

**Whitelab Service Kft.**  
**(korábban C19 Kft.)**

**WEBÁRUHÁZ**  
**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI**  
**FELTÉTELE**

Hatályos: 2023. január 1. napjától módosításig vagy visszavonásig

## 1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

- 1.1. A Whitelab Service Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1045 Budapest, Berlini utca 47-49.; cégjegyzékszám: 01-09-376642; adószám: 12964761-2-41; a továbbiakban: **Szolgáltató**) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban Ptk) 6:77. § -ában foglaltak alapján hozta létre és alkalmazza jelen Általános Szerződési Feltételeket (a továbbiakban: **ÁSZF**). A Ptk 6:77.§(1) bekezdése szerint „*Általános szerződési feltételnek minősül az a szerződés, amelyet alkalmazója, több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül, előre meghatározott és amelyet a felek egyidejűleg nem tárgyaltak meg.*”
- 1.2. Jelen ÁSZF célja, hogy meghatározza a Szolgáltató által vállalt és nyújtott valamennyi egészségügyi szolgáltatás és ahhoz kapcsolódó szolgáltatás igénybevételének és teljesítésének részletes szabályait a hatályos jogszabályi környezettel és irányadó szakmai előírások és protokollokkal összhangban.
- 1.3. Jelen ÁSZF magyar nyelven készült.
- 1.4. A Szolgáltató adatai:

Név: Whitelab Service Kft.

Székhely: 1045 Budapest, Berlini utca 47-49.

Cégjegyzékszám: 01-09-376642

Adószám: 12964761-2-4

Nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

E-mail címe: [info@whitelab.hu](mailto:info@whitelab.hu), [idopont@whitelab.hu](mailto:idopont@whitelab.hu)

Honlap címe: [www.whitelab.hu](http://www.whitelab.hu)

Telefonos ügyfélszolgálat: +36 70 362 0613,

Postai levelezési címe: 1045 Budapest, Berlini utca 47-49.

Tárhely Szolgáltató neve: Amazon Webservices EMEA SARL.

Elérhetőségei: L-1855 Luxembourg, 38 avenue F. John Kennedy.

## 2. AZ ÁSZF HATÁLYA

- 2.1. A Szolgáltató az általa a [www.whitelab.hu](http://www.whitelab.hu) domain megjelölésű weboldalon található internetes áruházban nyújtott szolgáltatásaival (a továbbiakban: webáruház vagy honlap) kapcsolatos szerződéseket a jelen ÁSZF rendelkezései szerint teljesíti.
- 2.2. Jelen ÁSZF rendelkezései a Szolgáltató és a Vásárló (továbbiakban Ügyfél) között létrejött laboratóriumi diagnosztikai szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződésekre, a szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan az Ügyfél által tett és a Szolgáltató által elfogadott ajánlatra, továbbá az Ügyfél részére teljesített laboratóriumi diagnosztikai szolgáltatásokra vonatkoznak. Ügyfélnek minősül a szolgáltatás megrendelője mellett azon személy is, akitől a minta származik.
- 2.3. Jelen ÁSZF valamennyi, a Szolgáltató által az Ügyféllel kötött egyedi szerződésre (továbbiakban Szerződés) kötelezően irányadó és érvényes. A Felek az ÁSZF rendelkezéseitől közös megegyezéssel, írásban Egyedi Szerződésben térhetnek el.

Ebben az esetben az Egyedi Szerződésben nem szabályozott kérdésekben az ÁSZF rendelkezései, illetve a vonatkozó jogszabályok rendelkezései irányadók.

2.4. Jelen ÁSZF annak keltétől a visszavonásáig vagy módosításáig hatályos.

### 3. AZ ÁSZF KÖZZÉTÉTELE

3.1. A Szolgáltató az ÁSZF mindenkor hatályos szövegét, továbbá annak módosítása esetén az új hatályos szövegét a módosítás hatályba lépése előtt 3 nappal a [www.whitelab.hu](http://www.whitelab.hu) honlapján teszi közzé nyomtatható formában.

### 4. AZ ÁSZF MÓDOSÍTÁSA

4.1. A Szolgáltató az ÁSZF-et az Ügyfél kifejezett hozzájárulása nélkül bármikor egyoldalúan módosíthatja.

4.2. A módosításról a Szolgáltató az Ügyfelet a honlapon történő közzététellel értesíti.

### 5. A JOGVISZONYRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

#### 5.1. Fogalmak, Definíciók:

**A szolgáltatás megkezdésének időpontja:** az az időpont, amikor az időpontra és helyszíntre történő jelentkezés megtörténik és a szolgáltatás díja átutalásra, illetve kifizetésre kerül;

**Rendelkezésre állás:** az 5.5 pontban foglaltak alapján a szolgáltatás biztosítása feltételeinek fennállása;

**Mintavétel-vizsgálat:**

**A mintavétel - vizsgálat megkezdésének időpontja:** a minta levételéhez szükséges steril eszközök biztosítása és az alkalmazott steril reagensek/anyagok felnyitása és ezáltal más személy vizsgálatához történő fel nem használhatósága;

**Időpont törlés:** írásban (online időpontfoglaló rendszeren keresztül vagy e-mailen)

**Időpont módosítás:** írásban (online időpontfoglaló rendszeren keresztül vagy e-mailen)

**Teszt típus módosítás:** az on-line módon kért tesztől eltérő teszt- elvégzésének kérése;

**Egészségügyi dolgozó:** egészségügyi tevékenységben közreműködő személy (Eütv.3.§d.) pont;

**Az egészségügyi dolgozó, feladata ellátása során közfeladatot ellátó személynek minősül** az Eütv. 139.§-a szerint és ilyen minősítés szerint büntetendő;

**Hibás teljesítés:** a szolgáltatás nem felel meg a teljesítés időpontjában a szerződésben, vagy jogszabályban meghatározott minőségi feltételeknek (Ptk. 6:157.§);

**Kellékszavatosság:** A szolgáltató szavatol azért, hogy a szolgáltatás olyan amilyennek a Szolgáltató leírja és nincs tudomása semmilyen látható, vagy nem látható hibáról. (Ptk. 6:159.§-Ptk.6:162.§);

**Lehetetlenülés:** A szerződés teljesítése lehetetlenné válik. (Ptk.6:179.§-6:180.§);

**Elállás:** A Ügyfél, vagy a Szolgáltató egyoldalú nyilatkozata a szerződés

megszüntetésére vonatkozóan.

**Lelet:** vizsgálati eredmény, amely írásba foglalt egészségügyi adatokat tartalmaz.

**Diagnosztikai vizsgálat:** A Ügyfél panaszai okának feltárására irányuló vizsgálat (Eütv.3.§ kb pont)

- 5.2. A Szolgáltató a szolgáltatást a felek között létrejött szerződés és annak elválaszthatatlan mellékletei, a jelen ÁSZF, illetve a mindenkor hatályos jogszabályok és irányadó szakmai előírások és protokollok szerint nyújtja.
- 5.3. A Szolgáltató kijelenti, hogy a vizsgálatokhoz, a mintavételezésekhez szükséges működési engedéllyel és kötelező orvosszakmai felelősségbiztosítással rendelkezik. Kijelenti, hogy a laboratóriumi diagnosztikai szolgáltatást, a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges tárgyi és személyi feltételekkel, továbbá a laboratóriumi diagnosztikai szolgáltatás tekintetében, a tevékenységére vonatkozóan általános szakmai felelősségbiztosítással, és a megfelelő hatósági engedélyekkel rendelkező, az AVIDIN Kutató, Fejlesztő és Kereskedelmi Kft. mint Közreműködője útján látja el.
- 5.4. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához a közreműködőt vehet igénybe. A közreműködő(k) esetében a Szolgáltató előzetesen meggyőződik azok tevékenységének jogszerűségéről és szakszerűségéről.

## 6. ELEKTRONIKUS SZERZŐDÉSKÖTÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

- 6.1. Az Ügyfél az adott szolgáltatást a Szolgáltató webáruházában tudja megrendelni, illetve a Szolgáltató webáruházában vagy a szolgáltatás helyszínén tudja megvásárolni a jelen ÁSZF rendelkezései szerint.
- 6.2. A Szolgáltató köteles megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel biztosítani, hogy az Ügyfél az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását megrendelésének elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni.
- 6.3. A Szolgáltató köteles az Ügyfél megrendelését az Ügyfél felé elektronikus úton haladéktalanul, de legkésőbb 12 órán belül visszaigazolni. A visszaigazolás teljes elmaradása esetén a Ügyfél ajánlati kötöttsége megszűnik és a szerződés nem jön létre. A megrendelés, és a visszaigazolás akkor minősül megérkezettnek, amikor az a Szolgáltató, illetve az Ügyfél számára hozzáférhetővé válik.
- 6.4. A visszaigazolással létrejött szerződés írásbeli szerződésnek minősül.

## 7. A SZOLGÁLTATÁS

- 7.1. Szolgáltató jelen ÁSZF feltételei mellett, továbbá a vonatkozó jogszabályok és szakmai protokollok betartásával vállalja koronavírus (SARS-CoV-2) jelenlétének, vagy hiányának, illetve a SARS-CoV-2 vírussal szembeni humorális és celluláris immunválasz Ügyfél szervezetében történő kimutatását szolgáló mintavétel és teszt elvégzéséhez, a vonatkozó lelet elkészítéséhez és elektronikus úton történő megküldéséhez kapcsolódó szolgáltatás - továbbiakban: Szolgáltatás - nyújtását az Ügyfél részére. Továbbá vállalja az előzőekben meghatározott teszteken túlmenően egyéb labor diagnosztikai szolgáltatások nyújtását. a jelen ÁSZF-ben foglalt

feltételekkel. Teszt vizsgálatok és labordiagnosztikai vizsgálatok továbbiakban együtt: teszt/tesztek). Vállalja továbbá a Szolgáltató az általa kibocsátott leletekkel kapcsolatos, azokra vonatkozó, telefonon keresztül történő orvosi konzultáció biztosítását. Hangsúlyozza Szolgáltató, hogy orvosi konzultációt, csak és kizárólag azok az Ügyfelek vehetik igénybe, akik a Szolgáltató által kibocsátott lelettel rendelkeznek. Szolgáltató a rendelkezésére álló egészségügyi dokumentáció alapján ellenőrzi, hogy a telefonos orvosi konzultációt igénylő Ügyfél, megfelel-e, az előzőekben előírt feltételeknek. Amennyiben nem, úgy a jelentkezést nem fogadja el és erről tájékoztatja az Ügyfelet. A Konzultációról a Szolgáltató feljegyzést készít.

- 7.2. Az Ügyfél a megrendelés során a [www.whitelab.hu](http://www.whitelab.hu) honlapon mindenkor feltüntetett tesztek közül választhat.
- 7.3. A szolgáltatás megkezdését követően a megrendelt tesztek típusa nem változtatható, az Ügyfél a megrendelt tesztípustól eltérő típusú teszt elvégzését nem igényelheti, Szolgáltató a megrendelt tesztípustól eltérő teszt elvégzését a 8.6. pontban foglalt esetet kivéve megtagadja. Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás megkezdését követően nyilatkozik úgy, hogy a megrendelt teszt elvégzését nem kívánja, úgy az Ügyfél a szolgáltatás teljes díjának megfizetésére köteles, az Ügyfél a megfizetett díj vonatkozásában visszaigénylésre nem jogosult.

## **8. A SZOLGÁLTATÁS MEGRENDELÉSE**

- 8.1. A szolgáltatás megrendelése során az Ügyfél a Szolgáltató webáruházában található időpont foglalással tudja kiválasztani a szolgáltatás teljesítésének idejét, helyszínét és a szolgáltatás típusát. A Szolgáltató webáruházában található időpont foglalással tudja kiválasztani az Ügyfél, a 7.1. pont szerinti telefonos orvosi konzultációt is, amelynek időtartama 10 (tíz) perc. A Szolgáltató óránként 5 (öt) konzultációt tud biztosítani, a konzultációk közötti 2 (kettő) perces szünet beiktatásával. Amennyiben a konzultációs időtartam kevesebb mint 10 percet vesz igénybe, a díj összege nem változik. A Szolgáltató lehetőséget biztosít arra, hogy az Ügyfél két konzultációt vegyen igénybe (2x10 perc időtartamban), a két konzultáció díjának megfizetése mellett. Amennyiben akár az egy, 10 perces, akár a kettő (2x10 perc) konzultáció, az időtartam lejárta előtt befejeződik, Szolgáltató díj visszatérítésre nem köteles. A megrendelés során az ügyfél köteles a honlapon erre a célra kialakított felületen meghatározott valamennyi adat teljeskörű megadására és kitöltésére. A megadott adatok pontosságáért, helytállóságáért és valódiságáért a felelősség az Ügyfelet terheli, a Szolgáltató kizár minden felelősséget az Ügyfél által pontatlanul, valótlanul, hibásan vagy hiányosan megadott adatok és az ebből eredő következmények vonatkozásában. A megrendelést az Ügyfél az erre szolgáló gombra kattintással küldi meg.
- 8.2. A Szolgáltató szolgáltatásainak megrendeléséhez és a Felek közötti jogviszony létrejöttéhez az Ügyfél köteles a honlapon az ott elhelyezett ún. ellenőrző négyzet (checkbox) kipipálásával arról nyilatkozni, hogy az ott feltüntetett és elérhető valamennyi dokumentum – így különösen a jelen ÁSZF és az Adatkezelési Tájékoztató - tartalmát megismerte és azokat magára nézve kötelezőnek elfogadja.

- 8.3. A megrendelés megküldését követően a Szolgáltató elektronikus úton visszaigazolást küld az Ügyfél által megadott e-mail címre a megrendelés tényéről, amely tartalmazza a fizetési opciók kiválasztásához és a megrendelés megerősítéséhez szükséges linket, valamint a megrendelés módosításához vagy törléséhez szükséges linket. Az Ügyfél a Szolgáltató e-mailjének kézbesítésétől számított 1 órán belül köteles a linkre kattintást követően a számlázási adatokat ellenőrizni, a fizetési opciót kiválasztani (előzetes online fizetés - a továbbiakban: előzetes fizetés, vagy a vizsgálat helyszínén történő fizetés – a továbbiakban: helyszíni fizetés), illetve a megrendelést ezáltal megerősíteni. Amennyiben az Ügyfél 1 órán belül a megrendelését nem erősíti meg, úgy a Szolgáltató jogosult a megrendelés, ezáltal az időpont törlésére. Ezen esetben az Ügyfélnek újra kell kezdenie a megrendelés folyamatát. A megrendelés törléséről a Szolgáltató külön elektronikus igazolást küld az Ügyfél részére.
- 8.4. A szolgáltatás vételárát az Ügyfél köteles a Szolgáltató részére határidőben és hiánytalanul megfizetni a szolgáltatás megkezdése előtt a 11. pontban részletezettek szerint. Szolgáltató mindaddig nem köteles a szolgáltatás megkezdésére, amíg a szolgáltatás vételára részére megfizetésre nem került.
- 8.5. A telefonon keresztül történő orvosi konzultáció díját, minden esetben előre, a konzultáció megkezdése előtt kell átutalni/megfizetni a Szolgáltató bankszámlájára. A telefonos orvosi konzultáció a sikeres fizetés tényével és a megrendelés megerősítésével válik véglegessé.
- 8.6. A szolgáltatás megrendelése előzetes fizetés esetén a sikeres fizetés tényével és a megrendelés megerősítésével, míg a helyszíni fizetési opció választása esetén a megrendelés megerősítésével válik véglegessé. A Szolgáltató előzetes fizetés esetén a sikeres fizetés tényéről és a megrendelés véglegességéről, helyszíni fizetési opció választása esetén a megrendelés véglegességéről 1 órán belül visszaigazolást küld az Ügyfél által megadott e-mail címre. A visszaigazolás tartalmazza az Ügyfél nevét, e-mail címét, telefonszámát a megrendelt teszt típusát, a megrendelés azonosítót, a kiválasztott helyszínt és időpontot. Amennyiben az Ügyfél 1 órán belül nem kapja meg a Szolgáltató visszaigazolását, úgy köteles ezen tényről haladéktalanul írásban tájékoztatni a Szolgáltató ügyfélszolgálatát az [idopont@whitelab.hu](mailto:idopont@whitelab.hu) e-mail címre küldött e-mail útján, kérve a visszaigazolás megküldését. Amennyiben az Ügyfél 12 órán belül – vagy amennyiben a kiválasztott időpont ennél korábbi, legkésőbb a kiválasztott időpontot megelőző 1 óráig – nem kapja meg a visszaigazolást, úgy mentesül a szerződéskötési kötelezettség alól, és a már kifizetett szolgáltatási díjat visszaigényelheti az [idopont@whitelab.hu](mailto:idopont@whitelab.hu) címre küldött e-mail útján, vagy új időpontot igényelhet [idopont@whitelab.hu](mailto:idopont@whitelab.hu) e-mail címre küldött e-mail útján.
- 8.7. A megrendelés véglegességének szolgáltatói igazolását követően az Ügyfél a megrendelését a megrendelés módosításához vagy törléséhez szükséges linkre történő kattintást követően egyszer módosíthatja vagy törölheti. Amennyiben az Ügyfél a megrendelését a vizsgálat időpontját legalább 24 órával megelőzően módosítja vagy törli, úgy az Ügyfélnek fizetési kötelezettsége nem keletkezik. Amennyiben az Ügyfél a megrendelését a vizsgálat időpontját megelőző 24 órán belül módosítja a [www.whitelab.hu](http://www.whitelab.hu) oldalon, Ügyfél köteles a Szolgáltatónak a rendelkezésre állásáért 2.000,-Ft összegű rendelkezésre állási díjat fizetni, amelyet megtehet a vizsgálat

helyszínén készpénz fizetéssel, vagy bankkártya használatával, illetve átutalással akkor, amennyiben igazolja az átutalás megtörténtét. Amennyiben az Ügyfél a vizsgálat időpontját megelőző 24 órán belül törli, az előzetesen megfizetett vizsgálati díj, illetve konzultációs díj nem jár vissza.

- 8.8. Az Ügyfél köteles a megrendelés során valós és pontos adatokat megadni, és azokat a megrendelés elküldése előtt is ellenőrizni. Az Ügyfél a megrendelés megküldését megelőzően jogosult a megadott adatokat bármikor módosítani.
- 8.9. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az Ügyfél hibás vagy hiányos adatszolgáltatásából adódó késedelemért, hibáért, az erre visszavezethető nem teljesítésért, vagy bármely kárért, ezen esetekben a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását megtagadja. Az Ügyfél nyilvánvalóan valótlan, a szolgáltatás nyújtásához alkalmatlan adatszolgáltatása esetén a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását megtagadja. Az Ügyfél téves, hibás vagy hiányos adatközléséből eredő minden kár és egyéb következmény az Ügyfelet terheli, a Szolgáltató a téves, hibás vagy hiányos adatközlésből eredő károkért a felelősséget kizárja.
- 8.10. A Szolgáltató kizárja kártérítési felelősségét arra a nem várt esetre, amennyiben általa előre nem látható, vagy átmenetileg elháríthatatlan okból a szolgáltatás nem elérhető, vagy korlátozottan érhető el.

Amennyiben nem előre fizet az Ügyfél és a vizsgálat időpontját megelőző 24 órán belül törli, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának kiszámlázására. Ezen rendelkezés nem vonatkozik, a 18. pontban szabályozott vis maior esetére.

## **9. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE**

- 9.1. A Felek a szerződés teljesítése érdekében a jóhiszeműség és a tisztességesség jegyében együttműködnek, a teljesítés szempontjából lényeges információkról, változásokról folyamatosan és kölcsönösen, írásban tájékoztatják egymást annak bekövetkezésétől számított 5 munkanapon belül. A tájékoztatás elmaradásából, késedelméből adódó jogkövetkezmények az információ közlést nem, vagy késedelmesen teljesítő Felet terhelik.
- 9.2. A teljesítés helye a Felek eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató székhelye, telephelyei, illetve az egyes szolgáltatások elvégzésére kijelölt hely.
- 9.3. A Ügyfél jóváhagyólag tudomásul veszi, hogy a vizsgálat igénybevételéhez, elvégzéséhez szükséges Ügyfél tájékoztató és a megrendelt vizsgálatához történő hozzájáruló nyilatkozat és a személyes és egészségügyi adatok kezeléséhez történő hozzájáruló nyilatkozat aláírása. Ezen okiratokat a Ügyfél, vagy teljesen cselekvőképtelen nagykorú esetén gondnoka, a cselekvőképességében részleges korlátozott nagykorú személy, vagy törvényes képviselője, vagy a 16.-18. életév közötti személy, mint Kedvezményezett, a törvényes képviselője nyilatkozatának bemutatásával saját maga, vagy a kiskorú személy törvényes képviselője, vagy gyámja, írhatja alá. A Ügyfél vagy az előzőekben megjelölt személy tudomásul veszi, hogy amennyiben a szolgáltatás nyújtásához szükséges nyilatkozatok, tájékoztatók aláírását a helyszínen megtagadja, a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását megtagadja.

- 9.4. Az Ügyfél vagy az előzőekben megjelölt Személy tudomásul veszi, hogy amennyiben a szolgáltatás nyújtásához szükséges nyilatkozatok, tájékoztatók aláírását a helyszínen megtagadja, a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását megtagadja.
- 9.5. A fent megjelölt nyilatkozatokat a Szolgáltató készíti elő, biztosítja az Ügyfél számára, a szolgáltatás teljesítésének helyszínén és időpontjában, papír alapon, az Ügyfél előzetes adatszolgáltatása alapján.
- 9.6. A Szolgáltató a szolgáltatásai tartalmát, célját, hatását és bruttó ellenértékét teljeskörűen ismerteti a webáruház felületén, amelyről az Ügyfél köteles tájékozódni és valamennyi lényeges információt megismerni.
- 9.7. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a tájékoztatási kötelezettségét az általa rendszeresített tájékoztatók, nyomtatványok, nyilatkozatok – ideértve az adatkezelési tájékoztatót is - segítségével teljesíti. A tájékoztatás tényét, érthetőségét, részletességét az Ügyfél aláírásával, vagy azzal egyenértékű formában – online megrendelés során az ellenőrző négyzet (check box) kipipálásával - igazolja. Mindezek mellett az Ügyfél a szolgáltatással kapcsolatban szóban és írásban további tájékoztatást kérhet a Szolgáltatótól.
- 9.8. A Szolgáltató a Szerződésben foglalt szolgáltatást az abban meghatározott feltételekkel és minőségben köteles és jogosult teljesíteni Ügyfél, vagy megfelelő feltételek fennállása mellett annak kedvezményezettje részére teljesíteni.
- 9.9. A Szolgáltató a 18. életévüket be nem töltött kedvezményezett részére a szolgáltatást abban az esetben teljesítheti, amennyiben annak törvényes képviselője által aláírt, a [www.whitelab.hu](http://www.whitelab.hu) honlapon megtalálható hozzájáruló nyilatkozata a Szolgáltató részére átadásra kerül.
- 9.10. Az Ügyfél köteles a kiválasztott és a Szolgáltató által visszaigazolt helyszínen és időpontban pontosan és személyesen megjelenni a szolgáltatás igénybevételéhez.
- 9.11. Amennyiben az Ügyfél a megjelenésével a visszaigazolt időponthoz képest 5 percet meghaladó késedelembe esik, és a Szolgáltató aznapi kapacitása lehetővé teszi, a Szolgáltató törekszik a szolgáltatást még aznap későbbi időpontban az Ügyfél részére nyújtani, azonban – tekintettel az előre tervezett kapacitás mennyiségére - erre nem köteles. Amennyiben a szolgáltatás nyújtására aznap a kapacitás hiánya okán már nincs lehetőség, úgy az Ügyfél egy alkalommal, csak és kizárólag az elmaradt szolgáltatás napján új időpontot igényelhet az [idopont@whitelab.hu](mailto:idopont@whitelab.hu) e-mail címre küldött e-mail útján.
- 9.12. Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltató által visszaigazolt helyszínen és időpontban egyáltalán nem jelenik meg, úgy a Szolgáltató a szolgáltatást az Ügyfél magatartása miatt nem tudja biztosítani.
- 9.13. Az Ügyfél a szolgáltatás helyszínén a szolgáltatás igénybevételéhez köteles bemutatni a visszaigazolásban szereplő megrendelő azonosítót, ennek hiányában a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását megtagadhatja.
- 9.14. Az Ügyfél köteles a szolgáltatás igénybevételekor az arra alkalmas fizikai, higiénias és mentális állapotban személyesen megjelenni, ezek hiányában a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását megtagadja. A Szolgáltató tájékoztatja Ügyféleit, hogy a vizsgálati helyszínen dolgozó személyek az Eütv. 139.§-a alapján, közfeladatot ellátó személynek minősülnek, az ehhez kapcsolódó büntetőjogi szabályok szerint.



Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás igénybevételekor illuminált állapotban vagy egyéb tudatmódosító szer hatása alatt jelenik meg, illetve amennyiben az Ügyfél agresszív, megfélemlítő, vandál vagy károkozó magatartást tanúsít, a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását megtagadja és eljár a szükséges hatósági intézkedés iránt.

- 9.15. Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás igénybevételekor nem - a megrendelést visszaigazoló e-mailben, illetve a [www.whitelab.hu](http://www.whitelab.hu) honlapon szereplő tájékoztatásban szereplő - mintavételi előírásoknak megfelelő állapotban jelenik meg (ideértve például de nem kizárólagosan: ha az étkezésre vagy folyadékbevitelre vonatkozó szabályokat nem tartotta be), úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását megtagadhatja. Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását nem tagadja meg, és az Ügyfél a szolgáltatást igénybe veszi, - tekintettel arra, hogy az Ügyfél nem a mintavételi előírásoknak megfelelő állapotban jelent meg – a Szolgáltató a mintavétel értékelhetőségéért és eredményességéért felelősséget nem vállal. Ezen esetben a Szolgáltató értékelhetetlen vagy eredménytelen mintavétel esetében is a szolgáltatás díjának teljes összegére jogosult.
- 9.16. Az Ügyfél a szolgáltatás helyszínén és idején köteles személyazonosításra alkalmas okmány, valamint TAJ kártya bemutatásával igazolni magát. Az okmányok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását megtagadja.
- 9.17. A szolgáltatás igénybevétele során az Ügyfél köteles a szolgáltatás nyújtását a szolgáltatás helyszínén érvényes magatartási szabályokat, és a szolgáltatás tárgyát képező vizsgálat során a vizsgálatot végző személy instrukcióit betartani. A szabályok és instrukciók be nem tartása esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást megtagadni.
- 9.18. A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatást az Ügyfél önrendelkezési jogának tiszteletben tartása mellett nyújtja. Az Ügyfél önrendelkezési joga keretében szabadon döntheti el, hogy igénybe kívánja-e venni a szolgáltatást azzal, hogy a Szolgáltató által már megkezdett, vizsgálat esetében a Szolgáltató minden esetben a szolgáltatás díjának teljes összegére jogosult, mert teljeskörűen teljesíti az általa vállalt szolgáltatást (laborvizsgálat, leletezés eredményközlés, a lelet EESZT-be történő feltöltése. Erre tekintettel a Ügyfél a szolgáltatás díját nem igényelheti vissza.
- 9.19. Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását a jelen ÁSZF-ben szabályozott és meghatározott bármely okból megtagadja, vagy az Ügyfél a megrendelését a vizsgálat időpontját megelőző 24 órán belül törli (8.6. pont), vagy az Ügyfél a szolgáltatás helyszínén és időpontjában a szolgáltatás megkezdését követően úgy nyilatkozik, hogy a megrendelt szolgáltatást igénybe venni nem kívánja (7.3. pont) a az előzetesen megfizetett vizsgálati díj, illetve konzultációs díj nem jár vissza.
- 9.20. Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás tárgyát képező vizsgálatot már megkezdte, de annak befejezése vagy annak eredménye az Ügyfélnek felróható bármely okból marad el, úgy a Szolgáltató a vizsgálat teljes díjára jogosult, az Ügyfél a megfizetett díj vonatkozásában visszaigénylésre nem jogosult.
- 9.21. Amennyiben a Szolgáltató a mintavételt teljesíteni azért nem tudja, mert az Ügyfél mintavételre alkalmatlan állapotban jelenik meg, úgy a Szolgáltató a vizsgálat teljes díjára jogosult, az Ügyfél a megfizetett díj vonatkozásában visszaigénylésre nem jogosult. A Szolgáltató kizár minden felelősséget azon károkért és egyéb

következményekért, amelyek abból adódnak, hogy az Ügyfél nem mintavételre alkalmas állapotban jelent meg.

- 9.22. Amennyiben a Szolgáltató bármely előre nem látható váratlan külső ok vagy körülmény miatt a szolgáltatás nyújtására a visszaigazolásban szereplő helyszínen és időpontban nem képes, az Ügyfél az idopont@whitelab.hu címre küldött e-mail útján új időpontot igényelhet. A Szolgáltató a szolgáltatás új időpontját az Ügyfél igénylésének beérkezésétől számított 48 órán belüli időpontra biztosítja. Amennyiben a Szolgáltató 48 órán belüli új időpontot nem tud biztosítani az Ügyfél részére, úgy az Ügyfél a már kifizetett szolgáltatási díj összegét visszaigényelheti az idopont@whitelab.hu címre küldött e-mail útján.
- 9.23. Telefonon keresztül történt konzultáció esetén, a konzultáció befejezésével, a szolgáltatás teljesítettnek minősül.

## **10. A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS LELETKÖZLÉS**

- 10.1. Az elvégzett és kifizetett szolgáltatások eredményeit, leleteit a Szolgáltató PCR teszt esetében a vizsgálat elvégzésének időpontjától számított 24 órán belül küldi meg az Ügyfél részére. Egyéb tesztek esetében az eredményeket és leleteket a Szolgáltató a [www.whitelab.hu](http://www.whitelab.hu) honlapon mindekor közzétett, a vizsgálat elvégzésének időpontjától számított határidőben küldi meg az Ügyfél részére.
- 10.2. A Szolgáltató minden esetben elektronikus úton küldi meg az eredményeket, leleteket az Ügyfél részére az általa megadott e-mail címre. Az Ügyfél hibás adatszolgáltatásából adódó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- 10.3. Az eredmények, leletek megküldésével a Felek közti jogviszony automatikusan, teljesítéssel megszűnik. A Szolgáltató a szolgáltatásból eredő kötelezettségeit az eredmények, leletek Ügyfél által megadott e-mail címre történő megküldésével teljesíti. A Szolgáltató kizárja felelősségét azon esetekre, amennyiben az általa megküldött eredmény, lelet az Ügyfél által használt levelezőrendszer szűrőrendszere vagy egyéb okból „spam” vagy egyéb megjelölésű mappába kerül, vagy az Ügyfél által egyéb okból nem olvasható vagy található.
- 10.4. A leletközlés során a Szolgáltató a leletben található személyes és különleges adatokat kódolt dokumentum alkalmazásával védi. A lelet megnyitásához szükséges speciálisan generált jelszót a Szolgáltató előzetesen az Ügyfél tudomására hozza.
- 10.5. Az Ügyféllel kapcsolatos bárminemű információ – ideértve mindennemű személyes adatot, különleges adatot – közzésére telefonos formában nincs lehetőség.
- 10.6. A lelet tartalmával kapcsolatban az Ügyfél a lelet megküldését követő 8 napon belül nyújthat be reklamációt a Szolgáltatóhoz.
- 10.7. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy bizonyos körülmények fennállása esetén az Ügyféltől levett minta biztonsággal történő kiértékelése – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okokból - nem lehetséges, ezen esetben a levett minta nem értékelhető. Nem értékelhető minta esetén a Szolgáltató az Ügyfél részére leletet nem küld, a nem értékelhető minta tényéről, mint a vizsgálat eredményéről az Ügyfelet e-mail útján tájékoztatja, nem értékelhető mintával végződő eredményről történő írásbeli tájékoztatás megküldésével a Szolgáltató a szolgáltatást és a szolgáltatásból eredő

kötelezettségeit teljes körűen és határidőben teljesíti. A nem értékelhető minta eredmény tényéből eredő bármely károk vagy egyéb következmények vonatkozásában a Szolgáltató a felelősségét kizárja. A nem értékelhető minta esetén – leszámítva a 9.15. pontban foglalt eseteket – az Ügyfél írásban újabb mintavétel elvégzésére irányuló időpontot kérelmezhet a Szolgáltatótól. A Szolgáltató az írásbeli kérelem beérkezésétől számított 24 órán belül újabb mintavételi lehetőséget biztosít az Ügyfél részére, további fizetési kötelezettség nélkül. Az újabb mintavétellel kapcsolatos eredmény, lelet megküldésének határideje vonatkozásában a 10.1. pontban foglaltak az irányadóak. Amennyiben az Ügyfél újabb mintavétellel kapcsolatos kérelmet nem kíván előterjeszteni, - a 9.15. pontban foglalt esetek kivételével – az Ügyfél a 11.11. pontban foglaltaknak megfelelően kérelmezheti a szolgáltatási díj visszaigénylését.

- 10.8. Antigén gyorsteszt elvégzése esetén, amennyiben a tesztelést végző személyzet megítélése szerint az antigén gyorsteszt eredménye bizonytalan és ebből adódóan az antigén gyorsteszt megismétlése szükséges, úgy a tesztelést végző személyzet ezen tényről haladéktalanul tájékoztatja az Ügyfelet, az Ügyfél pedig köteles ugyanazon a napon ugyanazon mintavevő ponton a tesztelés megismétlése okán megjelenni. Amennyiben az Ügyfél az ismételt teszt elvégzése érdekében határidőben megjelenik, a Szolgáltató térítésmentesen elvégzi az ismételt tesztelést. Amennyiben az Ügyfél határidőben nem jelenik meg az ismételt tesztelésre, úgy a Szolgáltató az eredeti mérés eredményének megfelelő leletet küld az Ügyfél részére, az Ügyfél a szolgáltatás díjának visszatérítésére nem jogosult.
- 10.9. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a lelet tartalma nem helyettesíti a szakszerű orvosi véleményt. A laborvizsgálatok kiértékelése mindig orvosi szakértelmet kíván.
- 10.10. Amennyiben a Szolgáltató a leletközlési kötelezettségének PCR teszt esetében 24 órán belül, egyéb tesztek esetében az a [www.whitelab.hu](http://www.whitelab.hu) honlapon mindenkor közzétett, a vizsgálat elvégzésének időpontjától számított határidőben neki felróható okból nem tenne eleget, úgy az Ügyfél a megfizetett díj 100%-át visszaigényelheti a jelen ÁSZF 11.11. pontjában írtaknak megfelelően.
- 10.11. Az Ügyfél téves adatközléséből eredő lelet kijavítás iránti igényét az Ügyfél a lelet megküldését követő 8 napon belül írásban nyújthat be. A Szolgáltató a téves adatközlésből eredő kijavítási kérelem teljesítésére a kérelem Szolgáltató általi visszajelzését követő 48 órás időgaranciát vállal.
- 10.12. Az Ügyfél a lelet eredményének módosítását vagy kijavítását semmilyen esetben sem kérelmezheti, sem más szolgáltató leletének tartalmára, sem egyéb okra történő hivatkozással.

## **11. FIZETÉSI FELTÉTELEK- FIZETÉSI KEDVEZMÉNY**

- 11.1. A jelen ÁSZF szerint előírt előre fizetési kötelezettség, vagy önként vállalt előre fizetés esetén, a szolgáltatásért fizetendő összegből 5%-os kedvezményre jogosult szolgáltatásaink árából az Ügyfél.
- 11.2. A webáruházban feltüntetett árak a megrendelhető szolgáltatás magyar forintban kifejezett bruttó értékét tartalmazzák. Az Ügyfél a szolgáltatás árát a webáruház felületén feltüntetett értékben, magyar forintban köteles megfizetni. Amennyiben az

Ügyfél a szolgáltatás díját külföldi bankszámláról vagy külföldi bankkártyával teljesíti, úgy az ezen tényből eredő bármilyen, a fizetéssel és átváltással felmerülő esetleges további költség az Ügyfelet terheli. Amennyiben vita merülne fel az Ügyfél és a Szolgáltató között a szolgáltatás árának megfizetése vonatkozásában, úgy az Ügyfelet terheli a megfizetés tényének hitelt érdemlő bizonyítása, és az ezzel kapcsolatosan felmerülő bármely banki vagy egyéb költség viselése.

- 11.3. Az Ügyfél az általa választott szolgáltatást online fizetés esetén az időpont foglalásának, míg helyszíni fizetés esetén a szolgáltatás igénybevételenek idején érvényes áron veheti igénybe.
- 11.4. Az Ügyfél a megrendelt szolgáltatás ellenértékét - a 8.3 pontban írtaknak megfelelően – választása szerint előzetes online fizetés vagy a vizsgálat helyszínén történő fizetés formában tudja kiegyenlíteni. Az Ügyfél a fizetés módját a megrendelést követően a Szolgáltató által küldött elektronikus visszaigazolásban szereplő linkre történő kattintást követően tudja kiválasztani.
- 11.5. Előzetes fizetés választása esetén a honlapon azonnal felugrik a megrendelés kifizetéséhez szükséges link. Az Ügyfél a link használatával köteles a megrendelt szolgáltatás ellenértékének megfizetésére. Amennyiben ezt elmulasztja, a Szolgáltató Ügyfél által megjelölt címre küldött, időpont foglalást visszaigazoló elektronikus levélben is megtalálható a link, amely az internetes fizetési felületre vezet. Előzetes fizetés választása esetén az Ügyfél a megrendelt szolgáltatás ellenértékét a visszaigazolást tartalmazó elektronikus levél küldésétől számított 24 órán belül köteles kiegyenlíteni.
- 11.6. Helyszíni fizetés választása esetén az Ügyfél a fizetési kötelezettségének valamennyi tesztelési ponton készpénzben, vagy bankkártyával történő fizetés útján tud eleget tenni. Bankkártyával történő fizetés esetén a Szolgáltató kizár minden felelősséget a bankkártyás fizetés lehetőségét biztosító bank hibájából eredő levonásokért és a bankkártyás fizetés lehetőségének átmeneti szüneteléséből eredő következményekért és károkért. Bankkártyás fizetés esetén amennyiben dupla levonásra kerül sor és ez hitelt érdemlően bizonyítható, Szolgáltató vállalja, hogy a dupla fizetés, bankszámláján történt jóváírását követő 5 napon belül felveszi a kapcsolatot a Ügyfél által megadott e-mail címen és egyeztetni a visszautalás teljesítését. Előzetes fizetés vagy a helyszínen bankkártyával történő fizetés esetén az Ügyfél fizetési kötelezettsége abban az esetben tekinthető a teljesítettnek, amennyiben a megrendelt szolgáltatás ellenértéke a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra kerül.
- 11.7. A Szolgáltató a szolgáltatás ellenértékéről a számláját minden esetben elektronikus úton, az Ügyfél által megadott e-mail címre küldi meg, amely tény az Ügyfél a szolgáltatás megrendelésével kifejezetten elfogad, abba beleegyezik.
- 11.8. Előzetes fizetés esetén a Szolgáltató az Ügyfél által megrendelt és kifizetett szolgáltatás ellenértékéről a vonatkozó számláját a szolgáltatás ellenértékének megfizetésétől számított 1 órán belül - a megrendelés véglegességéről szóló és a 7.6. pontban írt - visszaigazolás megküldésével egyidejűleg küldi meg az Ügyfél részére. Helyszíni fizetés esetén a Szolgáltató a szolgáltatás ellenértékéről a vonatkozó számláját a szolgáltatás ellenértékének megfizetésével egyidejűleg, de legkésőbb 1 órán belül küldi meg az Ügyfél részére. Amennyiben vis maior vagy előre nem látható,

a Szolgáltatón kívül álló és általa befolyásolhatatlan és elháríthatatlan esemény okán a Szolgáltató a vonatkozó számlát a jelen pontban meghatározott határidőben kiállítani és/vagy az Ügyfél részére megküldeni nem tudja, úgy ezen kötelezettségének a külső ok elhárultát követően haladéktalanul, de legkésőbb a külső ok elhárultát követő 48 órán belül tesz eleget. Amennyiben az Ügyfél 1 órán belül nem kapja meg a Szolgáltató vonatkozó elektronikus számláját, úgy köteles ezen tényről haladéktalanul írásban tájékoztatni a Szolgáltató ügyfélszolgálatát az idopont@whitelab.hu e-mail címre küldött e-mail útján, kérve a vonatkozó számla megküldését.

- 11.9. Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltató által megküldött számla utólagos kijavítását kívánja igényelni, úgy kijavítás iránti írásbeli igényét a Szolgáltató részére - a kijavításra szoruló adat(ok) körének pontos megjelölésével és a kijavítással érintett számla megküldésével - az idopont@whitelab.hu címre küldött e-mail útján tudja előterjeszteni. Az Ügyfél a számla utólagos kijavítása iránti kérelmét legkésőbb a vonatkozó számla Ügyfél részére történt megküldésének napjától számított 15 naptári napon belül kérelmezheti, ezen határidő eltelte után a Szolgáltató a vonatkozó számla kijavítására és a kijavított számla megküldésére nem köteles. A Szolgáltató a kijavítás iránti igény alapján a kijavított számlát az igény beérkezésének napjától számított 14 naptári napon belül elektronikus úton küldi meg az Ügyfél részére.
- 11.10. Amennyiben a webáruház felületén a Szolgáltató gondossága ellenére rendszerhibára visszavezethető nyilvánvalóan téves, hibás vagy megtévesztő ellenérték kerül feltüntetésre, a Szolgáltató nem köteles a szolgáltatást a hibás, téves áron teljesíteni. Ebben az esetben a Szolgáltató felajánlhatja a helyes áron történő értékesítést, amelynek ismeretében az Ügyfél jogosult elállni a megrendelési szándékától. Ebben az esetben úgy az Ügyfél a már kifizetett szolgáltatási díj összegét visszaigényelheti az idopont@whitelab.hu címre küldött e-mail útján.
- 11.11 Amennyiben az Ügyfél a jelen ÁSZF-ben foglalt esetekben a már megfizetett szolgáltatási díj vagy annak egy részének visszaigénylésére jogosult, úgy a visszaigénylésre vonatkozó igényét az arra okot adó körülmény felmerülésének napjától számított 14 naptári napon belül írásban köteles megküldeni a Szolgáltató részére az idopont@whitelab.hu címre küldött e-mail útján. Visszaigénylésre vonatkozó kérelem hiányában a Szolgáltató visszatérítésre nem köteles. Megalapozott visszaigénylési kérelem esetén a Szolgáltató a visszaigénylésre vonatkozó e-mail beérkezésétől számított 14 naptári napon belül az Ügyfél által már megfizetett díj jelen ÁSZF-ben meghatározott mértékének megfelelő összeget visszafizeti az Ügyfél részére. Előzetes online fizetés esetén a Szolgáltató az összeget azon online fizetési szolgáltatón keresztül fizeti vissza az Ügyfél részére, amely online szolgáltatón keresztül a szolgáltatási díj az Ügyfél által megfizetésre került. Helyszíni fizetés esetén a Szolgáltató az összeget azon bankszámlaszámra történő átutalás útján fizeti vissza az Ügyfél részére, amely bankszámlaszámot az Ügyfél a szolgáltatási díj visszaigénylésére vonatkozó kérelmében megjelölt. Amennyiben az Ügyfél a visszaigénylésében nem, hiányosan vagy hibásan jelöli meg a visszafizetéshez szükséges bankszámla vagy egyéb adatokat, a Szolgáltató a szükséges adatok megfelelő szolgáltatásáig a visszafizetésre nem köteles. A Szolgáltató abban az esetben is átutalás útján teljesíti a visszafizetést, azon esetben is, amennyiben a helyszíni fizetésre

készpénzben került sor. Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás díját külföldi bankszámláról vagy külföldi bankkártyával teljesítette, az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás forintban meghatározott összegét fizeti vissza az Ügyfél részére, függetlenül a visszafizetési váltási árfolyamtól. A külföldi bankszámla vagy külföldi bankkártya tényéből eredő bármilyen további, a visszafizetéssel és átváltással felmerülő esetleges költség az Ügyfelet terheli.

## **12. KELLÉKSZAVATOSSÁG**

12.1. Amennyiben kétséget kizáróan bizonyítható, hogy a Szolgáltató hibásan teljesített – Ptk. 6:157.§- a Szolgáltató kellékszavatossággal tartozik. A Szolgáltató által nyújtott speciális szolgáltatásra tekintettel, a kellékszavatossági jogok törvény szerinti érvényesítése -kijavítás, kicserélés, lehetetlenülés- nem biztosít a Ügyfél részére elfogadható jogérvényesítést. Erre tekintettel, a Szolgáltató díjmentesen biztosítja a Ügyfél által megrendelt teszt/ vizsgálat ismételt elvégzését, a teljes szolgáltatás teljesítését, amennyiben a Ügyfél ezt igényli. A Ügyfél ezen igényének hiányában a Ügyfél jogosult a szerződéstől elállni, és ezt írásban- email útján – közölni a Szolgáltatóval. Az elállás, a szerződés megszűnését jelenti. Ebben az esetben jogosult a Ügyfél az általa megfizetett díj visszatérítésére , a szerződés megszüntetésétől számított 15 napon belül.

## **13. ADATOK NYILVÁNTARTÁSA, ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG**

13.1. A Szolgáltató az Ügyfél mindennemű adatát a hatályos jogszabályok és adatkezelési elvek betartásával, fokozott gondossággal kezeli. Az adatkezelésre vonatkozó információk és tájékoztatás a Szolgáltató Adatkezelési tájékoztatójában kerülnek részletezésre, amelyet a Szolgáltató a webáruház honlapján hoz nyilvánosságra. Az Adatkezelési Tájékoztató és a jelen ÁSZF megismerése és elfogadása a szolgáltatás megrendelésének és igénybevételének elengedhetetlen feltétele.

13.2. A Szolgáltató a technika mindenkori fejlettségének megfelelő műszaki és biztonsági intézkedéseket alkalmaz az Ügyfél személyes adatainak védelme, biztonságos kezelése érdekében az adatok biztonsága, sérülésmentessége, megsemmisülése, rendelkezésre állása, jogosulatlan hozzáférés, felhasználás, megváltoztatás, törlés elleni védelem biztosítására. A Szolgáltató az adattovábbításokat a megfelelő biztonsági intézkedések mellett végzi, azonban az elektronikus adatközlés az internet használata, annak nyílt jellege miatt kockázatokkal jár, amelyre a Szolgáltatónak nincs ráhatása. A továbbított közlések ebből adódó megsemmisülése, késedelmes megérkezése, egyéb hibája miatti károkkal kapcsolatos felelősség nem terheli a Szolgáltatót.

Az adatkezeléssel kapcsolatban jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információs Hatóságnál lehet élni:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság  
Székhely: 1055 Budapest, Falk Miska utca 9-11.  
Postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.  
Telefon: +36 (1) 391-1400  
Fax: +36 (1) 391-1410  
Központi elektronikus levélcím: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)  
Honlap: <http://naih.hu>

## **14. KAPCSOLATTARTÁS**

- 14.1. A Felek a szerződéses jogviszonyukkal kapcsolatos értesítéseket, nyilatkozatokat írásban, személyesen, elektronikusan, vagy postai útján teszi meg.
- 14.2. A kapcsolattartás a Szolgáltató részéről az 1.4. pontban megjelölt elérhetőségeken, az Ügyfél részéről az általa megadott elérhetőségeken történik.

## **15. ELÁLLÁS, FELMONDÁS**

- 15.1. A szolgáltatás jellegéből, specialitásából eredően került sor az elállás és a felmondás szabályozására.
- 15.2. Nem minősül sem felmondásnak, sem elállásnak, amennyiben a szolgáltatás megrendelését a Ügyfél annak véglegesítése előtt megszakítja. Ez esetben nem is jön létre szerződés.
- 15.3. Rendes felmondásra nincs lehetőség a szolgáltatás jellegéből adódóan.
- 15.4. Joga van azonban a Ügyfélnek rendkívüli felmondással élni, a szerződés létrejöttét, vagyis a megrendelés véglegesítését követően, de a vizsgálat megkezdése előtt. A rendkívüli felmondás jogának gyakorlása a szerződéstől történő elállást, vagyis a szerződés megszüntetését jelenti. Ebben az esetben, amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás díját előre megfizette, Szolgáltató visszautalja a Ügyfél részére a szolgáltatási díjat.
- 15.5. A vizsgálat megkezdését követően, a szolgáltatás jellege alapján, fogalmilag kizárt a felmondás, vagy az elállás jogszerű gyakorlásának lehetősége. Ezért, a vizsgálat megkezdést követően a Ügyfél a teljes összegű díjfizetésre köteles, Szolgáltató pedig a vállalt szolgáltatás teljeskörű teljesítésére köteles (eredmény közlés-leletezés EESZT-be feltöltés).

## **16. PANASZKEZELÉS**

- 16.1. A Ügyfél jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban a Szolgáltatónál, az 1.4. pontban megjelölt elérhetőségeken panaszt tenni (Eütv. 29.). A panaszkezelés részletes szabályait a Szolgáltató Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza. A Szolgáltató köteles a panaszt kivizsgálni és annak eredményéről az Ügyfelet, legkésőbb 30 munkanapon belül értesíteni (Eütv.29. (2.bekezdés).
- 16.2. A panaszt a Szolgáltató nyilvántartja és a panasszal kapcsolatos iratokat 5 évig őrzi meg.



- 16.3. A Szolgáltató szolgáltatásaival kapcsolatos tájékoztatások, panaszok esetén a Szolgáltató ügyfélszolgálat a jelen ÁSZF 1.4. pontjában megjelölt elérhetőségeken kereshető.
- 16.4. Az Ügyfél a panaszát írásban, elektronikusan, vagy postai úton teheti meg az alábbi elérhetőségeken: (levelezési cím: Whitelab Service Kft., 1045 Budapest, Berlini utca 47-49., E-mail cím: [ido pont@whitelab.hu](mailto:ido pont@whitelab.hu))
- 16.5. A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos panaszt kizárólag az Ügyféltől, meghatalmazottjától, vagy az Ügyfél nevében egyébként eljárni jogosult személytől fogadja el. A meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
- 16.6. Az Ügyfél jogosult a területileg illetékes beteg-, ellátott-, vagy gyermekjogi képviselőhöz fordulni az Integrált Jogvédelmi Szolgálatnál (székhely: 1134 Budapest, Tüzér utca 33-35.; levelezési cím: 1365 Budapest, Pf.: 646.; központi telefonszám: +36-1/8969-000; e-mail: [ijsz@ijsz.emmi.gov.hu](mailto:ijsz@ijsz.emmi.gov.hu)) területileg illetékes beteg-, ellátott- vagy gyermekjogi képviselőhöz fordulni.
- 16.7. A Szolgáltató a panasz érkezésétől számított 30 naptári napon belül írásban értesíti az Ügyfelet az általa megadott elérhetőségeken a panasz elintézéséről és annak részleteiről.

## 17. VITARENDEZÉS

- 17.1. A Felek az esetlegesen felmerülő jogviták esetén elsősorban a békés vitarendezésre törekednek, amelynek érdekében együttműködésre kötelesek.
- 17.2. A Szolgáltató és az Ügyfél közötti szerződéssel kapcsolatos jogvita esetén az Ügyfél a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései alapján a békés vitarendezés jegyében egyezség létrehozása, annak eredménytelensége esetén döntéshozatal érdekében a Szolgáltató székhelye szerinti fogyasztóvédelmi békéltető testülethez fordulhat, amelynek neve és elérhetősége a következő: Budapesti Békéltető Testület, 1016 Budapest, Krisztina körút 99.
- 17.3. Az Ügyfél ezen felül jogosult az online megrendelés/vásárlás során felmerülő panaszát problémával kapcsolatos panaszrendező eljárást kezdeményezni az Európai Bizottság Online vitarendezési felületén, amely a következő elérési linken található: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>
- 17.4. A felmerülő jogvita rendezését az Ügyfél bírósági úton is jogosult kezdeményezni.

## 18. VIS MAIOR

- 18.1. Vis maior, előre nem látott kényszerítő körülmény, elháríthatatlan akadály, ami meggátol valamely kötelezettség elvégzésében. Természeti, vagy emberi eredetű „ellenállhatatlan erőt” jelent, amely abszolút jellegű, vagyis, az emberek számára elérhető eszközökkel nem hárítható el. A Szolgáltató kizár minden felelősséget a Szerződés megkötésekor, vagy azt követően előre



nem látható, rajta kívül álló és általa befolyásolhatatlan és elháríthatatlan események bekövetkezéséért, amelyek nem voltak előre láthatóak és amelyek következtében a szerződés teljesítése lehetetlenné válik.

- 18.2. A vis maior okozta állapot elhárulását követően, a Ügyfél igényelheti a szerződés teljesítését, vagy élhet a szerződést megszüntető az elállás jogával.
- 18.3. Vis Maior esemény bekövetkezése esetén a Felek a károkat maguk viselik.
- 18.4. Vis Maior esetében a Felek kötelesek annak tényéről haladéktalanul értesíteni egymást.

## 19. JOGSZABÁLYI HÁTTER

19.1. Jelen ÁSZF esetében a következő jogszabályok előírásai az irányadók:

- Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
- információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény
- a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19 /2014. (IV. 29.) NGM rendelet
- az egészségügyi szolgáltatók és működési engedélyük nyilvántartásáról, valamint az egészségügyi szakmai jegyzékről szóló 2/2004. (XI. 17.) EüM rendelet
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV törvény (továbbiakban Eütv.)
- az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény (továbbiakban: Eüak.)
- 39/2016. (XII. 21.) EMMI rendelet az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térrel kapcsolatos részletes szabályokról (EESZT rendelet)

## **20. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

- 20.1. A jelen ÁSZF és a Felek között létrejött egyedi Szerződésbe foglalt rendelkezések esetén az egyedi Szerződés szabályai az irányadók.
- 20.2. Jelen ÁSZF a 7.1. pontban foglalt labordiagnosztikai vizsgálatokra is kiterjed.
- 20.3. A jelen ÁSZF, vagy az egyedi Szerződés rendelkezéseinek részbeni érvénytelensége, illetve érvénytelenülése nem érinti az ÁSZF, illetve az egyedi Szerződés egyéb részének érvényességét.
- 20.4. A jelen ÁSZF-ben, illetve az egyedi Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., valamint a mindenkor hatályos jogszabályi előírások az irányadók.

Hatályos: 2023. január 1. napjától módosításig vagy visszavonásig

Whitelab Service Kft.