

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Dr. Szerző Nelli gyermek- és ifjúságpszichiátriai magánrendelése

Hatályos: 2026. augusztus 1-től

Az ÁSZF a 2026. július 1-jén hatályba lépett változat módosított, egységes szerkezetbe foglalt szövege. A módosítás oka: a budaörsi telephely működési engedélyének kiadása, a rendelői elérhetőségek és a bejelentkezési rend feltüntetése.

1. A szerződés hatálya és célja

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) Dr. Szerző Nelli egyéni vállalkozó (a továbbiakban: Szolgáltató) által nyújtott gyermek- és ifjúságpszichiátriai magánorvosi járóbeteg szakrendelésének szolgáltatására vonatkoznak, amelyeket az Ügyfél (a gyermek törvényes képviselője) személyesen vagy online vesz igénybe.

Az ÁSZF meghatározza a Szolgáltató és az Ügyfél (a továbbiakban együtt: Felek) jogait és kötelezettségeit, valamint az igénybevétel feltételeit. Az egyes ellátások (pl. gondozás, hosszabb távú kezelés) esetén az ÁSZF egyedi megállapodással egészülhet ki.

2. A Szolgáltató adatai

2.1. Azonosító adatok

Név	Dr. Szerző Nelli egyéni vállalkozó
Szakképesítés	gyermek- és ifjúságpszichiátria szakorvosa
Telephely (rendelő), egyben levelezési cím	2040 Budaörs, Ébner György köz 2/2.
Nyilvántartási szám / adószám	59129738 / 90008069-1-33
Egészségügyi szolgáltató azonosítója	006059
Működési engedély	PE-06/NEO/01878-2/2026 — kiadta a Pest Vármegyei Kormányhivatal Érdi Járási Hivatala (Népegészségügyi Osztály), kelt: 2026. július 28.
Szakma / szakmakód	gyermek- és ifjúságpszichiátria / 2300
Szervezeti egység azonosítója	000042631
Ellátási forma	járóbeteg szakellátás (szakrendelés), I. progresszivitási szint

2.2. A rendelő elérhetőségei (kapcsolattartás az Ügyfelekkel)

Honlap (elsődleges bejelentkezési csatorna)	www.drszerzonelli.hu
E-mail	info@drszerzonelli.hu
Telefon	+36 30 607 2779
Telefonos ügyfélfogadási időszavok	előre meghatározott, heti rendszerességű időszavokban — a mindenkor hatályos időpontokat a Szolgáltató a honlapján és a rendelőben teszi közzé
Online időpontfoglalás kontrollvizsgálatra	Medio online időpontfoglaló rendszer

A Szolgáltató az Ügyfelekkel a jelen pontban megjelölt elérhetőségeken tart kapcsolatot. A Szolgáltató egészségügyi államigazgatási szerv felé bejelentett, nyilvántartási célú elérhetőségei ettől eltérhetnek; azok hatósági kapcsolattartásra szolgálnak, és nem az Ügyfelekkel való kapcsolattartás csatornáit.

3. Bejelentkezés, időpontfoglalás, a szerződés létrejötte

3.1. Bejelentkezés (első alkalom). A rendelés kizárólag előjegyzés alapján működik. Új Ügyfél bejelentkezését a Szolgáltató elsődlegesen a www.drszerzonelli.hu honlapon működő kapcsolatfelvételi / előjegyzési űrlapon fogadja. A beérkezett megkeresés alapján a Szolgáltató munkatársa veszi fel a kapcsolatot az Ügyféllel telefonon vagy e-mailben, az ellátás iránti igény tisztázása és az időpont egyeztetése céljából. A visszahívás rendszerint a 2.2. pont szerinti telefonos időszavokban történik.

3.2. Telefonos elérhetőség. A Szolgáltató telefonos ügyfélfogadást előre meghatározott, heti rendszerességű időszavokban tart. A mindenkor hatályos telefonos ügyfélfogadási időszavokat a Szolgáltató a honlapján (www.drszerzonelli.hu) és a rendelőben elhelyezett tájékoztatón teszi közzé. Ezen időszavokon kívül a telefonos elérhetőség nem biztosított; a rendelési idő alatt a Szolgáltató és munkatársa a betegellátás zavartalanítása érdekében telefonhívást nem fogad. Az e-mailen (info@drszerzonelli.hu) és a honlapon keresztül küldött üzenetek folyamatosan fogadhatók, azokra a Szolgáltató munkanapokon, ésszerű időn belül válaszol.

3.3. Kontrollvizsgálat, ismételt időpont. A Szolgáltató által már ellátott Ügyfél kontroll- vagy soron következő időpontot a **Medio online időpontfoglaló rendszeren** keresztül, önállóan is lefoglalhat. Az online foglalás a szabad időpontok függvényében történik; a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a szakmailag nem megfelelő típusú vagy időtartamú foglalást az Ügyféllel egyeztetve módosítsa.

3.4. A szerződés létrejötte. A szerződés az időpont Szolgáltató általi visszaigazolásával, a kijelölt időpont Ügyfél általi elfogadásával, illetve a Medio rendszerben történő foglalás visszaigazolásával jön létre.

3.5. Az időpont lefoglalásával az Ügyfél kijelenti, hogy az ÁSZF és az Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte, elfogadja és magára nézve kötelezőnek tekinti.

3.6. A Szolgáltató a téves vagy hiányos adatokból eredő károkért nem vállal felelősséget.

3.7. Második (szak)vélemény. Az Ügyfél kérheti korábban, más egészségügyi szolgáltatótól felállított diagnózis vagy kezelési terv független szakmai véleményezését. A második vélemény a rendelkezésre bocsátott egészségügyi dokumentáció, illetve szükség szerint személyes vizsgálat alapján készül; egyszeri szolgáltatás, amely önmagában nem hoz létre folyamatos gondozási vagy kezelési jogviszonyt. Díja egyéni mérlegelés tárgya. A 7.3. pontra tekintettel a Szolgáltató nem nyújt második véleményt olyan beteg és kórkép vonatkozásában, akit ugyanazon betegség miatt az egészségügyi szolgálati (állami, közfinanszírozott) jogviszonyában lát el.

4. Fizetési feltételek

4.1. A szolgáltatás díja a mindenkor hatályos árlista szerint fizetendő: előre utalással vagy a konzultáció napján helyszíni bankkártyás, vagy készpénzes fizetéssel.

4.2. A Szolgáltató a díj beérkezését követően elektronikus számlát állít ki, amelyet e-mailben küld meg.

4.3. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás megkezdését a díj előzetes megfizetéséhez kötni.

5. Lemondás, módosítás, elmulasztott alkalom

5.1. Az előre megbeszélt időpont a tervezett találkozás előtt legkésőbb 3 nappal díjmentesen lemondható vagy módosítható. A lemondás **e-mailben (info@drszerzonelli.hu) bármikor** megtehető, telefonon (+36 30 607 2779) a 2.2. pont szerinti telefonos időszavokban, a Medio rendszeren keresztül foglalt időpont pedig a rendszerben is lemondható. A lemondást a Szolgáltató visszaigazolja. A határidő szempontjából a lemondás Szolgáltatóhoz való megérkezésének időpontja az irányadó; tekintettel a korlátozott telefonos időszavokra, a Szolgáltató az e-mailben vagy online lemondást javasolja.

5.2. Három napon belüli lemondás esetén a lefoglalt szolgáltatás díjának 50%-a fizetendő rendelkezésre állási díjként.

5.3. Elmulasztott alkalom. Amennyiben az Ügyfél / törvényes képviselő a lefoglalt időpontot a jelen ÁSZF szerinti lemondási feltételeknek megfelelően nem mondja le, és az alkalmon nem jelenik meg, az alkalom elmulasztottnak minősül. Elmulasztott alkalom esetén a lefoglalt szolgáltatás díjának 100%-a fizetendő rendelkezésre állási díjként.

5.4. Online alkalom elmulasztása. Online konzultáció esetén az Ügyfél / törvényes képviselő köteles a megbeszélrt időpontban a megküldött Google Meet linken keresztül csatlakozni. A Szolgáltató az időpont kezdetétől számított legfeljebb 10 percig várakozik. Amennyiben az Ügyfél / törvényes képviselő 10 percen belül nem csatlakozik, illetve nem érhető el, az alkalom elmulasztottnak minősülhet, és az elmulasztott alkalomra vonatkozó díjfizetési szabályok irányadók.

5.5. Fertőzöses tünetek. A gyermek, a többi beteg és a hozzátartozók védelme érdekében fertőzöses tünetek — így különösen láz, hőemelkedés, erős köhögés, torokfájás, hányás, hasmenés, fertőző bőrkütiés, gennyes szemváladékozás vagy akut légúti tünet — esetén kérjük, hogy a gyermeket ne hozzák be személyes vizsgálatra, hanem az időpontot mondják le, vagy kérjenek átütemezést. A Szolgáltató erről orvosi igazolást vagy leletet nem kér; elegendő a tünet vagy betegség rövid jelzése. A lemondás, az átütemezés és a rendelkezésre állási díj tekintetében ilyenkor is az 5.1–5.3. pont az irányadó (díjmentes lemondás legkésőbb 3 nappal az időpont előtt), azzal, hogy a Szolgáltató az időben megtett, felelős tünetjelzésre tekintettel, egyedi mérlegelés alapján, méltányosságból a rendelkezésre állási díjat mérsékelheti vagy elengedheti. Ha a gyermek vagy kísérője fertőzöses tünetekkel jelenik meg a rendelőben, a Szolgáltató jogosult a személyes vizsgálatot higiénés és betegbiztonsági okból megtagadni, megszakítani vagy későbbi időpontra halasztani, és a családot a rendelő elhagyására kérni.

5.6. Ha a szolgáltatás a Szolgáltató hibájából marad el, az Ügyfél részére teljes díjvisszatérítés jár, vagy kérésére új időpontot ajánlunk fel.

5.7. További időpont feltétele. Az elmulasztott alkalom díjának meg nem fizetése esetén a Szolgáltató jogosult a további, nem sürgősségi, előjegyzés alapján történő időpont biztosítását a fennálló tartozás rendezéséhez kötni. Rendkívüli, igazolt, elháríthatatlan ok esetén a Szolgáltató egyedi méltányosságot alkalmazhat.

5.8. Hosszabb távú, ismétlődő ellátás esetén a lemondás/módosítás feltételeire az esetleges egyedi megállapodás az irányadó.

6. Adatkezelés

A Szolgáltató az Ügyfél és a kiskorú személyes és egészségügyi adatait az ellátás teljesítése, kapcsolattartás és számlázás céljából kezeli, a következő jogszabályok szerint: GDPR (EU 2016/679); az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatokról szóló 1997. évi XLVII. törvény (Eüak.); az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (Eütv.); az információk önrendelkezési jogról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.). Az egészségügyi dokumentációt az Eüak. 30. §-a szerinti megőrzési ideig tároljuk, és az adatok az EESZT felé a 39/2016. (XII. 21.) EMMI rendelet szerint továbbításra kerülnek. A honlapon működő előjegyzési úrlapon, illetve az online időpontfoglaló rendszeren keresztül megadott adatok kezelésének részletes szabályait — ideértve az igénybe vett adatfeldolgozókat — az Adatkezelési tájékoztató tartalmazza, amely a honlapon, a rendelőben és kérésre elérhető.

7. Felelősség, ellátás jellege

7.1. A rendelés előjegyzés alapján működő, invazív beavatkozást nem végző járóbeteg szakrendelés, és nem lát el sürgősségi/ügyeleti feladatokat.

7.2. Akut, veszélyeztető állapot (szuicid veszély, súlyos agresszió, pszichotikus állapot, közvetlen krízis) esetén a 112 hívása, illetve a területileg illetékes sürgősségi gyermekpszichiátriai / gyermekgyógyászati ellátóhely azonnali felkeresése szükséges. **A rendelő telefonszáma nem sürgősségi hívószám**, azon a 2.2. pont szerinti telefonos

idősávokon kívül elérhetőség nem biztosított; a honlapon, e-mailben vagy az online foglaló rendszeren keresztül küldött üzenet sürgős esetben nem alkalmas segítségkérésre.

7.3. Összeférhetetlenség (állami és magánellátás elkülönítése). A Szolgáltató egészségügyi szolgálati jogviszony keretében közfinanszírozott (állami) ellátásban is részt vesz. Az egészségügyi szolgálati jogviszonyról szóló 2020. évi C. törvény (Eszjtv.) 4. § (5) bekezdése alapján a Szolgáltató az állami (közfinanszírozott) ellátásában gondozott vagy kezelt beteget ugyanazon betegség (azonos kórkép) miatt nem veheti át és nem láthatja el a magánrendelésén; és fordítva, a magánrendelésén adott kórkép miatt ellátott beteget ugyanezen betegséggel az állami ellátásában nem gondozhatja, illetve nem kezelheti tovább. A közfinanszírozott és a magánellátás egymástól elkülönül: a magánrendelés igénybevétele nem biztosít és nem jelent előnyt az állami (közfinanszírozott) ellátáshoz való hozzáférésben, a Szolgáltató a magánrendelés betegeit nem irányítja soron kívül vagy kedvezményesen az állami ellátásába — az állami ellátás kizárólag az arra vonatkozó általános szabályok (beutaló, területi ellátási kötelezettség, várólista és sorrend) szerint vehető igénybe. E szabály a más, önálló kórkép miatti ellátást nem érinti. Közvetlen életveszély vagy sürgős szükség esetén az ellátás nem tagadható meg.

8. Panaszügyintézés és jogorvoslat

Az Ügyfél panaszát a Szolgáltatónál teheti meg e-mailben (info@drszerzonelli.hu), illetve telefonon (+36 30 607 2779) a 2.2. pont szerinti telefonos idősávokban. Egészségügyi ellátással kapcsolatos jogsérelem esetén térítésmentes segítséget nyújt a betegjogi képviselő (Integrált Jogvédelmi Szolgálat, zöldszám: 06-80/620-055; www.ijsz.hu). Az ellátással kapcsolatos panasz a telephely szerint illetékes népegészségügyi hatóságához (Pest Vármegyei Kormányhivatal, Érdi Járási Hivatal – Népegészségügyi Osztály, 2030 Érd, Felső u. 39.; nepeu.erd@pest.gov.hu; +36 23 354-765) is benyújtható. Fogyasztói jogvita esetén az Ügyfél a fogyasztóvédelmi hatóságához, illetve a lakóhelye vagy a Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat; a Szolgáltató esetében a Pest Vármegyei és Érdi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület jár el (1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.; pmbekelteto@pmkik.hu; +36 1 792 7881). Adatvédelmi panasz: NAIH (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; ugyfelszolgalat@naih.hu).

9. Egyéb rendelkezések

9.1. A szerződés nyelve a magyar.

9.2. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF és az árlista módosítására; a módosítás a közzététellel lép hatályba, a már visszaigazolt időpontokat nem érinti. A Szolgáltató jogosult a telefonos ügyfélfogadási idősávok és az elérhetőségek megváltoztatására; a mindenkor hatályos idősávokat a honlapon és a rendelőben teszi közzé.

9.3. Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv és az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény az irányadó.

Dr. Szerző Nelli gyermek- és ifjúságpszichiátriai magánrendelése

2040 Budaörs, Ébner György köz 2/2.

www.drszerzonelli.hu • info@drszerzonelli.hu • +36 30 607 2779

Telefonos ügyfélfogadás: a honlapon és a rendelőben közzétett idősávokban

Működési engedély: PE-06/NEO/01878-2/2026