

## Általános szerződési feltételek

**1. Cég neve:** MV Medical Transport Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban MV Betegszállítás/Szolgáltató)

**2. Székhely és telephely címe:**

Székhely: 1098 Budapest, Ecseri út 6. 2. lph. 2.em.8.

Telephely: 1108 Budapest, Kozma utca 7/B

**3. Kapcsolattartási adatok:**

Telefonszám: +36301303328, +36301303332

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

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

**4. Adószám, Cégjegyzékszám:** Adószám: 27838619-1-43 Cégjegyzékszám: 01-09-400023

**5. Panaszkezelési kapcsolattartó:**

Miskolczi Attila, ügyvezető: a panaszkezelési kapcsolattartó elérhetőségei megegyeznek a fenti kapcsolattartási adatokkal.

**6. Adatvédelmi kapcsolattartó:**

Miskolczi Attila, ügyvezető: az adatvédelmi kapcsolattartó elérhetőségei megegyeznek a fenti kapcsolattartási adatokkal.

**7. Békéltető Testület:**

Név: Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: +36 1 488 2131

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

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

## **1. Szolgáltatások leírása**

### **1.1 Ülő- és fekvőbeteg-szállítás:**

Szolgáltatásaink közé tartozik az ülő- és fekvőbeteg-szállítás, amely lehetővé teszi a betegek kényelmes és biztonságos szállítását otthonukból a kezelőintézményekbe és vissza, vagy bármely más előre megbeszélte helyszínre. Szolgáltatásunk kiterjed a rövid távú és hosszú távú utazásokra egyaránt, beleértve a nemzetközi szállítást is.

### **1.2 Oxigénes betegszállítás:**

Különös figyelmet fordítunk az oxigénterápiát igénylő betegek szállítására. Járműveink az oxigénterápia biztosításához szükséges felszerelésekkel vannak ellátva, így garantálva az utazás során a beteg biztonságát és kényelmét.

### **1.3 Járműparkunk:**

Járműparkunk magában foglalja a speciálisan felszerelt betegszállító járműveket, amelyek nem minősülnek mentőautóknak, de minden szükséges kényelmet és biztonságot megadnak a betegek számára az utazásuk során. Járműveink lehetővé teszik a betegek ülő vagy fekvő pozícióban történő szállítását.

### **1.4 Országos és nemzetközi kiterjedés:**

Szolgáltatásaink nem korlátozódnak Budapestre vagy Magyarországra területére; készen állunk arra, hogy ügyfeleinket bárhova elszállítsuk, ahol szükség van rájuk. Legyen szó belföldi vagy nemzetközi úticélról, az MV Betegszállítás a megbízható választás az Ön számára.

## **2. Díjszabás és Fizetési Feltételek**

Az MV Betegszállítás elkötelezett amellett, hogy átlátható és ésszerű díjszabási politikát alkalmazzon, mely lehetővé teszi ügyfelei számára, hogy pontosan tudják, milyen költségekre számíthatnak.

### **2.1 Árazás:**

A szolgáltatások díjazása több tényezőtől függ, beleértve a szállítás távolságát, időtartamát és a szükséges speciális ellátást. Az alábbiakban részletezzük a leggyakoribb díjszabási modelljeinket:

- Budapesti szállítás: A díj 15.000 és 22.000 forint között mozog, attól függően, hogy milyen távolságot és milyen körülmények között kell megtenni.

- Vidéki szállítás: A vidéki utak esetén a díjszabásunk kilométerenként 400 forintot tesz ki. A végső díjat az útvonal hossza és a szolgáltató határozza meg.
- Várakozási díj: Amennyiben előre tudjuk vállalni a várakozást, a díj minden megkezdett óráért 9.000 forint.

## **2.2 Fizetési feltételek:**

A fizetési módok rugalmasak, lehetőséget biztosítva az ügyfelek számára, hogy az őket legjobban kiszolgáló módon rendezzék a díjakat:

- Előre utalással: A szállítás előtt banki átutalással.
- Készpénzben: A fuvar előtt vagy után közvetlenül a szolgáltatónak.
- Vidéki és külföldi szállítás esetén: A szolgáltatás díjának teljes összegét előre kérhetjük.

Minden esetben a szolgáltatás díjáról és a fizetési feltételekről előzetesen egyeztetünk az ügyféllel, biztosítva a teljes átláthatóságot és elkerülve a későbbi félreértéseket.

## **2.3 Lemondási feltételek:**

A lemondási feltételeket a 3. pontban részletezzük, amely magában foglalja a lemondási díjakat és azok alkalmazásának körülményeit.

# **3. Lemondási Feltételek**

Az MV Betegszállítás megérti, hogy ügyfeleink tervei változhatnak, ezért rugalmas lemondási politikát kívánunk fenntartani, amely lehetővé teszi a szolgáltatások lemondását meghatározott feltételek mellett.

## **3.1 Lemondási Díjak:**

A szolgáltatás lemondásával kapcsolatos díjak a lemondás időpontjától függően változnak:

- 48 órán belüli lemondás esetén a szolgáltatás díjának 50%-át számítjuk fel lemondási díjként.
- 24 órán belüli lemondás esetén a teljes díj 100%-a kerül felszámolásra mint lemondási díj.

## **3.2 Lemondás Módja:**

A szolgáltatás lemondását az ügyfélnek e-mailben vagy telefonon kell jeleznie. Kérjük, hogy a lemondást a lehető legkorábban hajtsák végre, hogy az időpontot más ügyfelek részére is fel tudjuk kínálni.

### **3.3 Lemondási Feltételek Módosítása:**

Az MV Betegszállítás fenntartja a jogot, hogy a lemondási feltételeket előzetes értesítés mellett módosítsa. A legfrissebb információkért kérjük, látogassák meg rendszeresen a weboldalunkat vagy lépjenek kapcsolatba velünk.

## **4. Szerződéses Kötelezettségek és Szolgáltatási Keretek**

Az MV Betegszállítás elkötelezett amellett, hogy ügyfeleinek magas színvonalú, biztonságos és megbízható betegszállítási szolgáltatást nyújtson. A kölcsönös elégedettség és az elvárások világos kommunikációja érdekében az alábbi szerződéses kötelezettségeket és szolgáltatási kereteket határozzuk meg:

### **4.1 Szolgáltatások Keretei:**

- ‘Ágytól ágyig’ szolgáltatás: Cégünk vállalja a beteg szállítását a kiindulási ponttól (pl. otthon) a célállomáshoz (pl. kórház), figyelembe véve az ügyfél specifikus igényeit és kéréseit.
- Kontroll vizsgálatok és kezelések: Szolgáltatásaink magukban foglalják a betegek orvosi kontroll vizsgálatokra és kezelésekre való elszállítását. Kérjük az ügyfelet, hogy a várakozási idővel kapcsolatos igényeket előzetesen egyeztessék velünk.

### **4.2 Szolgáltató Kötelezettségei:**

- Biztonság: Vállaljuk, hogy szolgáltatásainkat a lehető legnagyobb biztonság mellett, megfelelően képzett személyzettel és a szükséges felszerelésekkel végezzük.
- Pontosság: Elköteleztünk vagyunk amellett, hogy a megbeszéltek időpontokban pontosan érkezünk, és a szállítást hatékonyan végezzük.

### **4.3 Ügyfél Kötelezettségei:**

- Információs szolgáltatás: Az ügyfelek kötelesek minden releváns információt megadni a szállításhoz, beleértve a beteg állapotát, a szállítás célját és a szükséges különleges ellátást.
- Együttműködés: Az ügyfelek együttműködése szükséges a szállítási folyamat során, beleértve az előzetes egyeztetéseket és a szállítás napján történő segítségnyújtást.

### **4.4 Változások és Törlések:**

Minden változást vagy a szolgáltatás törlését a lehető legkorábban kell jelezni, hogy minimalizáljuk a fennakadásokat és lehetőség szerint alternatív megoldásokat kínálhassunk.

## 5. Adatkezelés

Az MV Betegszállítás elkötelezett az ügyfelei személyes adatainak védelme mellett. Az adatkezelési gyakorlatunk összhangban áll a hatályos magyar adatvédelmi törvényekkel, beleértve az Európai Unió Általános Adatvédelmi Rendeletét (GDPR).

### 5.1 Személyes adatok gyűjtése és felhasználása:

- Az általunk gyűjtött személyes adatok közé tartozik az ügyfél neve, címe, egészségügyi információi és egyéb kapcsolattartási adatok, amelyek a szolgáltatás biztosításához szükségesek.
- Ezeket az adatokat kizárólag a betegszállítási szolgáltatás nyújtásához, számlázáshoz és a szolgáltatásaink fejlesztéséhez használjuk fel.

### 5.2 Adattovábbítás:

Az ügyfelek személyes adatait nem adjuk át harmadik feleknek, kivéve, ha azt jogszabály írja elő vagy az ügyfél kifejezett hozzájárulását adta.

### 5.3 Az ügyfelek jogai:

Az ügyfelek jogosultak tájékoztatást kérni személyes adataik kezeléséről, valamint kérhetik adataik helyesbítését, törlését vagy kezelésük korlátozását.

Jogosultak panaszt tenni az adatvédelmi hatóságnál, ha úgy érzik, hogy adataik kezelése nem felel meg a hatályos adatvédelmi előírásoknak.

### 5.4 Adatbiztonság:

Az MV Betegszállítás minden szükséges technikai és szervezeti intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az ügyfelek személyes adatait biztonságban tartsa és megvédje az illetéktelen hozzáférés, módosítás, továbbítás vagy törlés ellen.

### 5.5 Adatvédelmi tájékoztató:

A teljes körű adatvédelmi tájékoztatónk elérhető a weboldalunkon, amely részletesen ismerteti adatkezelési gyakorlatunkat, az adatvédelmi jogokat és az adatvédelmi politikát.

## 6. Panaszkezelési Eljárás

Az MV Betegszállítás elkötelezett az ügyfelek magas szintű elégedettsége mellett. Amennyiben ügyfeleink nem teljesen elégedettek a nyújtott szolgáltatásainkkal, kérjük, használják panaszkezelési eljárásunkat.

### **6.1 Panasz Bejelentése:**

- Panaszokat telefonon vagy e-mailben fogadunk. Kérjük, hogy a panaszokat lehetőleg részletesen, az érintett szolgáltatás pontos dátumával és az esetleges probléma leírásával együtt küldjék el.
- A panaszokat a lehető leggyorsabban, de legkésőbb 30 napon belül kezeljük, és válaszolunk rájuk.

### **6.2 Panaszkezelési Folyamat:**

- A beérkezett panaszokat alaposan kivizsgáljuk, és minden esetben törekszünk a legmegfelelőbb megoldás megtalálására.
- A panaszkezelési folyamat során elsődleges célunk az, hogy az ügyfél elégedettségét helyreállítsuk, és amennyiben szükséges, javításokat hajtsunk végre szolgáltatásainkon.

### **6.3 Panaszok Nyilvántartása:**

- Minden panaszt nyilvántartunk a folyamatos minőségellenőrzés és a szolgáltatásaink javítása érdekében.
- A panaszkezelési eljárás során szerzett tapasztalatokat rendszeresen felülvizsgáljuk, és szükség esetén intézkedéseket teszünk a hasonló esetek elkerülése végett.

### **6.4 Jogorvoslat:**

Amennyiben az ügyfél nem elégedett a panaszkezelés eredményével, tájékoztatjuk a további jogorvoslati lehetőségekről, beleértve a fogyasztóvédelmi hatóságokhoz való fordulást vagy bírósági eljárást.

## **7. Felelősség és Biztosítási Feltételek**

Az MV Betegszállítás elkötelezett az ügyfelek biztonságos és kényelmes szállítása mellett. Az alábbiakban tárgyaljuk a vállalat felelősségvállalásának kereteit és a biztosítási feltételeket.

### **7.1 Felelősség:**

- Az MV Betegszállítás vállalja a teljes felelősséget az ügyfelei biztonságáért és kényelméért a szállítás során. Felelőségünk magában foglalja a szállítás közben

esetlegesen bekövetkező balesetek vagy károkért való felelősségvállalást, amennyiben azok a cég hibájából vagy gondatlanságából történtek.

- Kizárjuk a felelősséget azokért a károkért, amelyek a beteg állapotának előre nem látható változása, harmadik fél tevékenysége vagy vis maior események miatt következnek be.

### **7.2 Biztosítás:**

Az MV Betegszállítás rendelkezik az ágazati szabványoknak megfelelő felelősségbiztosítással, amely kiterjed a szolgáltatás során esetlegesen bekövetkező balesetek és károk fedezésére. Felelősségbiztosítási szerződésünket az Allianz biztosítóval kötöttük.

### **7.3 Kártérítési Igények:**

- Kártérítési igény esetén az ügyfeleknek írásban kell benyújtaniuk panaszukat, amely tartalmazza a kár bekövetkezésének körülményeit, valamint a kért kártérítés összegét.
- Minden kártérítési igényt alaposan megvizsgálunk, és az ügyféllel együttműködve törekszünk a megfelelő megoldás megtalálására.

### **7.4 Jogorvoslat és Vitarendezés:**

Az MV Betegszállítás célja, hogy minden esetleges vitát békés úton rendezzen. Amennyiben az ügyfél nem elégedett a kártérítési igény kezelésével, tájékoztatjuk a további jogorvoslati lehetőségekről, beleértve a fogyasztóvédelmi hatóságokhoz vagy bírósághoz való fordulást.

## **8. Szolgáltatás Megrendelésének Folyamata**

Az MV Betegszállítás célja, hogy a szolgáltatás megrendelése egyszerű és gördülékeny legyen ügyfeleink számára. Az alábbi lépések segítségével könnyedén megrendelhető a kívánt betegszállítási szolgáltatás:

### **8.1 Megrendelés Módja:**

A szolgáltatás megrendelése telefonon vagy e-mailben történhet. Mindkét csatornán készen állunk arra, hogy részletes tájékoztatást nyújtsunk szolgáltatásainkról, válaszoljunk kérdésekre és segítsünk a legmegfelelőbb szolgáltatás kiválasztásában.

### **8.2 Szükséges Információk:**

A megrendelés során az alábbi információkat kérjük el az ügyféltől:

- Ügyfél neve és kapcsolattartási adatai.
- A beteg neve, állapota és különleges igényei (pl. oxigénterápia).
- A szállítás kiindulási-és cél helyszíne.
- A kívánt dátum és időpont a szállításhoz.
- Egyéb releváns információk, amelyek befolyásolhatják a szállítást.

### **8.3 Megrendelés Visszaigazolása:**

A megrendelés beérkezése után munkatársaink feldolgozzák azt, és visszaigazolást küldenek az ügyfélnek az elérhetőségein.

A visszaigazolás tartalmazza a szolgáltatás részleteit, beleértve az időpontot és a díjszabást, valamint a fizetési és lemondási feltételeket.

### **8.4 Előzetes Egyeztetés:**

Amennyiben szükséges, további előzetes egyeztetésre kerülhet sor a szolgáltatás pontosítása és az ügyfél igényeinek teljes körű kielégítése érdekében.

## **9. Várakozási Díjak**

Az MV Betegszállítás megérti, hogy bizonyos esetekben szükség lehet a várakozásra, például orvosi vizsgálatok vagy kezelések során. Ezen időszakok kezelése érdekében az alábbi várakozási díj szabályzatot alkalmazzuk:

### **9.1 Várakozási Díj Mértéke:**

Amennyiben a szolgáltatás magában foglalja a várakozást és ezt előre tudjuk vállalni, a várakozási díj minden megkezdett óráért 9.000 Ft. Ez a díj külön kerül felszámításra a szállítási díjakon felül.

### **9.2 Várakozási Idő Egyeztetése:**

A várakozási időt és annak díjazását minden esetben előzetesen egyeztetjük az ügyféllel. Célunk, hogy a lehető legnagyobb mértékben eleget tegyünk az ügyfelek igényeinek, miközben átláthatóak maradunk a költségekkel kapcsolatban.

### **9.3 Fizetési Feltételek:**

A várakozási díjakat a szolgáltatás igénybevételekor, a szállítási díjjal együtt kell rendezni. A fizetési módok megegyeznek a 2. pontban ismertetettekkel, beleértve az előre utalást és a készpénzes fizetést.

#### **9.4 Kivételek és Engedmények:**

Bizonyos esetekben, különösen hosszútávú vagy különleges ellátást igénylő szállítások esetében, lehetőség van egyedi megállapodásra a várakozási díjak tekintetében. Kérjük, hogy ilyen igény esetén előzetesen vegyék fel velünk a kapcsolatot.

### **10. Vis Maior (Külső Körülmények)**

Az MV Betegszállítás elismeri, hogy bizonyos külső körülmények, mint például extrém időjárási viszonyok vagy váratlan közlekedési akadályok, befolyásolhatják a szolgáltatások nyújtását. A következő irányelvek célja, hogy világosan meghatározzák az ilyen helyzetek kezelésének módját.

#### **10.1 Külső Körülmények Definíciója:**

Vis maior eseményeknek tekintjük azokat a váratlan és elkerülhetetlen körülményeket, amelyek megakadályozzák vagy jelentősen nehezítik a szolgáltatásnyújtást, mint például extrém időjárási viszonyok, közlekedési dugók vagy balesetek, stb.

#### **10.2 Eljárás Külső Körülmények Esetén:**

Külső körülmények esetén az MV Betegszállítás minden ésszerű lépést megtesz annak érdekében, hogy minimalizálja a körülmények szolgáltatásra gyakorolt hatását.

Ez magában foglalhatja útvonalak módosítását vagy az indulási időpontok rugalmas kezelését.

Az Internet alapú GPS rendszer használatával törekszünk a legaktualizáltabb közlekedési információk alapján az optimális útvonal kiválasztására.

#### **10.3 Kommunikáció és Értesítés:**

- Külső körülmények esetén az MV Betegszállítás proaktívan kommunikál az érintett ügyfelekkel, hogy tájékoztassa őket a helyzetről, az esetleges késedelmekről vagy a szolgáltatás módosításáról.
- A kommunikáció telefonon vagy e-mailben történhet, az ügyfelek preferenciáinak megfelelően.

#### **10.4 Ügyfél Jogorvoslati Lehetőségei:**

Amennyiben a külső körülmények jelentősen befolyásolják a szolgáltatásnyújtást, az MV Betegszállítás törekszik alternatív megoldások felajánlására vagy a szolgáltatás újraütemezésére.

## **11. Felhasználói Felelősség**

Az MV Betegszállítás szolgáltatásainak zökkenőmentes nyújtása közös felelősség. Ebben a szekcióban foglaljuk össze az ügyfelekkel szemben támasztott elvárásokat és kötelezettségeket.

### **11.1 Információszolgáltatási Kötelezettség:**

- Az ügyfelek kötelesek a szolgáltatás megrendelésekor minden releváns és pontos információt megadni, amely a szállításhoz szükséges. Ide tartozik a beteg aktuális egészségi állapotának, különleges igényeinek és a szállítás céljának részletes ismertetése.
- Szükség esetén további információk kérése is történhet az ügyféltől a szolgáltatás pontosítása céljából.

### **11.2 Együttműködési Kötelezettség**

Az ügyfeleknek együttműködően kell eljárniuk az MV Betegszállítás munkatársaival a szolgáltatás igénybevétele során. Ez magában foglalja az előre egyeztetett időpontok betartását, valamint a szállítás során felmerülő kérések és utasítások maradéktalan követését.

### **11.3 Fizetési Kötelezettség:**

Az ügyfelek kötelesek a szolgáltatásért a megállapodás szerinti díjat időben megfizetni. A fizetési feltételek a 2. pontban kerültek részletesen ismertetésre.

### **11.4 Biztonsági Előírások Betartása:**

Az ügyfeleknek kötelesek betartani a biztonsági előírásokat és utasításokat, amelyek a beteg és a szállító személyzet biztonságát szolgálják a szállítás során.

**11.5 Károkozás Eseti Felelőssége:** • Amennyiben az ügyfél gondatlanságából vagy szándékos cselekedeteiből kár keletkezik a szállítás során, az ügyfél felelősséggel tartozik a keletkezett károkért.

## **12.Érvényesség és Módosítások**

Az MV Betegszállítás elkötelezett amellett, hogy szolgáltatásai és ügyfélkapcsolatai a lehető legmagasabb szinten működjenek. Ennek érdekében az ÁSZF dokumentum időről időre frissítésre kerülhet az aktuális üzleti gyakorlatok, jogszabályi követelmények és ügyféligények tükrözése érdekében.

#### **12.1 Érvényesség:**

Az aktuális ÁSZF a weboldalunkon közzétételre kerülő dátumtól lép érvénybe és marad hatályban további értesítésig, vagy amíg egy újabb verzió közzétételre nem kerül.

#### **12.2 Módosítások Közlése:**

- Az ÁSZF bármely módosításáról az ügyfeleinket előzetesen értesítjük. Értesítés történhet a weboldalunkon keresztül, e-mailben, vagy más, az ügyfelekkel korábban egyeztetett kommunikációs csatornákon.
- A módosítások hatályba lépése előtt biztosítunk egy átmeneti időszakot, amely lehetőséget ad az ügyfelek számára, hogy megismerjék és szükség esetén reagáljanak az új feltételekre.

#### **12.3 Elfogadás és Alkalmazás:**

- Az ügyfelek a szolgáltatás igénybevételével automatikusan elfogadják az akkor érvényes ÁSZF-et. Az ÁSZF aktuális változatának ismerete és annak feltételeinek elfogadása az ügyfél felelőssége.
- Kérjük az ügyfeleinket, hogy rendszeresen ellenőrizzék a weboldalunkat az ÁSZF legfrissebb változatainak megismerése érdekében.

#### **12.4 Vitás Kérdések:**

Amennyiben az ÁSZF értelmezése vagy alkalmazása kapcsán vitás kérdés merül fel, az MV Betegszállítás törekszik az érintett ügyfelekkel való egyeztetésre és a vitás kérdések békés rendezésére.

### **13. Joghatóság és Vitarendezés**

Az MV Betegszállítás törekszik minden ügyféllel kapcsolatos ügyet békés úton, az ügyfelek elégedettségét szem előtt tartva rendezni. Amennyiben azonban vitás helyzet merül fel, az alábbi eljárások kerülnek alkalmazásra a viták rendezése érdekében.

#### **13.1 Joghatóság:**

- A jelen Általános Szerződési Feltételekkel (ÁSZF) kapcsolatos minden jogi kérdésben és vitában a Magyar Köztársaság joga az irányadó, és a felek kifejezetten alávetik magukat a Magyar Köztársaság illetékes bíróságainak joghatóságának.

- *A Budapesti XVIII. és XIX. Kerületi Bíróság illetékességét kizárólagos illetékességét kötik ki és fogadják el a felek elsődleges joghatóságként minden vitás ügyben.*

### **13.2 Vitarendezési Eljárás:**

- Amennyiben ügyfél és a szolgáltató között vitás helyzet merül fel, először is minden érintett fél számára ajánlott a közvetlen kommunikáció és a kölcsönös megállapodás keresése.

- Amennyiben a közvetlen egyeztetés nem vezet eredményre, az ügyfelek jogosultak panaszt tenni az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságoknál vagy a Békéltető Testületknél.

- Az MV Betegszállítás elkötelezett a vitás kérdések gyors és hatékony rendezése mellett, és készen áll az együttműködésre a releváns hatóságokkal és szervezetekkel a viták békés megoldása érdekében.

### **13.3 Értesítési Kötelezettség:**

Minden vitás kérdéssel kapcsolatos értesítést írásban kell megküldeni az MV Betegszállítás hivatalos elérhetőségeire, amelyek megtalálhatók a weboldalunkon és a szolgáltatási szerződésben.