáltató partnerei által az Ügyfélnek közvetlenül nyújtott szolgáltatások tartalmáért, minőségéért, az esetlegesen azokkal vagy azokhoz kapcsolódóan okozott károkért a Társaság semminemű felelősséggel nem tartozik, ebben a körben a Társaság a felelősségét kizárja.

## 7. Egyebek

Az Ügyfél részéről az Általános Szerződési Feltételek és az Adatkezelési Hozzájáruló Nyilatkozat a **www.smarthumed.hu** Weboldalon, a regisztráció során, az adott nyilatkozatok elektronikus bejelölésével minősül elfogadottnak.

Az Ügyfél részéről az Ajánlat akkor minősül elfogadottnak, hatályos jognyilatkozatnak, ha

- a vonatkozó dokumentumot kinyomtatta, aláírta és az aláírt dokumentumot szkennelve elküldte az **info@smarthumed.hu** email címre és/vagy a Társaság által megjelölt egyéb hivatalos email címre, illetve postai úton kézbesítette vagy személyesen átadta a Társaságnak,
- és/vagy ha a **www.smarthumed.hu** Weboldalon vagy/és az ahhoz kapcsolódó egyéb marketingfelületeken a regisztráció során az elfogadásnak megfelelő jelölést megtette, a vásárlási folyamatot sikeresen lezárta (és az első díj jóváírásra került a Társaság bankszámláján).

Az Ügyfél nevére szóló Ajánlatban nem szabályozott kérdésekre a Társaság által kibocsátott mindenkori Általános Szerződési Feltételek vonatkoznak. Amennyiben a jelen Általános Szerződési Feltételek valamely rendelkezése és az Ajánlat valamely feltétele egymástól eltér, az utóbbi válik a Szerződés részévé.