

Tartalomjegyzék

1. A MEROVA adatai	4
2. Fogalommeghatározások	4
4. A Szolgáltatás	5
4.1. A Szolgáltatás területi hatálya	5
4.2 A Szolgáltatás igénybevételének feltételei	5
4.3 A Szolgáltatás tárgya	6
4.4 Munkaviszony kizárása	8
4.5 Megfelelő szakértelem és engedélyek	9
4.6 A Fiók bizalmassága és biztonsága	9
5. A Szolgáltatás folyamatos működése	9
6. Preventív ellátókra vonatkozó közös rendelkezések	10
6.1. Preventív ellátói regisztráció a MEROVA Platformra	10
6.2. A szolgáltatási díj megfizetése	10
7. Kéz- és lábápolókra vonatkozó rendelkezések	11
7.1. A kéz- és lábápolói modulban elérhető szolgáltatások köre	11
7.2. Kliensekkel kapcsolatos tevékenységek	12
7.2.1. Kliensfelvétel	12
7.2.2. Állapotfelmérés	12
7.2.3. Kezelés	13
7.2.4. Vizsgálat	14
7.3. Protokollok	14
7.4. Tudástár	14
7.5. Szakellátó, orvos kereső	14
7.6.1. Beállítások	15
7.6.2. Főoldal	16
7.6.3. Időpontfoglalás	16
7.6.4. Foglалások kezelése	16
8. dietetikusokra vonatkozó rendelkezések	17
8.1. A dietetikus modulban elérhető szolgáltatások köre	17
8.2. Kliensekkel kapcsolatos tevékenységek	17
8.2.1. Kliensfelvétel	18
8.3. Tudástár	19
8.4. Időpontfoglaló	19

8.4.1. Beállítások	19
8.4.2. Időpontfoglalás	19
8.4.3. Foglалások kezelése	20
9. Orvosokra vonatkozó rendelkezések	20
9.1. Orvosi regisztráció a MEROVA Platformra	20
9.2. Az orvos modulban elérhető szolgáltatások köre	21
9.3. Tudástár	21
9.3.1. Recept felírási segédlet	21
9.4. Szakellátó, orvos kereső	22
10. Gyógyszereszekre vonatkozó rendelkezések	22
10.1. Gyógyszereszi regisztráció a MEROVA Platformra	22
11. Felhasználókra vonatkozó rendelkezések	22
11.1. Képzések, Konferenciák, Események (a továbbiakban, mint: „Események”)	22
11.2. Életmód csomagok és mozgásprogramok	23
12. Ügyfélszolgálat	26
13. Szerzői jogok	26
14. Felelősség	26
15. Linkek	27
16. Panaszkezelés módja	28
17. A Szerződés időtartama és megszűnése	31
18. Vegyes rendelkezések	31
19. Záró rendelkezések	32

MEROVA Health Zrt.**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF”) szabályozzák és rögzítik a **MEROVA Health Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1112 Budapest, Hosszúréti utca 32. Fsz. 2. ajtó, a továbbiakban: „**MEROVA**”, „**Társaság**”, „**Szolgáltató**”) által üzemeltetett a <https://merova.eu/hu> internetes honlapon (a továbbiakban: „**MEROVA Platform**”, „**Honlap**”) a regisztrált kéz- és lábápoló, műkörömpépítő végzettséggel vagy dietetikus végzettséggel rendelkező felhasználó (a továbbiakban együtt, mint: „**Preventív ellátók**”) számára elérhető, kliens nyilvántartó informatikai rendszer és egyéb szolgáltatások (továbbiakban: „**Szolgáltatás**”) használatának feltételeit, valamint az azzal összefüggő lényeges körülményeket és a Szolgáltatást igénybe vevő Preventív Ellátó jogait és kötelezettségeit, emellett

szabályozzák és rögzítik a Szolgáltatás igénybevétele esetén a Látogatóra vonatkozó használatának feltételeit, valamint az azzal összefüggő lényeges körülményeket és a Látogató jogait és kötelezettségeit, továbbá

szabályozzák és rögzítik a Szolgáltatás igénybevétele esetén az Orvosra és Gyógyszerészekre vonatkozó használatának feltételeit, valamint az azzal összefüggő lényeges körülményeket és az Orvosok és Gyógyszerészek jogait és kötelezettségeit.

A Szolgáltató rögzíti, hogy a Szolgáltatások igénybevétele mobilapplikáció és weboldal formájában is lehetséges.

Az ÁSZF elfogadása előfeltétele a Szolgáltatás igénybevételének, melyet a Honlapon, a Szolgáltatás igénybevétele során a Felhasználónak kifejezetten el kell fogadnia. A Felhasználó a Szolgáltatás igénybevételének megkezdésével elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF, valamint a MEROVA Adatvédelmi Tájékoztatóját is (a továbbiakban: „**Tájékoztató**”). A Tájékoztató a jelen ÁSZF szerves részét képezi és annak rendelkezéseire figyelemmel értelmezendő. A MEROVA Tájékoztatója elérhető innen: <https://merova.eu/adatkezeles>

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, elektronikus formában kerül megkötésre, magyar nyelven íródik és nem minősül írásbeli szerződésnek. Jelen ÁSZF elérhető, letölthető és nyomtatható a Honlapon található <https://merova.eu/aszf> címről.

Jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a Honlapon keresztül történik. A Honlap által kínált szolgáltatás igénybevételére és a szolgáltatásnyújtás szabályaira az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény („Ektv.”) az irányadó.

A Honlap szolgáltatásait valamennyi jogi személy, illetve természetes személy jogosult használni, amennyiben magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-ben foglaltakat továbbá a MEROVA Platformon érvényesen és sikeresen regisztrálja magát.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdések, valamint a jelen ÁSZF értelmezése vonatkozásában a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kógens, mindenki számára kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadóak.

A jelen szabályzat 2025. december 21. napjától visszavonásig hatályos.

1. A MEROVA adatai

Cégnév: MEROVA Health Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1112 Budapest, Hosszúréti utca 32. Fsz. 2. ajtó

Adószám: 32306044-2-43

Cégjegyzékszáma a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságánál: 01-10-142395

Statisztikai számjel: 32306044-6209-114-01.

Számlaszám: 11711010-21461479-00000000 (OTP Bank Nyrt.)

Elektronikus elérhetőség: office@merovahealth.com

Szerződés nyelve: magyar

Telefonos elérhetőség: +36 30 524 3657

Kapcsolattartó, képviseli: Menyhárt Kornélia vezérigazgató

Tárhely szolgáltató adatai: **DigitalOcean, LLC.** (székhely: 101 Avenue of the Americas, 10th Floor, New York, NY 10013, honlap: <https://www.digitalocean.com/>)

2. Fogalommeghatározások

Látogató: Az a természetes személy, aki a Szolgáltató által nyújtott egyéb szolgáltatásokat igénybe veszi, különösen – de nem kizárólagosan – digitális vagy elektronikus formában elérhető tartalmakat, így például étrendet vásárol, letölt, vagy ezekhez hozzáfér.

Felhasználó: A Kéz- és lábápoló, a dietetikus, a Látogató, az Orvos és a Gyógyszerész együtt.

Kéz- és lábápoló: A Szolgáltató által előzetesen ellenőrzött és regisztrált kéz- és lábápoló, műkörmépítő végzettséggel rendelkező szakember, aki a jelen ÁSZF elfogadásával a MEROVA rendszerhez belépési jogosultságot kap és azt használja.

dietetikus: A Szolgáltató által előzetesen ellenőrzött és regisztrált dietetikus végzettséggel rendelkező szakember, aki a jelen ÁSZF elfogadásával a MEROVA rendszerhez belépési jogosultságot kap és azt használja.

Preventív ellátó: Kéz-és lábápoló, valamint a dietetikus együttesen.

Szolgáltatási díj: A Preventív ellátó által fizetendő MEROVA rendszer használatának rendszeres díja.

Kliens: Az a magánszemély, aki saját nevében saját javára a Szolgáltató tulajdonában lévő MEROVA ZIA rendszerhez belépési jogosultságot kap és azt használja.

Orvos: Az a megfelelő szakvizsgával, egészségügyi államigazgatási szerv által kiadott működési engedéllyel és orvosi kamarai tagsággal rendelkező természetes személy, aki a jelen ÁSZF elfogadásával és pecsétszám ellenőrzését követően a MEROVA rendszerhez belépési jogosultságot kap és azt használja.

Gyógyszerész: Az a gyógyszerészi oklevéllel, az egészségügyi államigazgatási szerv által kiadott érvényes működési engedéllyel, valamint gyógyszerészi kamarai tagsággal rendelkező természetes

személy, aki a jelen ÁSZF elfogadását és pecsétszámának ellenőrzését követően a MEROVA rendszerhez belépési jogosultságot szerez, és azt használja.

Partner: A Szolgáltató azon szerződött partnere, aki együttműködési megállapodás vagy partneri szerződés szerint a MEROVA rendszer egyes szolgáltatásainak a biztosításához szakmai segítséget nyújt.

Fizetési rendszer (Stripe): a kibocsátó által létrehozott és üzemeltetett szerver alapú elektronikuspénz rendszer és a kibocsátó által nyújtott elektronikus pénzzolgáltatás.

3. ÁSZF hatálya, módosítása

A MEROVA bármikor jogosult a jelen ÁSZF részben vagy egészben történő módosítására. A legújabb ÁSZF módosításról e-mail formájában tájékoztatja a MEROVA a Honlap Felhasználóit, valamint kötelezettséget vállal, hogy az új ÁSZF hatályba lépését megelőző legalább 15 nappal az ÁSZF új verzióját közzéteszi a Honlapon Felhasználói részére. Az ÁSZF és annak mindenkor módosítása a közzétételt követő 15. napon lép hatályba és a hatálybalépést követően a Szolgáltatás igénybevételének megkezdésével a Felhasználó elfogadja és magára nézve kötelezőnek tekinti a hatályos, módosított ÁSZF rendelkezéseit. Szolgáltató nem felel az ÁSZF módosításából eredő semmilyen jellegű károkért.

4. A Szolgáltatás

4.1. A Szolgáltatás területi hatálya

A Szolgáltató MEROVA Platformja az arra alkalmas eszközzel, internet segítségével mind belföldről, mind pedig külföldről is elérhető. A Szolgáltatás igénybevételének nincs korlátja, kivéve az esetleges technikai és jogi, szakmai korlátozásokat.

4.2 A Szolgáltatás igénybevételének feltételei

Kéz- és lábápoló az, aki a Honlapon a munkavégzése és a szakmai előmenetelének a támogatása érdekében regisztrál és azon keresztül igénybe veszi a MEROVA Szolgáltatás(oka)t, adatokat ad meg és engedélyezi ezen adatok felhasználását. A sikeres regisztrációhoz Kéz- és lábápolónak az alábbi végzettségek valamelyikével rendelkeznie kell:

- Kéz és lábápoló, műköröm építő
- Kézápoló
- Lábápoló
- Speciális Lábápoló
- Kéz és lábápoló technikus
- Speciális lábápoló szakmairány

A Kéz- és lábápoló jelen ÁSZF elfogadásával elfogadja és tudomásul veszi, hogy a végzettségére vonatkozó iratokat a MEROVA ellenőrizheti. Egy e-mail címről csak egy érvényes regisztráció történhet.

dietetikus az a természetes személy, aki a Honlapon szakmai tevékenysége végzése és szakmai előmenetelének támogatása érdekében regisztrál, a MEROVA Szolgáltatás(oka)t igénybe veszi, adatokat ad meg és engedélyezi ezen adatok jelen ÁSZF szerinti felhasználását, feltéve, hogy diabéteszhez kapcsolódó életmód-, étrendi vagy edukációs tanácsadás nyújtására jogosító szakirányú

végzettséggel rendelkezik. A sikeres regisztráció feltétele, hogy a dietetikus az alábbi végzettségek legalább egyikével rendelkezzen:

- Dietetikus szakképesítés
- Egészségügyi felsőfokú végzettség és diabétesz-edukációra vagy diabetológiai ismeretekre irányuló igazolt továbbképzés
- Diabetológiai edukátor / életmód-tanácsadó képesítés vagy azzal egyenértékű, diabéteszhez kapcsolódó szakirányú képzés

A dietetikus a jelen ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a végzettségére és jogosultságára vonatkozó okiratokat jogosult ellenőrizni. Egy e-mail címről kizárólag egy érvényes regisztráció hozható létre.

Orvos az, aki a Honlapon a döntéstámogató lehetőségek igénybevétele érdekében regisztrál és azon keresztül igénybe veszi a MEROVA Szolgáltatás(oka)t, adatokat ad meg és engedélyezi ezen adatok felhasználását. A Honlapon a „*Orvosi hozzáférés*” gombra kattintva indíthat az Orvos regisztrációs folyamatot. Az Orvos jelen ÁSZF elfogadásával elfogadja és tudomásul veszi, hogy a sikeres regisztráció érdekében köteles megadnia a pecsétszámát, mely pecsétszámot a MEROVA minden esetben ellenőriz. Egy e-mail címről csak egy érvényes regisztráció történhet.

Gyógyszerész az, aki a Honlapon a döntéstámogató lehetőségek igénybevétele érdekében regisztrál és azon keresztül igénybe veszi a MEROVA Szolgáltatás(oka)t, adatokat ad meg és engedélyezi ezen adatok felhasználását. A Honlapon a „*Gyógyszerész hozzáférés*” gombra kattintva indíthat a Gyógyszerész regisztrációs folyamatot. A Gyógyszerész jelen ÁSZF elfogadásával elfogadja és tudomásul veszi, hogy a sikeres regisztráció érdekében köteles megadnia a pecsétszámát, mely pecsétszámot a MEROVA minden esetben ellenőriz. Egy e-mail címről csak egy érvényes regisztráció történhet.

Látogató az a természetes személy, aki a Szolgáltató által üzemeltetett Honlapot és az azon keresztül elérhető felületeket regisztráció nélkül vagy regisztrációval megtekint, böngész, illetve a Szolgáltató által nyújtott egyéb szolgáltatásokat igénybe veszi. A Látogató jogosult különösen – de nem kizárólagosan – digitális vagy elektronikus formában elérhető tartalmakhoz hozzáférni, azokat megtekinteni, megvásárolni, letölteni vagy felhasználni, ideértve például az étrendeket, tájékoztató anyagokat, életmód- vagy edukációs tartalmakat. A Látogató a szolgáltatások igénybevételével tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által nyújtott tartalmak nem minősülnek egészségügyi ellátásnak, orvosi diagnózisnak vagy terápiának, és azokat saját felelősségére használja fel, a jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően.

4.3 A Szolgáltatás tárgya

Kéz- és lábápoló modul

A MEROVA Platform *kéz- és lábápoló modulja* összeköti a Kéz- és lábápolókat a Kliensekkel. Továbbá a Szolgáltató alkalmazásában számos modern funkció segít a Kéz- és lábápoló munkáját és szakmai fejlődését, például okostelefonon elvégezhető klienskartonozás, professzionális kezelési protokollok, valamint passzív ügyfélkörbővítés lehetősége. A kéz- és lábápoló modul az alábbi lehetőségeket biztosítja:

- Kliens utógondozás támogatása.
- Diabétesz láb diagnosztika támogatás.
- Lábápolók szakmai támogatása ellátási protokollokkal.
- Lábápoló kereső - klientúra bővítés.

- Kliensút nyilvántartás.
- A hatályos adatvédelmi szabályoknak való megfelelő adatkezelés.
- Konferencia kedvezmények.
- Korszerűsített pácienskartonozás.
- Termékajánlók.
- Érsebészeti támogatás biztosítása.
- Kezelési előzmények megtekintése.
- Videós továbbképzések.

dietetikus modul

A MEROVA Platform dietetikus modulja a diabéteszhez kapcsolódó életmód- és edukációs tevékenységet végző szakembereket kapcsolja össze a Kliensekkel. A modul célja, hogy támogassa a dietetikus szakmai munkáját, digitális jelenlétét és szakmai fejlődését, valamint elősegítse a Kliensekkel való strukturált, átlátható és adatvédelmi szempontból megfelelő kapcsolattartást. A dietetikus modul a Szolgáltató által biztosított korszerű digitális funkciókon keresztül támogatja a dietetikus munkáját, különösen az életmód-, étrendi és edukációs jellegű tanácsadási tevékenységek szervezésében, dokumentálásában és fejlesztésében. A dietetikus modul különösen az alábbi lehetőségeket biztosítja:

- Kliensekkel való kapcsolattartás és életmód-támogatás nyomon követése.
- Edukációs és életmódtanácsadási folyamatok támogatása.
- Digitális kliensnyilvántartás és dokumentáció vezetése.
- Tematikus szakmai anyagokhoz és ajánlásokhoz való hozzáférés.
- Szakmai protokollok és iránymutatások megjelenítése életmód- és diabétesz-edukációs területen.
- Dietetikus kereső funkció a szakmai láthatóság és a klienskör bővítése érdekében.
- Kliensút és tanácsadási előzmények nyilvántartása.
- Videós és digitális továbbképzési anyagok elérése.
- Termék- és szolgáltatásajánlók megjelenítése edukációs céllal.
- Szakmai eseményekhez, konferenciákhoz kapcsolódó kedvezmények.
- A hatályos adatvédelmi és adatkezelési szabályoknak megfelelő működés biztosítása.

Orvos modul

A MEROVA Platform *orvos modulja* segíti az orvosokat a gyorsabb és hatékonyabb döntéshozatalban, valamint a saját betegek jobb kezelésében és gondozásában. A modul számos funkciót és szolgáltatást kínál az orvosok számára. Az orvos modul az alábbi lehetőségeket biztosítja:

- Esettanulmányok.
- Tudástár.
- Termékek.
- Képzések, konferenciák.
- Szakellátó, orvos keresőben történő megjelenés.

Gyógyszerész modul

A MEROVA Platform *gyógyszerész modulja* segíti a gyógyszerészeket a gyorsabb és hatékonyabb döntéshozatalban, valamint a saját betegek jobb kezelésében és gondozásában. A modul számos funkciót és szolgáltatást kínál a gyógyszerész számára. A gyógyszerész modul az alábbi lehetőségeket biztosítja:

- Esettanulmányok.
- Tudástár.
- Termékek.
- Képzések, konferenciák.
- Szakellátó, orvos keresőben történő megjelenés.

Életmód modul

A Szolgáltató által a Honlapon és a MEROVA rendszerén keresztül nyújtott, digitális formában elérhető komplex szolgáltatási egység, amelynek célja az egészségtudatos életmód kialakításának és fenntartásának támogatása. Az Életmód modul keretében a Szolgáltató különösen – de nem kizárólagosan – életmóddal, táplálkozással, mozgással, edukációval és prevencióval kapcsolatos tartalmakat, programokat és funkciókat tesz elérhetővé.

Az Életmód modul magában foglalhat előre összeállított vagy tematikus digitális tartalmakat, így például étrendeket, mozgásprogramokat, videós vagy szöveges oktatóanyagokat, útmutatókat, valamint egyéb, az egészséges életvitelhez kapcsolódó információkat. A modul egyes elemei önállóan vagy csomagban, ingyenesen vagy ellenérték fejében is hozzáférhetők lehetnek.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy az **Életmód modul keretében elérhető tartalmak nem minősülnek egészségügyi szolgáltatásnak, orvosi diagnózisnak vagy terápiának, azokat kizárólag tájékoztató és életmód-támogató céllal bocsátja rendelkezésre a Szolgáltató.** Az Életmód modul használata a Felhasználó saját felelősségére történik, a jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően.

4.4 Munkaviszony kizárása

A MEROVA Szolgáltatásában elérhető **Kéz- és lábápolók** a Szolgáltatótól független harmadik személyek, akik semmilyen körülmények között nem minősülnek a MEROVA munkavállalójának, képviselőjének, vagy tisztségviselőjének. A Kéz- és lábápolók a saját nevükben és hasznuk érdekében járnak el és eljárásuk nem értelmezhető a MEROVA képviselőjének vagy nevében történő eljárásnak. A MEROVA sem a jelen ÁSZF-ben, sem más módon nem befolyásolja, vagy határozza meg azt, hogy a Kéz- és lábápolók milyen módon végzik a kezeléseket, így a MEROVA nem adhat utasítást a Kéz- és lábápolónak a kezelés végzésének módjára vonatkozóan. A Szolgáltató **kizárólag döntéstámogatást** nyújt a Kéz- és lábápolók számára.

A MEROVA Szolgáltatásában elérhető **dietetikusok** a Szolgáltatótól független harmadik személyek, akik semmilyen körülmények között nem minősülnek a MEROVA munkavállalójának, képviselőjének, vagy tisztségviselőjének. A dietetikusok a saját nevükben és hasznuk érdekében járnak el és eljárásuk nem értelmezhető a MEROVA képviselőjének vagy nevében történő eljárásnak. A MEROVA sem a jelen ÁSZF-ben, sem más módon nem befolyásolja, vagy határozza meg azt, hogy a dietetikusok milyen módon végzik a kezeléseket, így a MEROVA nem adhat utasítást a dietetikusoknak a kezelés végzésének módjára vonatkozóan. A Szolgáltató **kizárólag döntéstámogatást** nyújt a dietetikusok számára.

A MEROVA szakellátó, orvos keresőben elérhető **Orvosok** a Szolgáltatótól független harmadik személyek, akik semmilyen körülmények között nem minősülnek a MEROVA munkavállalójának, képviselőjének, vagy tisztségviselőjének. Az Orvosok a saját nevükben és hasznuk érdekében használják a MEROVA Platformot nem értelmezhető a MEROVA képviselőjének vagy nevében történő eljárásnak. A MEROVA sem a jelen ÁSZF-ben, sem más módon nem befolyásolja, vagy határozza meg azt, hogy az Orvosok milyen módon végzik a kezeléseket, milyen terméket írnak fel a betegek számára. A MEROVA **kizárólag döntéstámogatást** nyújt az Orvosok számára.

A MEROVA szakellátó keresőben elérhető **Gyógyszerészek** a Szolgáltatótól független harmadik személyek, akik semmilyen körülmények között nem minősülnek a MEROVA munkavállalójának, képviselőjének, vagy tisztségviselőjének. A Gyógyszerészek a saját nevükben és hasznuk érdekében használják a MEROVA Platformot nem értelmezhető a MEROVA képviselőjének vagy nevében történő eljárásnak. A MEROVA **kizárólag döntéstámogatást** nyújt a Gyógyszerészek számára.

4.5 Megfelelő szakértelem és engedélyek

A Honlapon történő regisztrációval a **Preventív ellátó** elismeri és szavatolja, hogy a Kliensek részére elvégzendő kezelésekhez a jogszabályban meghatározott feltételekkel, valamint szakértelemmel, szakmai tapasztalattal és jogosítványokkal, engedélyekkel rendelkezik.

Amennyiben a Preventív ellátó a fenti pont szerinti kötelezettségét megszegi és ezáltal a Szolgáltatónak vagy Kliensnek kárt okoz köteles teljes egészében megtéríteni. A MEROVA részére kiszabott bírságok és büntetések vonatkozásban teljeskörű helytállást és korlátlan felelősséget köteles vállalni.

A Honlapon történő regisztrációval az **Orvos** elismeri és szavatolja, hogy a jogszabályban meghatározott feltételekkel, valamint szakértelemmel, szakmai tapasztalattal és jogosítványokkal, engedélyekkel rendelkezik.

Amennyiben az Orvos a fenti pont szerinti kötelezettségét megszegi és ezáltal a Szolgáltatónak vagy Kliensnek kárt okoz köteles teljes egészében megtéríteni. A MEROVA részére kiszabott bírságok és büntetések vonatkozásban teljeskörű helytállást és korlátlan felelősséget köteles vállalni.

A Honlapon történő regisztrációval a **Gyógyszerész** elismeri és szavatolja, hogy a jogszabályban meghatározott feltételekkel, valamint szakértelemmel, szakmai tapasztalattal és jogosítványokkal, engedélyekkel rendelkezik.

Amennyiben a Gyógyszerész a fenti pont szerinti kötelezettségét megszegi és ezáltal a Szolgáltatónak vagy Kliensnek kárt okoz köteles teljes egészében megtéríteni. A MEROVA részére kiszabott bírságok és büntetések vonatkozásban teljeskörű helytállást és korlátlan felelősséget köteles vállalni.

4.6 A Fiók bizalmassága és biztonsága

A Felhasználók felelőssége a Fiók bizalmasságának és biztonságának biztosítása. A Felhasználók felelősek a belépési adatok harmadik személyek számára történő nyilvánosságra hozataláért. A Felhasználók kötelesek haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót, amennyiben bármilyen gyanú felmerül a belépési adataik elvesztését, ellopását vagy más módon történő veszélyeztetését illetően, vagy a Fiókkal kapcsolatos bármely vélt vagy valós jogosulatlan hozzáférés esetén. A Felhasználók felelősek a Fiók használatért és a Fiókon keresztül tett bármely nyilatkozatért.

5. A Szolgáltatás folyamatos működése

A MEROVA minden tőle telhetőt elkövet a Honlap és a MEROVA Platformon igénybe vehető Szolgáltatás folyamatos elérhetősége érdekében, azonban az internet természetéből adódóan nem tudja garantálni annak folyamatos működését és a Szolgáltatás folyamatosságát. A MEROVA nem vállal felelősséget az olyan közvetlen, vagy közvetett károkért, amelyeket a Társaságtól független technikai leállás, szünet, vagy harmadik személyek által elhelyezett romboló alkalmazások vagy programok okoznak.

A MEROVA minden tőle elvárható intézkedést megtesz a Honlap látogatásának és használatának, biztonságosságának és megbízhatóságának érdekében, azonban ennek ellenére is előállhatnak olyan technikai hibák, amelyek lehetőségének tudomásulvételét a Honlap Felhasználói részéről vélelmezi a MEROVA. A MEROVA jogosult bármikor korlátozni, vagy ideiglenesen szüneteltetni a MEROVA Platform elérhetőségét és a Szolgáltatás nyújtását, ha ez a Honlap biztonsága, karbantartása és megfelelő működése érdekében szükséges. A MEROVA bármikor módosíthatja vagy fejlesztheti a Honlapot és a Szolgáltatást, továbbá bővítheti a nyújtott szolgáltatások körét is.

A Szolgáltatás kizárólag a jelen ÁSZF által meghatározott célokra, illetve a vonatkozó jogszabályok, valamint a vonatkozó jogszabályi környezetben általánosan elfogadott gyakorlat mértékéig megengedett célokra használható. Ha a Szolgáltatás Felhasználó általi használata vagy a Felhasználó egyéb magatartása szándékosan vagy gondatlanul veszélyezteti a Szolgáltatás nyújtását a MEROVA jogosult minden szükséges lépést megtenni a MEROVA Platform védelme érdekében, a Felhasználó Szolgáltatáshoz való hozzáféréseinek korlátozását, illetve felfüggesztését is beleértve. A nem rendeltetésszerű használat, illetve a fenti magatartás ismétlődése a Felhasználó részére a Szolgáltatás nyújtásának megszüntetéséhez vezethet.

6. Preventív ellátókra vonatkozó közös rendelkezések

6.1. Preventív ellátói regisztráció a MEROVA Platformra

A Preventív ellátó a MEROVA Platformon történő csomagválasztást követően teljes név, e-mail cím és telefonszám megadásával. A Preventív ellátó a regisztráció során köteles a jelen Általános Szerződési Feltételeket (ÁSZF), valamint a Szolgáltató Tájékoztatóját megismerni és kifejezetten elfogadni. A Preventív ellátó Stripe felületén bankkártyaadatok megadásával tudja aktiválni a regisztrációját, amely alapesetben 10 nap próbaidővel indul, amely idő alatt bármikor törölhető az előfizetés. Szolgáltató kijelenti, hogy a próbaidő alatti lemondás esetén a bankkártyát nem terheli meg az előfizetői díjjal. A MEROVA tájékoztatja a Preventív ellátót, hogy a Stripe bizonyos esetekben a bankkártya tesztelése céljából automatikusan leemel egy jelképes összeget a megadott bankkártyáról, amely azonnal visszautalásra is kerül.

6.2. A szolgáltatási díj megfizetése

A Preventív ellátó a Honlapon történő regisztráció során tudja a kiválasztani a MEROVA által felkínált Csomagok közül a számára megfelelőt. Az aktuális csomagok minden esetben a Szolgáltató által üzemeltetett Honlapon érhetők el, és azok tartalma, díjazása, valamint elérhetősége a Honlapon közzétett tájékoztatás szerint irányadó.

A feltüntetett díjak bruttó fogyasztói árak, tehát minden csomagnál a fizetendő díj adóval megnövelt teljes összege látható.

Az online bankkártyás fizetések a Stripe elektronikus fizetéseket lebonyolító rendszerén keresztül valósulnak meg. A Stripe egy technológiai vállalat, amely gazdasági infrastruktúrát épít az internet számára. Segítségével minden méretű vállalkozás - az újonnan induló vállalkozásoktól az állami vállalatokig - fizetéseket fogadhatnak el, és online irányíthatják vállalkozásaikat.

A Stripe online fizetési rendszere az alábbi bankkártyákkal és digitális pénztárcával történő fizetést teszi lehetővé (magyar vonatkozású lista):

- MasterCard

- VISA
- American Express
- Apple Pay
- Google Pay

Stripe-n keresztül történő fizetés esetén a fizetés a Stripe rendszerével történik, a Preventív ellátó a Stripe szolgáltatás igénybevételével fizeti meg a díjat a MEROVA részére. Stripe-n keresztül történő fizetés esetén a Preventív ellátó a Stripe részére és rendszerében adja meg a fizetéshez szükséges bankkártya adatokat. Az előfizetéses rendszerben igénybe vehető Szolgáltatás tekintetében a Stripe-n keresztül történő díjfizetés automatikusan történik a Preventív ellátó által kiválasztott Csomagra vonatkozó feltételek, gyakoriság (havonta) és határidők szerint mindaddig, amíg azt a Preventív ellátó le nem állítja vagy nem módosítja. Az automatikus díjfizetéssel a Preventív ellátó és a MEROVA között létrejött szerződés automatikusan megújul a díjjal rendezett időszakra vonatkozóan. Az elektronikus fizetési szolgáltatás tekintetében a Preventív ellátó oldalán felmerülő költség a Preventív ellátót terheli.

Preventív ellátó jelen ÁSZF elfogadásával kijelenti, hogy a megadott bankkártyaadatok a valóságnak megfelelnek, és a megadott bankkártyával jogszerűen rendelkezik.

A Stripe fizetési rendszer általános szerződési feltételei és adatvédelmi tájékoztatásai folyamatosan megismerhetők a <https://stripe.com> oldalon. Preventív ellátó kijelenti, hogy a Stripe fizetési rendszer általános szerződési feltételeit és adatvédelmi tájékoztatásait megismerte és elfogadta.

A MEROVA a Preventív ellátó számára automatikusan kiállítja a számlákat a <https://www.bilingo.hu/> rendszeren keresztül. A Preventív ellátó az ilyen formában megkapott számlát az ide vonatkozó jogszabályok figyelembevételével köteles tárolni és kezelni.

A MEROVA fenntartja a jogot, hogy a Preventív ellátó számára kiállítandó számlát manuális úton állítsa ki a fizetést követően 5 munkanapon belül. A Preventív ellátó az ÁSZF elfogadásával jelen pontban foglaltakat tudomásul veszi.

A Preventív ellátó kifejezetten tudomásul veszi, hogy a MEROVA a Preventív ellátó általi felmondása esetén az előre megfizetett díjat nem köteles visszafizetni.

A kezelések díjazásában a Preventív ellátó és Kliens közösen egyeznek meg saját belátásuk szerint, amelybe a Szolgáltatónak semmilyen beleszólása nincs.

A Csomagok árának változása minden esetben a hónap első napjával lép hatályba. A MEROVA kötelezettséget vállal, hogy legalább 30 (harminc) nappal megelőzően a hatályos szabályozás hatályba lépése előtt e-mailben megküldi azt a Preventív ellátó részére, továbbá közzéteszi a MEROVA platformon. Az árak változása a már megfizetett időszakot nem érinti.

7. Kéz- és lábápolókra vonatkozó rendelkezések

7.1. A kéz- és lábápolói modulban elérhető szolgáltatások köre

A Kéz- és lábápoló a Profiljába belépve a Nyitóoldalon találja magát, amelyen az alábbi szolgáltatások köre vehető igénybe:

- Kliensekkel kapcsolatos tevékenységek
- Protokollok

- Tudástár
 - o Lábápoló tudástár
 - o Diabéteszes láb tudástár
 - o Összes tartalom
 - o Mentett cikkek
- Termékek
 - o Kéz- és lábápoló termékek
 - o MEROVA termékajánló
 - o Egyéb termékek
 - o Szolgáltatások
 - o Életmód csomagok
 - o Mentett termékeim
 - o Megvásárolt termékeim
- Képzések, konferenciák
 - o Online képzések
 - o Offline képzések
 - o Saját képzéseim
 - o Események, konferenciák
- Szakellátó és orvos kereső
- Időpontok
- Support

A Kéz- és lábápoló számára a Nyitóoldalon megjelenítésre kerülnek továbbá a legfrissebb tartalmak és a legnépszerűbb termékek.

7.2. Kliensekkel kapcsolatos tevékenységek

A „Kliensek” menüpontra kattintva lehetősége van a Kéz- és lábápolónak megtekinteni a felvett kliensek listáját. Egy adott kliens nevére kattintva megtekintheti a kliens alap adatait, a látogatások dátumát, továbbá lehetősége van egy konkrét állapotfelmérés részletes tartalmát és az általa készített fényképes dokumentációt megtekinteni.

7.2.1. Kliensfelvétel

Az adatvédelmi megfelelés miatt az első kezelés alkalmával a Kliens saját magát tudja regisztrálni a Kéz- és lábápolóhoz. Ezen folyamat során a Kliens magára nézve kötelezően elfogadja a Kéz- és lábápoló kezelési tájékoztatóját és adatkezelési tájékoztatóját.

A Kéz- és lábápoló által történő kliensfelvétel jellemzően egy folyamat, amely során a Kéz- és lábápoló információkat gyűjt a Kliensről annak érdekében, hogy biztosítsa a legmegfelelőbb kezelést és tanácsot a Kliens számára. Ennek az első lépése a Kliens általi alapadatok rögzítése. Először rögzítésre kerülnek a Kliens alapvető adatai, a teljes neve, címe, telefonszáma és e-mail címe.

7.2.2. Állapotfelmérés

A Kéz- és lábápoló jelen ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás keretében biztosított **Állapotfelmérés** funkció használata csak és kizárólag okostelefonon keresztül lehetséges.

Az állapotfelmérés során a Kéz- és lábápoló széleskörű információkat és adatokat gyűjt az Kliens állapotáról, amely lehetővé teszi a Kéz- és lábápoló számára, hogy a Kliens részére megfelelő kezelést

vagy gondozást határozzon meg. Az állapotfelmérés lehetővé teszi a problémák korai azonosítását, a diagnózist és a megelőző intézkedések meghozatalát.

Az Állapotfelmérés funkció használata esetén a Kéz- és lábápoló a „Teljeskörű állapotfelmérés” és a „Állapot frissítése” lehetőségek közül tud választani. A „Teljeskörű állapotfelmérés” opció esetén rögzítésre kerülnek a Kliens általános egészségügyi állapotára és a lábak állapotára vonatkozó információk. Az „Állapot frissítése” opciót a Kéz- és Lábápoló visszatérő Kliensek esetén tudja alkalmazni változások rögzítése céljából. A Kéz- és lábápoló az állapotfelmérési folyamat véglegesítése előtt minden esetben vissza tud lépni a korábban megadott adatokhoz, így módosítani tudja a korábban bevitt adatokat. A „Mentés” gomb megnyomásával befejeződik az állapotfelmérés. Az állapotfelmérés során rögzített adatok módosítását a Kéz- és lábápoló az 1. pontban megjelölt e-mail címre történő módosítási kérés megküldése útján tudja kérni a Szolgáltatótól.

7.2.3. Kezelés

A Kéz- és lábápoló jelen ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás keretében biztosított **Kezelés** funkció használata csak és kizárólag okostelefonon keresztül lehetséges.

A Kéz- és lábápoló a Kezelés funkciót visszatérő Kliens esetén tudja alkalmazni. A kezelés rögzítése előtt a Kéz- és lábápolónak lehetősége van állapotfelmérését végezni. MEROVA tájékoztatja a Kéz- és lábápolót, hogy az állapotfelmérés elvégzése nem kötelező, azonban erősen ajánlott. Az állapotfelmérés során három lehetőség közül tud választani, mely lehetőségek a következők: „Nincs változás”, „Általános egészségügyi állapot változása”, „Láb állapota és általános egészségügyi állapot változása”. Az állapotfelmérést követően a Kéz- és lábápoló a Klienssel kapcsolatban az alábbi két kérdésre kötelezően válaszolnia kell:

- Vérhígítót szed-e (igen/nem)
- Diabéteszes? (igen/nem)

A kérdések megválaszolását után a Kéz- és lábápoló kiválaszthatja, hogy pontosan mely kezelést végzi, rögzíteni kell a kezelés részleteit, továbbá fényképet készíthet a kezelendő probléma jelenlegi állapotáról. Ezt követően protokollok jelennek meg a Kéz- és lábápoló számára, amelyeket elolvashat és támogatást nyújthat a Kéz- és lábápoló részére a kezelés elvégzése során. A kezelés befejezését követően, amennyiben a Kéz- és lábápoló a kezelés megkezdése előtt fényképet készített a kezelendő problémáról lehetősége van a kezelés után is fényképet készíteni. A Kéz- és lábápolónak lehetősége van rögzíteni, hogy történt-e sérülés a kezelés során, továbbá a kezelés során felhasznált termékek listáját is hozzárendelheti.

A Kéz- és lábápoló a MEROVA adatbázisból a Kliens utógondozás és az otthoni teendők támogatása érdekében termékajánlásokat, cikkeket, otthoni ápolási tanácsokat adhat hozzá a Kezeléshez, amely a Kliens felületén is elérhetővé válik.

A Kéz- és lábápolónak lehetősége van a kezelés befejezését követően pontos, megbeszélt időpontot vagy időpont kérést rögzíteni. A MEROVA mindkét esetben emlékeztető küld a Kliens részére. Utolsó lépésként a Kéz- és lábápoló az „Áttekintés” oldalon ellenőrizheti a korábban rögzített adatokat, információkat. A Kéz- és lábápoló a kezelési folyamat befejezése előtt minden esetben vissza tud lépni a korábban megadott adatokhoz, így módosítani tudja a korábban bevitt adatokat. A „Befejezés” gomb megnyomásával befejeződik a kezelés. A kezelés során rögzített adatok módosítását a Kéz- és lábápoló az 1. pontban megjelölt e-mail címre történő módosítási kérés megküldése útján tudja kérni a Szolgáltatótól.

7.2.4. Vizsgálat

A Kéz- és lábápoló jelen ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás keretében biztosított **Vizsgálat** funkció használata csak és kizárólag okostelefonon keresztül lehetséges.

Az Vizsgálat funkció használata esetén a Kéz- és lábápoló a „Hangvilla 128Hz”, a „Monofilamentum”, és a „Tip-therm” vizsgálatok közül tud választani. A vizsgálat kiválasztását követően a Kéz- és lábápolónak meg kell jelölnie, hogy melyik oldalon (jobb/bal) végzi a vizsgálatot. Ezt követően protokollok jelennek meg a Kéz- és lábápoló számára, amelyeket elolvashat és támogatást nyújthat a Kéz- és lábápoló részére a vizsgálat elvégzése során.

Mindhárom vizsgálat elvégzését és rögzítését követően megjelenik egy kiértékelési segédlet a Kéz- és lábápoló számára. A Kéz- és lábápoló rögzítheti a megjegyzéseit a Kliens számára. Utolsó lépésként a Kéz- és lábápoló az „Áttekintés” oldalon ellenőrizheti a korábban rögzített adatokat, információkat. A Kéz- és lábápoló a vizsgálati folyamat befejezése előtt minden esetben vissza tud lépni a korábban megadott adatokhoz, így módosítani tudja a korábban bevitt adatokat. A „Befejezés” gomb megnyomásával befejeződik a vizsgálat. A kezelés során rögzített adatok módosítását a Kéz- és lábápoló az 1. pontban megjelölt e-mail címre történő módosítási kérés megküldése útján tudja kérni a Szolgáltatótól.

7.3. Protokollok

A Kéz- és lábápoló számára a fiókjába belépve elérhetőek különböző protokollok, amelyek funkciója egy állapot – az elérhető tudományos bizonyítékokkal alátámasztott preventív, diagnosztikai, terápiás, ápolási, gondozási és rehabilitációs – ellátási folyamatával kapcsolatos konkrét tevékenységek rendszerezett listája, ami az egészségügyi szolgáltatások szakmai ellenőrzésének és finanszírozásának alapját képezi. Célja az ellátás biztonságosságának és egyenletes színvonalának biztosítása.

A Kéz- és lábápoló a protokollok között témakörök és kategóriák szerint is tud keresni.

7.4. Tudástár

A MEROVA Platform tudástár funkciója egy olyan gyűjteményt jelent, amely tartalmazza a kéz és lábápolás területén fontos és releváns információkat, útmutatókat, szakmai ismereteket és forrásokat. A tudástár célja, hogy a Kéz- és lábápolóknak könnyen hozzáférhető legyen a releváns információ a kéz- és lábápolás legjobb gyakorlatairól, a különböző problémák és állapotok diagnózisáról és kezeléséről, valamint az egészségmegőrzésről, amely hozzájárul a hatékonyabb és szakszerűbb gondozáshoz és kezeléshez, valamint az egészségügyi információk elérhetőségéhez és megosztásához.

A MEROVA Platform tudástára Kéz- és lábápolók számára az alábbiakat tartalmazza:

- Lábápoló tudástár
- Diabétesz láb tudástár
- Általános tudástár
- Mentett cikkek

7.5. Szakellátó, orvos kereső

A MEROVA platform ellátókereső funkciója egy olyan online szolgáltatás, amely segít a Felhasználókat orvosok, egészségügyi szakemberek megtalálásában. Ez a funkció lehetővé teszi a

Felhasználó számára, hogy gyorsan és hatékonyan keressenek megfelelő orvosi szakembert az adott területen. A MEROVA Platform szakellátó, orvos kereső funkciói a következők:

- **Keresési lehetőségek:** A Felhasználók kereshetnek orvosokat vagy egészségügyi szakembereket a nevük, a szakterületük, a lakóhelyük vagy az elérhetőségük alapján.
- **Szakterületi szűrés:** A kereső lehetővé teszi a Felhasználók számára, hogy szűrjék az orvosokat vagy szakembereket a szakterületük, például belgyógyászat, sebészet, nőgyógyászat stb. szerint.
- **Elérhetőség és kapcsolattartás:** A MEROVA Platform lehetőséget nyújt az orvosokkal való kapcsolattartásra, például e-mailen vagy telefonon keresztül.
- **Orvosi profilok és szakmai háttér:** A MEROVA platformon található orvosok profiljai tartalmazhatják a szakmai képesítéseket, tapasztalatokat és végzettségeket.

7.6. Időpontfoglaló

Az időpontot foglalóra vonatkozó videós tájékoztató elérhető a következő linken: <https://www.youtube.com/watch?v=P9AfFVnVMa8>

A MEROVA platform **időpontfoglaló funkció** nagymértékben személyre szabható és többféleképpen is használható.

7.6.1. Beállítások

Mielőtt a Kéz-és lábápoló elkezd használni az időpontfoglalót, be kell állítania, hogy hogyan szeretné használni a funkciót. A beállításokban a következőket lehet szabályozni:

- **Munkaidő beállítása:** Minden hétre rugalmasan be tudja állítani a Kéz-és lábápoló, hogy melyik napokon dolgozik, és azon belül is, hogy mely órákban. Ha kiszámíthatóan rendszeres a beosztása, akkor az éppen látható hetet beállíthatja alapértelmezettnek, ezzel átmásolja az aktuális beállítást az összes elkövetkezendő hétre. Ezt az alapértelmezett beállítást bármikor megváltoztathatja, illetve a kivételeket és a rendkívüli hiányzásokat ugyanúgy fel tudja vinni bármelyik napra.
- **Szolgáltatások felvitele:** Ez a lépés nem kötelező, csak akkor, ha a Kéz-és lábápoló a Kliensek általi foglalást is szeretné engedélyezni. Itt fel tudja vinni az összes szolgáltatást, amit igénybe lehet venni. Minden szolgáltatáshoz tartozik egy név, ár, átlagos időtartam, megjegyzés és átállási idő megadása. Az utóbbi arra szolgál, hogy a rendszer számoljon a fertőtlenítésre és hasonlókra szánt idővel, mielőtt megérkezik a következő Kliens a Kéz-és lábápolóhoz.
- **Preferenciák beállítása:** Lehetősége van a Kéz-és lábápolónak a saját, személyes preferenciáit beállítani.
 - o *Kliens általi foglalás:* Ha bekapcsolja a Kéz-és lábápoló, rajta kívül a Kliensek is tudnak időpontot foglalni a naptárjába.
 - o *Foglalás automatikus elfogadása:* Amennyiben bekapcsolja a Kéz-és lábápoló, minden foglalás automatikusan bekerül a naptárjába. A Kéz-és lábápoló is le tudja mondani bármikor a foglalásokat.
 - o *Kliens általi lemondás:* Ha bekapcsolja a Kéz-és lábápoló, a Kliensek lehetőséget kapnak lemondani a kezelést. Lehetőség van a lemondási időt is beállítani.
 - o *Tiltólista:* Amennyiben egy Kliens visszaélt a Kéz-és Lábápoló bizalmával, abban az esetben név és telefonszám alapján letilthatja a Kéz-és lábápoló az adott Klient, így nem fog tudni a továbbiakban időpontot foglalni.

A menüpontok alatt található a Kéz-és lábápoló saját külső foglalási linkje. Ezt bárhol megoszthatja, és ezen keresztül fognak tudni időpontot foglalni hozzá.

7.6.2. Főoldal

Ha a Kéz-és lábápoló megérkezik a főoldalra, legfelül 3 gombot lát: Beállítások, Értesítések, Foglalások. A Kéz-és lábápoló a beállításait innen bármikor módosíthatja, az értesítéseknél és foglalásoknál pedig piros pötty (●) jelöli, ha új beérkező esemény történt.

Alattuk látható maga a naptár, melyet a felső gombokkal tud irányítani a Kéz-és lábápoló. Havi, heti és napi nézetek között tud váltani, illetve a jobb oldali léptetővel tud lépkedni a dátumok között. Amennyiben a Kéz-és lábápoló rákoppint egy napra a naptárban, a naptár alatt listázva láthatóak az aznapra lefoglalt időpontok.

A képernyő alján mindig látható az „Új időpont felvétele” gomb, mellyel a Kéz-és lábápoló tud lefoglalni időpontot a Kliensnek.

7.6.3. Időpontfoglalás

Az „Időpontfoglalás” gombra kattintva tudja elindítani a foglalást a Kéz-és lábápoló. A Kéz-és lábápoló ezt a gombot a kliensei oldalán is elérheti, és egyből az adott Kliensnek indíthat foglalást.

A Foglaláshoz először a Kliens nevét kell kiválasztani a listából. Amennyiben új kliensről van szó, és még nem szerepel a listában, akkor a kiválasztó mező alatti *“Időpontfoglalás új kliensnek”* gombra kattintva tudja a Kéz-és lábápoló folytatni a foglalást. Ebben az esetben meg kell adnod az új Kliens nevét és telefonszámát. A foglalás után a Kliens SMS-ben megkapja a linket az adatkezelési tájékoztatóhoz és kezelési tájékoztatóhoz. **A foglalás csak akkor válik érvényessé, ha a Kliens kitölti és elfogadja ezeket a feltételeket.** Amíg nem fogadta el, a naptárban látszani fog az időpont, illetve a Kliensek listájában szürkén, *„visszaigazolásra vár”* állapotban lesz látható a Kliens.

A kliens kiválasztása után lehetősége van a Kéz-és lábápolónak megjegyzést írni, melyet csak a Kéz-és lábápoló fog látni. Ez a funkció arra szolgál, hogy a Kéz-és lábápoló emlékezzen a Klienssel kapcsolatos fontos részletekre.

Ezután a Kéz-és lábápoló kiválaszthatja a kívánt szolgáltatást. Ha egyedi hosszúságú komplex kezelésről van szó, javasoljuk, hogy válassza az *„Egyedi időtartam megadása”* opciót a lista tetején, így Ön viheted be a pontos hosszát a kezelésnek.

A *„Következő”* gombra kattintva a Kéz-és lábápoló megérkezik a dátum és időpont kiválasztásához. Ha egyedi időtartamot ad meg, akkor meg kell adni, hogy mikor kezdődik, és mikor ér véget az adott kezelés. Alul kiválasztható a kívánt nap, és segítségül az adott napra betervezett időpontok is láthatóak, így könnyebb lesz betervezni, hogy mikorra írhatja be a Kéz-és lábápoló az időpontot. Ha viszont a szolgáltatás listából választott, akkor a rendszer kiszámolja, hogy hova fér be a megadott napon a kezelés. Ebben az esetben elérhető időpontokat mutat, melyek közül csak választani kell egyet. A kezelés hossza felül látható, ha előreláthatólag ez eltér az eredetileg megadott időtartamtól, itt még manuálisan módosíthat rajta a Kéz-és lábápoló, és a rendszer a módosított időtartammal fog számolni.

Innentől nincs más hátra a Kéz-és lábápolónak, minthogy a *„Következő”* gombra kattintva megnézze az áttekintést. Ha valami nincs rendben, itt még visszamehet, és bármit módosíthat a foglaláson. A *„Lefoglalom”* gombra kattintva véglegesíthető a foglalás.

7.6.4. Foglalások kezelése

A Kliensek által bejegyzett foglalásokat a naptárban és a felső „*Foglalások*” gombbal tekintheti meg a Kéz-és lábápoló. Ezek a naptárban egyaránt szerepelnek a megfelelő nap alatt. Amennyiben nincs engedélyezve az automatikus elfogadás, a foglalásokat manuálisan kell elfogadni vagy elutasítani. Ezt a Kéz-és lábápoló megteheti a „*Foglalások*” oldalon, vagy a naptárból érkezve is.

Ha a Kéz-és lábápoló rákoppint egy időpontra, megérkezik annak az oldalára. Itt láthatja a dátumot és időpontot, a Kliens nevét, elérhetőségét, a kiválasztott szolgáltatásokat és a megjegyzést. Ezen az oldalon lehetősége van a Kéz-és lábápolónak szerkeszteni az időpontot, lemondani vagy átugrani az adott Kliens oldalára. Ez lehetővé teszi a könnyű kezelési dokumentációt, ha megérkezett a Kliens a Kéz-és lábápolóhoz.

8. dietetikusokra vonatkozó rendelkezések

8.1. A dietetikus modulban elérhető szolgáltatások köre

A dietetikus a Profiljába belépve a Nyitóoldalon találja magát, amelyen az alábbi szolgáltatások köre vehető igénybe:

- Kliensek
- Tudástár
 - o Saját cikkek
 - o Saját dokumentumok
- Dokumentum szerkesztő
- Támogatás
- Időpontfoglaló
- Ellátókereső

8.2. Kliensekkel kapcsolatos tevékenységek

A „*Kliensek*” menüpontra kattintva lehetősége van a dietetikusnak megtekinteni a felvett kliensek listáját. A dietetikus egy adott Kliens nevére történő kattintással a Klienshez kapcsolódó, strukturált digitális felületre jut, amely kizárólag a szakmai tevékenység ellátásához szükséges adatokat és funkciókat tartalmazza.

A Kliens adatlapján a dietetikus különösen – de nem kizárólagosan – az alábbi információkat és funkciókat érheti el:

- a Kliens alapadatait és a Kliens által megadott, a szolgáltatás nyújtásához szükséges információkat;
- a Klienssel kapcsolatos korábbi és aktuális állapotfelmérések, kérdőívek és azok kitöltési állapotát;
- a rögzített konzultációk időpontjait, státuszát és kapcsolódó megjegyzéseit;
- a Klienshez feltöltött dokumentumokat és azok megtekintésének lehetőségét;
- a Klienssel kapcsolatos bejegyzések, események és szakmai megjegyzések időrendi listáját;
- új állapotfelmérés, konzultáció vagy szakmai bejegyzés rögzítésének lehetőségét;
- a Kliensút és a tanácsadási folyamat nyomon követését.

A dietetikus jogosult a rendszerben a Klienshez kapcsolódó adatokat rögzíteni, módosítani és kiegészíteni kizárólag a saját szakmai tevékenysége körében, a jelen ÁSZF, valamint a vonatkozó adatvédelmi és adatkezelési szabályok betartása mellett.

A dietetikus a Kliens adatlapján belül jogosult a „Konzultációk” menüpont megtekintésére és használatára. A Konzultációk felület a Klienssel folytatott, életmód- és edukációs célú konzultációk strukturált rögzítését, nyomon követését és dokumentálását szolgálja.

A „Konzultációk” menüpontban a dietetikus különösen – de nem kizárólagosan – az alábbi adatokat és funkciókat érheti el:

- a Klienshez kapcsolódó korábbi konzultációk időpontját és státuszát (különösen: kitöltött, kitöltésre váró);
- az egyes konzultációkhoz tartozó digitális konzultációs lapok megtekintését;
- új konzultáció rögzítésének kezdeményezését;
- a konzultációkhoz kapcsolódó szakmai megjegyzések, bejegyzések és események áttekintését;
- a konzultációk időrendi nyilvántartását.

A dietetikus a Kliens adatlapján belül jogosult a „Dokumentumok” menüpont megtekintésére és használatára. A Dokumentumok felület a Klienshez kapcsolódó, a szolgáltatás nyújtásához szükséges digitális dokumentumok feltöltését, tárolását, megtekintését és kezelését szolgálja.

A Dokumentumok menüpont keretében a dietetikus különösen – de nem kizárólagosan – az alábbi lehetőségekkel élhet:

- a Klienshez feltöltött dokumentumok listájának megtekintése, ideértve a feltöltés dátumát, a dokumentum megnevezését, típusát, a feltöltő személyét és a kapcsolódó fájlnévet;
- új dokumentum feltöltése és rögzítése a rendszerben;
- a feltöltött dokumentumok megtekintése és letöltése;
- a dokumentumokhoz kapcsolódó bejegyzések és események időrendi áttekintése.

A dietetikus kizárólag olyan dokumentumokat jogosult feltölteni és kezelni, amelyek a Klienssel folytatott életmód- és edukációs célú együttműködéshez kapcsolódnak, és amelyek feltöltéséhez a Kliens megfelelő jogosultsággal vagy hozzájárulással rendelkezik.

A dietetikus tudomásul veszi, hogy a Dokumentumok menüpontban kezelt iratok személyes adatokat, illetve különleges adatokat is tartalmazhatnak, ezért köteles azokat a hatályos adatvédelmi jogszabályok, a jelen ÁSZF és a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatója szerint kezelni. A dokumentumok harmadik személy részére történő továbbítása kizárólag jogszabályi felhatalmazás vagy a Kliens kifejezett hozzájárulása alapján lehetséges.

A Kliens adatlapján (amely megjelenik a ZIA applikációban, ha a Kliens használja az Alkalmazást) végzett bármely művelet a dietetikus saját felelősségére történik, és nem minősül egészségügyi ellátásnak, orvosi diagnózisnak vagy terápiának.

8.2.1. Kliensfelvétel

Az adatvédelmi megfelelés miatt az első kezelés alkalmával a Kliens saját magát tudja regisztrálni a dietetikushoz. Ezen folyamat során a Kliens magára nézve kötelezően elfogadja a dietetikus kezelési tájékoztatóját és adatkezelési tájékoztatóját.

A dietetikus által történő kliensfelvétel jellemzően egy folyamat, amely során a dietetikus információkat gyűjt a Kliensről annak érdekében, hogy biztosítsa a legmegfelelőbb kezelést és tanácsot a Kliens számára. Ennek az első lépése a Kliens általi alapadatok rögzítése. Először rögzítésre kerülnek a Kliens alapvető adatai, a teljes neve, címe, telefonszáma és e-mail címe.

8.3. Tudástár

A MEROVA Platform tudástár funkciója egy olyan gyűjteményt jelent, amely tartalmazza a diabétesz területén fontos és releváns információkat, útmutatókat, szakmai ismereteket és forrásokat. A tudástár célja, hogy a dietetikusoknak könnyen hozzáférhető legyen a különböző problémák és állapotok diagnosztikájáról és kezeléséről, valamint az egészségmegőrzésről, amely hozzájárul a hatékonyabb és szakszerűbb gondozáshoz és kezeléshez, valamint az egészségügyi információk elérhetőségéhez és megosztásához.

8.4. Időpontfoglaló

A MEROVA platform **időpontfoglaló funkció** nagymértékben személyre szabható és többféleképpen is használható.

A dietetikusnál történő konzultáció személyes jelenléttel vagy online formában, különösen a Google Meet videokonferencia-szolgáltatás igénybevételével is megvalósulhat.

8.4.1. Beállítások

Mielőtt a dietetikus elkezdi használni az időpontfoglalót, be kell állítania, hogy hogyan szeretné használni a funkciót. A beállításokban a következőket lehet szabályozni:

- **Munkaidő beállítása:** Minden hétre rugalmasan be tudja állítani a dietetikus, hogy melyik napokon dolgozik, és azon belül is, hogy mely órákban. Ha kiszámíthatóan rendszeres a beosztása, akkor az éppen látható hetet beállíthatja alapértelmezettnek, ezzel átmásolja az aktuális beállítást az összes elkövetkezendő hétre. Ezt az alapértelmezett beállítást bármikor megváltoztathatja, illetve a kivételeket és a rendkívüli hiányzásokat ugyanúgy fel tudja vinni bármelyik napra.
- **Szolgáltatások felvitele:** Ez a lépés nem kötelező, csak akkor, ha a dietetikus a Kliensek általi foglalást is szeretné engedélyezni. Itt fel tudja vinni az összes szolgáltatást, amit igénybe lehet venni. Minden szolgáltatáshoz tartozik egy név, ár, átlagos időtartam és megjegyzés.
- **Preferenciák beállítása:** Lehetősége van a dietetikusnak a saját, személyes preferenciáit beállítani.
 - *Kliens általi foglalás:* Ha bekapcsolja a dietetikus, rajta kívül a Kliensek is tudnak időpontot foglalni a naptárjába.
 - *Foglalás automatikus elfogadása:* Amennyiben bekapcsolja a dietetikus, minden foglalás automatikusan bekerül a naptárjába. A dietetikus is le tudja mondani bármikor a foglalásokat.
 - *Kliens általi lemondás:* Ha bekapcsolja a dietetikus, a Kliensek lehetőséget kapnak lemondani a kezelést. Lehetőség van a lemondási időt is beállítani.
 - *Tiltólista:* Amennyiben egy Kliens visszaélt a dietetikus bizalmával, abban az esetben név és telefonszám alapján letilthatja a dietetikus az adott Klienst, így nem fog tudni a továbbiakban időpontot foglalni.

A menüpontok alatt található a dietetikus saját külső foglalási linkje. Ezt bárhol megoszthatja, és ezen keresztül foglalnak tudni időpontot foglalni hozzá.

8.4.2. Időpontfoglalás

Az „Időpontfoglalás” gombra kattintva tudja elindítani a foglalást a dietetikus.

Amennyiben új kliensről van szó, és még nem szerepel a listában, akkor a kiválasztó mező alatti *“Időpontfoglalás új kliensnek”* gombra kattintva tudja a dietetikus folytatni a foglalást. Ebben az esetben meg kell adnod az új Kliens nevét és telefonszámát. A foglalás után a Kliens SMS-ben megkapja a linket az adatkezelési tájékoztatóhoz és kezelési tájékoztatóhoz. **A foglalás csak akkor válik érvényessé, ha a Kliens kitölti és elfogadja ezeket a feltételeket.** Amíg nem fogadta el, a naptárban látszani fog az időpont, illetve a Kliensek listájában szürkén, *„visszaigazolásra vár”* állapotban lesz látható a Kliens.

A kliens kiválasztása után lehetősége van a dietetikusnak megjegyzést írni, melyet csak a dietetikus fog látni. Ez a funkció arra szolgál, hogy a dietetikus emlékezzen a Klienssel kapcsolatos fontos részletekre.

A *„Következő”* gombra kattintva a dietetikus megérkezik a dátum és időpont kiválasztásához. Ha egyedi időszávot ad meg, akkor meg kell adni, hogy mikor kezdődik, és mikor ér véget az adott konzultáció. Alul kiválasztható a kívánt nap, és segítségül az adott napra betervezett időpontok is láthatóak, így könnyebb lesz betervezni, hogy mikorra írhatja be a dietetikus az időpontot. Ha viszont a szolgáltatás listából választott, akkor a rendszer kiszámolja, hogy hova fér be a megadott napon a kezelés. Ebben az esetben elérhető időpontokat mutat, melyek közül csak választani kell egyet.

Innentől nincs más hátra a dietetikusnak, minthogy a *„Következő”* gombra kattintva megnézze az áttekintést. Ha valami nincs rendben, itt még visszamehet, és bármit módosíthat a foglaláson. A *„Lefoglalom”* gombra kattintva véglegesíthető a foglalás.

A dietetikus jogosult arra, hogy az adott Kliens adatlapján az *„Új időpont foglalása”* funkció kiválasztásával a Kliens részére időpontot rögzítsen a rendszerben.

8.4.3. Foglalások kezelése

A Kliensek által bejegyzett foglalásokat a naptárban és a felső *„Foglalások”* gombbal tekintheti meg a dietetikus. Ezek a naptárban egyaránt szerepelnek a megfelelő nap alatt. Amennyiben nincs engedélyezve az automatikus elfogadás, a foglalásokat manuálisan kell elfogadni vagy elutasítani. Ezt a dietetikus megteheti a *„Foglalások”* oldalon, vagy a naptárból érkezve is.

Ha a dietetikus rákoppint egy időpontra, megérkezik annak az oldalára. Itt láthatja a dátumot és időpontot, a Kliens nevét, elérhetőségét, és a megjegyzést. Ezen az oldalon lehetősége van a dietetikusnak szerkeszteni az időpontot, lemondani vagy átugrani az adott Kliens oldalára.

9. Orvosokra vonatkozó rendelkezések

9.1. Orvosi regisztráció a MEROVA Platformra

A MEROVA Platform használatáért díjat nem kell fizetni az Orvosnak a főszolgáltatás tekintetében. A díjmentesség nem terjed ki azokra az egyes, a MEROVA Platformon elérhető speciális, kiegészítő vagy opcionális szolgáltatásokra, amelyek igénybevétele ellenértékhez kötött lehet. A MEROVA vállalja, hogy az ilyen díjköteles szolgáltatásokról – ideértve különösen azok tartalmát, díjazását,

elszámolási feltételeit és esetleges időbeli hatályát – **minden esetben előzetesen, egyértelműen és átlátható módon tájékoztatja az Orvost, és a szolgáltatás kizárólag az Orvos kifejezett elfogadását követően válik igénybe vehetővé.**

Az „Orvosi hozzáférés” gombra kattintva indíthat az Orvos regisztrációs folyamatot. Az Orvos jelen ÁSZF elfogadásával elfogadja és tudomásul veszi, hogy a sikeres regisztráció érdekében köteles megadnia a pecsétszámát, mely pecsétszámot a MEROVA minden esetben ellenőriz. Az Orvosnak a regisztráció sikeres befejezéséhez meg kell adnia a MEROVA által megküldött regisztrációs kódot.

9.2. Az orvos modulban elérhető szolgáltatások köre

Az Orvos a Profiljába belépve a Nyitóoldalon találja magát, amelyen az alábbi szolgáltatások köre vehető igénybe:

- Esettanulmányok
- Tudástár
 - Recept felírási segédlet
 - Táplálás
 - Diabéteszes láb tudástár
 - Sebkezelés
 - Mentett cikkek
- Termékek
 - Kéz- és lábápoló termékek
 - MEROVA termékajánló
 - Egyéb termékek
 - Szolgáltatások
 - Életmód csomagok
 - Mentett termékeim
- Képzések, konferenciák
 - Online képzések
 - Offline képzések
 - Saját képzéseim
- Események, konferenciák
- Szakellátó és orvos kereső – melyek fizetési kötelezettséggel járhatnak
- Support

9.3. Tudástár

A MEROVA Platform tudástár funkciója egy olyan gyűjteményt jelent, amely tartalmazza a kéz és lábápolás területén fontos és releváns információkat, útmutatókat, szakmai ismereteket és forrásokat.

9.3.1. Recept felírási segédlet

A MEROVA Platform recept felírási segédlete egy olyan funkció, amely **kizárólag döntéstámogatást** nyújt az egészségügyi szakembereknek, orvosoknak abban, hogy hatékonyan és biztonságosan írjanak fel gyógyszereket vagy terápiás kezeléseket a pácienseknek. Ezen funkció segíti az orvosokat a pontos és biztonságos gyógyszerfelírásban, és hozzájárulnak a páciensek egészségének és biztonságának megőrzéséhez.

A MEROVA kijelenti, hogy az Orvosok a recept felírási segédletben megtalálják a Szolgáltatóval szerződéses viszonyban álló összes Partner gyógyászati termékeit, így **egyik Partner vonatkozásában sem érvényesül a kizárólagosság.**

A MEROVA kijelenti és szavatolja, hogy tevékenysége során sem közvetlenül sem közvetve nem ad, ajánl vagy fogad el jogellenes juttatást vagy ösztönzést, továbbá tevékenységét a tisztességes piaci verseny szabályainak megfelelően fejti ki, szem előtt tartva a fenntartható fejlődés és társadalmi felelősségvállalás követelményeit.

A MEROVA kijelenti és szavatolja, hogy tartózkodik minden olyan magatartástól, amely a gyógyászati-segédesszközök reklámozásával és ismertetésével kapcsolatos mindenkor hatályos jogszabályok szerint jogellenes reklámozásnak, ismertetésnek vagy termék jogellenes felírására, rendelésére ösztönzésnek, avagy tiltott előnyben részesítésnek minősül, vagy ezt eredményezheti.

Az Orvos jelen ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi a 8.3.1. pontban foglaltakat.

9.4. Szakellátó, orvos kereső

MEROVA tájékoztatja az Orvost, hogy a 7.5. pontban leírtak az irányadóak, az alábbi kiegészítéssel:

Amennyiben a szakellátó, orvos keresőben történő megjelenés felkeltette az Orvos érdeklődését, lehetősége van felvenni a kapcsolatot e-mailen keresztül a MEROVA munkatársaival. A szolgáltatás igénybevételének feltételeiről MEROVA munkatársai tájékoztatják az Orvost.

10. Gyógyszereszekre vonatkozó rendelkezések

10.1. Gyógyszerész regisztráció a MEROVA Platformra

A MEROVA Platform használatáért díjat nem kell fizetni a Gyógyszerésznek a főszolgáltatás tekintetében. A díjmentesség nem terjed ki azokra az egyes, a MEROVA Platformon elérhető speciális, kiegészítő vagy opcionális szolgáltatásokra, amelyek igénybevétele ellenértékhez kötött lehet. A MEROVA vállalja, hogy az ilyen díjköteles szolgáltatásokról – ideértve különösen azok tartalmát, díjazását, elszámolási feltételeit és esetleges időbeli hatályát – **minden esetben előzetesen, egyértelműen és átlátható módon tájékoztatja a Gyógyszerészt, és a szolgáltatás kizárólag a Gyógyszerész kifejezett elfogadását követően válik igénybe vehetővé.**

A „Gyógyszerész hozzáférés” gombra kattintva indíthat a Gyógyszerész regisztrációs folyamatot. A Gyógyszerész jelen ÁSZF elfogadásával elfogadja és tudomásul veszi, hogy a sikeres regisztráció érdekében köteles megadnia a pecsétszámát, mely pecsétszámot a MEROVA minden esetben ellenőriz. A Gyógyszerésznek a regisztráció sikeres befejezéséhez meg kell adnia a MEROVA által megküldött regisztrációs kódot.

A Gyógyszereszekre irányadó rendelkezések a **jelen ÁSZF 9.2–9.4. pontjaiban kerülnek meghatározásra**, azzal, hogy ezen pontok alkalmazása során **az „Orvos” megjelölés helyébe minden esetben a „Gyógyszerész” megjelölés lép, és az ott foglalt jogok, kötelezettségek és feltételek értelemszerűen a Gyógyszereszekre irányadóak.**

11. Felhasználókra vonatkozó rendelkezések

11.1. Képzések, Konferenciák, Események (a továbbiakban, mint: „Események”)

A Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználókat, hogy az Események lehetnek fizetősek és ingyenesek is, továbbá megvalósulhatnak online térben és offline módon is.

A Szolgáltató kínálatába tartozó Események lényeges legfőbb jellemzőit, díját, a Honlapon, a konkrét Esemény információs oldaláról lehet megismerni. A Felhasználó a megrendelést megelőzően is fordulhat a MEROVA Ügyfélszolgálatához az Eseménnyel kapcsolatos információk érdekében.

Az Esemény díja mindig a kiválasztott Esemény mellett feltüntetett összeg, amely, ha nincs külön jelölve, az általános forgalmi adót már tartalmazza.

A Honlapon megrendelhető Események díjai változtatásának jogát a MEROVA fenntartja azzal, hogy a módosítás a Honlapon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt Esemény díját kedvezőtlenül nem befolyásolja.

Amennyiben a MEROVA minden gondossága ellenére hibás, téves díj kerül a Honlapon valamely Esemény mellé feltüntetésre, (különösen, de nem kizárólag a nyilvánvalóan téves, pl. az Esemény közismert, általánosan elfogadott vagy becsült díjától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os díj), akkor a Szolgáltató nem köteles az Eseményt hibás díjon nyújtani, hanem felajánlhatja a helyes díjon történő szolgáltatást, amelynek ismeretében a Felhasználó jogosult elállni a megrendelési szándékától.

A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a hatályos magyar jogszabályok, különösen a Ptk., az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya (a továbbiakban, mint: „**Korm. rendelet**”) alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

Tekintettel arra, hogy a szolgáltatás nyújtása azonnal megtörténik, a Felhasználót nem illeti meg az **elállási jog** (a vonatkozó jogszabály lenti pontja alapján, a teljes listához olvassa el a Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseit)

- szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után, azonban, ha szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet a fogyasztó számára, csak akkor, ha a teljesítés a fogyasztó kifejezett előzetes beleegyezésével és annak a fogyasztó általi tudomásulvételével kezdődött meg, hogy elveszíti elállási jogát, amint a vállalkozás maradéktalanul teljesítette a szerződést

A Felhasználó a jelen ÁSZF elfogadásával kifejezetten kéri, hogy – amennyiben a Képzés ideje a jelentkezéstől számított 14 napon belüli időpontra esik – a Szolgáltató a teljesítést ezen határidőt megelőzően azonnal kezdje meg. A Felhasználó egyúttal tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően nem gyakorolhatja elállási jogát.

A MEROVA tájékoztatja a Felhasználókat, hogy az Eseményeket a Szolgáltatóval szerződött Partnerek nyújtják részükre, viszont a díjfizetési kötelezettségüket a MEROVA számára teljesítik. A díj kifizetése a Stripe elektronikus fizetéseket lebonyolító rendszerén keresztül valósul meg. A Szolgáltató a teljesítésről számlát állít ki, melyet elektronikusan küld meg Felhasználó részére.

A MEROVA az Események minőségéért, tartalmáért, eredetiségéért, jogszabályi megfelelőségéért és ezek ellenőrzéséért nem vállal kötelezettséget és felelősséget. Ezekben a kérdésekben kizárólag a Partner felelős.

11.2. Életmód csomagok és mozgásprogramok

A MEROVA rögzíti, hogy jelen ÁSZF keretében elérhető életmód csomagok részleteit minden esteben a leírás tartalmazza. Az életmód csomagokhoz általánosságban bevásárlólista, heti étrend és recept leírások, edzések tartoznak hozzá. Az edzések típusai jóga, gyógytorna, funkcionális edzés.

Az életmód csomagokat tartalmazó termékek, szolgáltatások nem minősülnek az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban, mint: „Eütv.”) 3. § e) pontjában definiált egészségügyi szolgáltatásnak. A megfogalmazott ajánlások és iránymutatások nem helyettesítik, hanem kiegészítik az orvosi vagy dietetikusi kezelést.

Az átadott életmód csomagok nem sorolhatóak az Eütv. 3. § k)-o) pontjaiban feltüntetett fogalmak körébe. Az életmód csomagok célja a tájékoztatás és iránymutatás, amely nem pótolja vagy helyettesíti az orvosi vagy dietetikusi felügyeletet.

MEROVA tájékoztatja a Felhasználót, hogy az edzés videókon megjelenített sport foglalkozásokon mindenki csak saját egészségesének és fittségének megfelelően csak saját felelősségére végezheti.

A Felhasználó felelősséggel tartozik azért, hogy a szolgáltatásból személyi jellegzetességeinek, egészségi, erőnléti állapotának megfelelő órát válasszon ki.

A mintaétrend kizárólag tanácsadásra szolgál, valamint arra, hogy a Szolgáltató legjobb tudása szerint segítsen Felhasználónak a Felhasználó egészségével kapcsolatos tájékoztatóbb döntések meghozatalában.

Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót, hogy a **mintaétrendek nem személyre szabottak, így a Felhasználó felelőssége, hogy az egyéni preferenciáinak megfelelő étrendet válassza.** Az étrend megkezdése előtt a Felhasználó saját felelőssége és érdeke, hogy konzultáljon egy megfelelő orvossal arról, hogy az étrend bármely eleme számára bármely okból ellenjavallt-e. Az étrend ajánlás követése a Felhasználó saját felelősségére történik.

Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót, hogy **az általa biztosított mozgásprogramok és edzésajánlások nem minősülnek személyre szabott tanácsadásnak, azokat a Szolgáltató általános jelleggel, tájékoztató céllal bocsátja rendelkezésre.** A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a mozgásprogram kiválasztása és alkalmazása kizárólag a saját felelőssége, és köteles figyelembe venni saját egészségi állapotát, fizikai adottságait, terhelhetőségét és egyéni preferenciáit. A mozgásprogram megkezdése előtt a Felhasználó saját érdekében és felelősségére köteles konzultálni megfelelő egészségügyi vagy sportegészségügyi szakemberrel, különösen annak megítélése érdekében, hogy a mozgásprogram bármely eleme egészségügyi okból ellenjavallt-e, vagy az számára kockázatot jelenthet. A Szolgáltató által nyújtott mozgásprogramok és ajánlások követése a Felhasználó kizárólagos felelősségére történik, és a Szolgáltató a mozgásprogram alkalmazásából eredő esetleges egészségkárosodásért vagy egyéb következményekért felelősséget nem vállal.

Minden információ, tartalom és étrendi ajánlás, amelyet Szolgáltató a MEROVA Platformon megoszt, Szolgáltató kizárólagos szellemi tulajdona, mely saját tapasztalatai és képzettsége alapján került kidolgozásra, kivéve, ha Szolgáltató ezt másképpen nyilatkozza, illetve hivatkozza. Kérjük, vegye figyelembe, hogy Szolgáltató nem rendelkezik orvosi vagy dietetikus végzettséggel. Szolgáltató hatásköre nem terjed ki semmilyen egészségügyi probléma diagnosztizálására vagy kezelésére.

A MEROVA Platformon feltüntetett árak bruttó árak, az általános forgalmi adót tartalmazzák. A Felhasználó a szolgáltatás ellenértékét elektronikus úton (bankkártyával) a megrendelés leadásakor

fizetheti meg a Stripe rendszeren keresztül. A Szolgáltató a teljesítésről számlát állít ki, melyet elektronikusan küld meg Felhasználó részére. A Honlapon megrendelhető Életmód csomagok díjai változtatásának jogát a MEROVA fenntartja azzal, hogy a módosítás a Honlapon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba.

Amennyiben a MEROVA minden gondossága ellenére hibás, téves díj kerül a Honlapon valamely Életmód csomag mellé feltüntetésre, (különösen, de nem kizárólag a nyilvánvalóan téves, pl. az Életmód csomag közismert, általánosan elfogadott vagy becsült díjától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os díj), akkor a Szolgáltató nem köteles az Életmód csomagot hibás díjon átadni, hanem felajánlhatja a helyes díjon történő szolgáltatást, amelynek ismeretében a Felhasználó jogosult elállni a megrendelési szándékától.

A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a hatályos magyar jogszabályok, különösen a Ptk., az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya (a továbbiakban, mint: „**Korm. rendelet**”) alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

Szolgáltató hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Ez esetben a Felhasználó a Ptk. XXIV. Fejezete (Hibás teljesítés) szerint jogosult igényét érvényesíteni. Fogyasztónak minősülő Felhasználók részére a következő tájékoztatást adjuk a Korm. rendeletnek megfelelően:

Kellékszavatosság

- Ön a szolgáltatás hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Ptk. szabályai szerint.
- Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. A választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.
- Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.
- Felhívom a figyelmét, hogy Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.
- A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Tekintettel arra, hogy a szolgáltatás nyújtása azonnal megtörténik, a Felhasználót nem illeti meg az **elállási jog** (a vonatkozó jogszabály lenti pontja alapján, a teljes listához olvassa el a Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseit)

- szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után, azonban, ha szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet a fogyasztó számára, csak akkor, ha a teljesítés a fogyasztó kifejezett előzetes beleegyezésével és annak a fogyasztó általi tudomásulvételével kezdődött meg, hogy elveszíti elállási jogát, amint a vállalkozás maradéktalanul teljesítette a szerződést

Tájékoztatjuk a Felhasználót, hogy a panaszkezelésről jelen ÁSZF 16. pontjában tájékozódhat.

12. Ügyfélszolgálat

A MEROVA a Felhasználók nyilatkozatainak, bejelentéseinek és panaszainak intézésére szolgáló, valamint a hibabejelentéseket fogadó online ügyfélszolgálatot működtet.

Szolgáltató ügyfélszolgálat e-mail-ben vehető igénybe.

- Az ügyfélszolgálat e-mail elérhetősége: support@merovahealth.com

Az ügyfélszolgálat munkanapokon 10:00 – 18:00 óráig vehető igénybe.

A MEROVA által üzemeltetett ügyfélszolgálat magyar nyelvű, hibabejelentés vagy segítségkérés kizárólag magyar nyelven történhet. Egyes esetekben Szolgáltató más nyelven is válaszol a bejelentésekre, de ez egyedi elbírálás kérdése, és Szolgáltatónak nem kötelessége.

13. Szerzői jogok

A Honlap teljes tartalma, így különösen a Honlapon található adatok, tájékoztatók, képek, leírások, szövegek, ábrák és a Honlap arculata, megjelenése és felépítése, az egyes funkciók kivitelezése a MEROVA kizárólagos tulajdonát képezi, vagy jogosultsággal rendelkezik azok felhasználására és mint olyan a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény („Szt.”) alapján szerzői jogi oltalmat élveznek. A MEROVA előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül azok felhasználása sérti a MEROVA szerzői jogait és jogi következményeket von maga után. A Honlapra történő hivatkozás elhelyezése más felületeken engedélyezett, amennyiben a hivatkozás a Honlap főoldalára vezet, azonban a Honlap belső oldalaira hivatkozás kizárólag a teljes oldal tartalmára történő hivatkozás esetében megengedett a MEROVA előzetes jóváhagyása mellett. Egyik esetben sem történhet a hivatkozás olyan formában, hogy azzal a Honlap, illetve annak valamely belső oldala vagy tartalma egy másik honlap tartalmaként tűnjön fel.

A Szolgáltatás igénybevétele semmilyen körülmények között sem eredményezheti, hogy a forráskódot bárki visszafejtse, visszafordítsa, vagy bármely más módon megsértse a MEROVA szellemi alkotásokhoz fűződő jogait. Tilos továbbá a Honlap tartalmának, illetve egyes részeinek adaptációja vagy visszafejtése.

A MEROVA név, a MEROVA logó és más, a Szolgáltatással kapcsolatban használt védjegyek, illusztrációk és logók a Szolgáltató védjegyei vagy ezekre vonatkozóan felhasználási jogosultsággal rendelkezik. Felhasználónak semmilyen joga vagy felhasználási jogosultsága nem keletkezik a jelen pontban megjelölt védjegyek, illetve szellemi alkotások tekintetében.

14. Felelősség

Felhasználók tudomásul veszik, hogy a szolgáltatást saját felelősségükre veszik igénybe. A MEROVA Platformon igénybe vehető szolgáltatást és a weboldalon található információkat mindenki a saját felelősségére használhatja fel. A MEROVA semmilyen felelősséget nem vállal a tartalmak félreértelmezéséért, vagy téves alkalmazásáért.

A fentiekben túl a MEROVA nem vonható felelősségre semmilyen közvetlen, közvetett, tapadó, valamint következménykár bekövetkezése miatt, ami bármely módon összefüggésbe hozható a jelen ÁSZF-el vagy a Honlapon igénybe vehető szolgáltatással függetlenül attól, hogy a kár bekövetkezése előrelátható volt-e.

A MEROVA kifejezetten kizárja felelősségét a következő esetekben:

- A MEROVA közvetítő szolgáltatóként semmilyen felelősséget nem vállal a Szolgáltatás útján a Preventív ellátó által a Kliens részére végzett kezeléssel összefüggésben.
- A MEROVA nem felel sem az esetleges károkért, amelyek a Preventív ellátók szolgáltatásainak igénybevételével keletkeztek, sem a Preventív ellátó által végzett kezelés a kezeléssel összefüggésben fellépő rendellenességekért, szövődményekért. A Kliens az általa kiválasztott Preventív ellátó szolgáltatásait a saját felelősségére veszi igénybe.
- A MEROVA kizár minden felelősséget a MEROVA Platform Felhasználói által tanúsított magatartásért. A MEROVA ugyancsak teljes mértékben kizárja a felelősségét a harmadik személyek által elhelyezett alkalmazásokkal vagy programokkal (számítógépes vírusok, férgek vagy más kártékony kódok) vagy egyéb hacker tevékenységgel, illetve a Felhasználó adataihoz való jogosulatlan harmadik személyek általi hozzáféréssel, illetve az azokkal való visszaéléssel összefüggésben felmerülő valamennyi kárért.
- A MEROVA különösen nem vállal felelősséget a Felhasználók regisztráció során a Felhasználókra vonatkozóan megadott adatok teljességéért, valóságáért, helyességéért és szabályszerűségéért, az ezekből eredő károkért kizárólag az adatot megadó személyt terheli a felelősség.
- A MEROVA teljes mértékben kizárja a felelősségét a Felhasználók magatartásával más Felhasználóknak vagy harmadik személyeknek okozott károkért.
- A MEROVA teljes mértékben kizárja a felelősségét a jelen ÁSZF-be, vagy jogszabályba ütköző vagy egyébként jogszerűtlen, visszaélésszerű, illetve nem rendeltetésszerű használatáért, illetőleg igénybevételéért, illetőleg az ezekből eredő valamennyi kárért.
- A MEROVA nem vállal felelősséget a Honlapon elhelyezett információk helyességéért, valóságtartalmáért vagy a jogszabályoknak való megfeleléséért, illetve a jogszabályba ütköző tartalommal harmadik személynek okozott jogsérelemért, illetve kárért.
- A MEROVA nem vállal felelősséget a rendszer használatából adódó, a működés teljes leállításából, változásokból eredő esetleges károkért.
- A MEROVA nem vállal felelősséget mindazon károk tekintetében, amelyek a <https://merova.eu/hu> oldalon elhelyezett anyagokból származnak, beleértve a harmadik félnek okozott károkat is. E rendelkezés a Honlapon elhelyezett esetleges reklámokra és egyéb anyagokra is vonatkozik.
- A MEROVA nem vállal felelősséget a Felhasználó számára a szolgáltatások igénybevételéből eredő esetleges anyagi vagy erkölcsi kárért, sérelemdíjat megalapozó nem vagyoni kárért.
- Továbbá a MEROVA nem felel a nem szerződészerű teljesítésért azokban esetekben, amelyek a MEROVA által elháríthatatlan külső okra (vis maior) vezethetők vissza.

A Felhasználó az ÁSZF elfogadásával megerősíti, hogy a jelen pont felelősségkorlátozó, illetve – kizáró rendelkezéseit elolvasta, azokat kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja.

15. Linkek

A MEROVA Platform olyan kapcsolódási pontokat, illetve külső hivatkozásokat (linkeket) (a továbbiakban, mint: „**Linkek**”) tartalmazhatnak, amelyek más szolgáltatók oldalaira (a továbbiakban, mint: „**Külső Weboldal**”) vezetnek. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Linkekre történő kattintással elhagyja a MEROVA Platformot és a Külső Weboldalak használatára a továbbiakban nem jelen ÁSZF és a Tájékoztató, hanem a más szolgáltató saját felhasználási feltételei és adatkezelési tájékoztatója vonatkozik.

A MEROVA nem vállal felelősséget a Külső Weboldalak üzemeltető szolgáltatók magatartásáért, tevékenységéért, illetve adatvédelmi gyakorlatáért.

A MEROVA ugyancsak nem vállal felelősséget a MEROVA Platformon található Linkekért, illetve a Külső Weboldalak tartalmáért, valamint a Szolgáltatásokból származó adatok, illetve információ további felhasználásáért, továbbá kizárja a felelősségét a MEROVA Platformon elérhető harmadik személy szolgáltató (Partner) által nyújtott szolgáltatásokból, vagy azok hiányából eredő, illetve azzal összefüggésben felmerülő valamennyi kárért.

16. Panaszkezelés módja

MEROVA célja, hogy a Szolgáltatás megfelelő minőségben, Felhasználó teljes megelégedettsége mellett teljesítésre kerüljön. Amennyiben fogyasztónak minősülő Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a Szolgáltatással, annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a 1. pontban megadott elérhetőségeken közölheti.

A MEROVA a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, szükség szerint orvosolja. Amennyiben Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, a MEROVA a panaszról, az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát Felhasználó rendelkezésére bocsátja e-mailben. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy a MEROVA a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát Felhasználó rendelkezésére bocsátja e-mailben.

Az írásbeli panaszt a MEROVA 30 napon belül írásban, e-mailben megválaszolja, panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A MEROVA a válasz másolati példányát 3 évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

Amennyiben nem ért egyet a panaszkezelés eredményével a hatályos jogszabályok értelmében a következő tájékoztatót nyújtjuk fogyasztónak minősülő Felhasználók részére:

A Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet alapján általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatal jár el: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok>

A Fogyasztónak minősülő Felhasználónak panasa esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja:

Békéltető testület neve	Békéltető testület székhelye, címe:	Illetékességi terület
Budapesti Békéltető Testület	Budapest Budapesti Békéltető Testület Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefonszáma: (1) 488-2131 Fax száma: (1) 488-2186 Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika Honlap cím: https://bekeltet.bkik.hu/ E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu	Budapest
Baranya Vármegyei Békéltető Testület	Pécs Baranya Vármegyei Békéltető Testület Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422 Fax száma: (72) 507-152 Elnök: Dr. Bércesi Ferenc Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu kerelem@baranyabekeltetes.hu	Baranya vármegye Somogy vármegye Tolna vármegye
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Miskolc Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefonszáma: (46) 501-091 (új ügyek); 501-871 (folyamatban lévő ügyek) Elnök: Dr. Tulipán Péter Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu	Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye Heves vármegye Nógrád vármegye
Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	Szeged Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék Fax száma: (62) 426-149 Elnök: Dr. Horváth Károly Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu	Békés vármegye Bács-Kiskun vármegye Csongrád-Csanád vármegye
Fejér Vármegyei Békéltető Testület	Székesfehérvár Fejér Vármegyei Békéltető Testület Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. Telefonszáma: (22) 510-310 Fax száma: (22) 510-312 Elnök: Dr. Vári Kovács József Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu ; fmkik@fmkik.hu	Fejér vármegye Komárom-Esztergom vármegye Veszprém vármegye
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	Győr Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.	Győr-Moson-Sopron vármegye

	Telefonszáma: (96) 520-217 Elnök: Dr. Bagoly Beáta Honlap cím: https://gymsmkik.hu/bekelteto E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu	Vas vármegye Zala vármegye
Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	Debrecen Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület Székhelye: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15. Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745 Fax száma: (52) 500-720 Elnök: Dr. Hajnal Zsolt Honlap cím: https://www.hmbbekeltetes.hu E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu	Jász-Nagykun-Szolnok vármegye Hajdú-Bihar vármegye Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye
Pest Vármegyei Békéltető Testület	Budapest Pest Vármegyei Békéltető Testület Székhelye: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2. Telefonszáma: +36 1 792 7881 Elnök: Dr. Koncz Pál Honlap cím: www.pestmegyeibekelteto.hu ; www.panaszrendezes.hu E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu	Pest Vármegye

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a MEROVA kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltetői testületi eljárásban, egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében

a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha

aa) a kérelem megalapozott, és a vállalkozás – a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt – a 36/C. § szerinti általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy

ab) a vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétszázezer forintot, vagy

b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve, ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

Online adásvételi és szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogviták esetén az eljárásra kizárólagos illetékességgel a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület rendelkezik.

Fogyasztói panasz esetén igénybe vehető az Unió online vitarendezési platform is, mely egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság weboldalán. Az online felület a következő címen érhető el: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válasziratát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti vármegyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Végző esetben a fogyasztó az illetékes bírósághoz is fordulhat, ahol panasznapon akár tollba is mondhatja keresetét. Az okirati bizonyítékok csatolása ekkor is elengedhetetlen. A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni:

- az eljáró bíróságot;
- a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;
- az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;
- azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;
- a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet,

A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát, amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

17. A Szerződés időtartama és megszűnése

A Szolgáltatás főszabályként **határozatlan időre** jön létre addig, amíg a MEROVA, vagy a Felhasználó felmondással meg nem szünteti.

Ez alól kivétel képeznek bizonyos egyszeri szolgáltatások: Események és Életmód csomagok melyek esetén felmondásnak nincs helye.

Bármely Felhasználó jogosult bármikor felmondással megszüntetni a jelen ÁSZF elfogadásával létrejött jogviszonyt a regisztrált Fiókjának a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címzett email útján, illetve a beállítások „előfizetés kezelés” menüpontjában az előfizetés törlése kiválasztásával.

A MEROVA fenntartja magának a jogot, hogy bármely Felhasználóval 30 napos felmondási idővel, indokolás nélkül, e-mail útján megszüntesse a jelen ÁSZF elfogadásával létrejött határozatlan jogviszonyt.

MEROVA a Felhasználó súlyos szerződésszegése esetén a jelen ÁSZF elfogadása mellett létrejött jogviszonyt azonnali hatállyal jogosult megszüntetni. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólagosan, ha:

- Felhasználó a MEROVA platformot nem a jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően használja.
- Felhasználó megsérti az adatvédelmi, vagy szerzői jogokra vonatkozó rendelkezések.
- Kéz- és lábápoló tevékenysége vonatkozásában folyamatos panasz érkezik a Klienstől.
- Az Orvosok vonatkozásában folyamatos panasz érkezik a Felhasználóktól.

- Felhasználó a jelen ÁSZF szerinti bármely Szolgáltatás vonatkozásában a fizetési kötelezettség megkerülésével próbálkozik.

18. Vegyes rendelkezések

A MEROVA Platform igénybeviteléhez a megfelelő informatikai környezettel kell rendelkeznie, így különösen - szélessávú internet kapcsolattal, - Internet böngésző futtatására alkalmas számítógéppel, mobiltelefonnal, illetve tablettel, - Internet böngészővel (pl. Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari, Microsoft Edge böngészők legfrissebb verziója).

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként a Felhasználó vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a MEROVA Platformon nem vagy nem kielégítően működik. A MEROVA nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy a Felhasználó a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

MEROVA kötelezettségei teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni.

MEROVA Honlapjának megtekintése és az azon való szolgáltatások igénybevétele feltételezi Felhasználó részéről az internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét, valamint a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását.

MEROVA nem felelős semmilyen kárért, amely a Honlap használata miatt következett be. Felhasználó felelős az internetes kommunikációra használt eszköze, valamint az azon található adatok védelméért. MEROVA Honlapján lévő esetleges hibákért, elírásokért felelősséget nem vállal.

MEROVA adatkezelését GDPR kompatibilis módon végzi, melyről további részletek a közzétett adatvédelmi tájékoztatóban találhatók.

MEROVA fenntart minden, a Honlapja bármely részének, részletének bármilyen módszerrel, történő terjesztésével és másolásával kapcsolatos jogot. MEROVA előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül tilos a honlapok egészének vagy részeinek bármilyen – a szerzői jogról szóló törvény szerinti – felhasználása. (többszörözés, terjesztés, átdolgozás stb.)

A jogosulatlan felhasználás polgári- és büntető jogi következményeket, valamint kártérítési felelősséget von maga után. Felhasználó a MEROVA Platform használatával tudomásul veszi, hogy annak bárminemű tartalmának felhasználási engedély nélküli felhasználása esetén a Szolgáltatót kötbér illeti meg. A kötbér összege 300.000,- Ft képenként valamint 2.000,- Ft szavanként. Felhasználó tudomásul veszi, hogy ezen kötbérikötés nem túlzó, és ennek tudatában böngészzi az oldalt.

Amennyiben a jelen ÁSZF bármely része érvénytelenné, jogellenessé válna, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét nem érinti.

Amennyiben a MEROVA jelen ÁSZF alapján megillető jogát nem gyakorolja, úgy a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető adott jogról való lemondásnak. Az itt rögzített jogokról történő lemondás csak arra vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat megtételével érvényes. Amennyiben a MEROVA alkalmasszerűen nem ragaszkodik szigorúan az ÁSZF valamely feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelent lemondást azoknak a későbbi szigorú betartásáról.

A MEROVA mindent elkövet annak érdekében, hogy a közte és a Szolgáltatást igénybe vevő Felhasználó között létrejött szerződésből eredő bármilyen nemű nézeteltérést vagy vitát a felek

bíróságon kívül, tárgyalásos úton rendezzenek el. Amennyiben az esetleges jogvita tárgyalásos úton nem rendezhető, a szerződésből eredő jogvitával kapcsolatosan a Felek a jogvitákra nézve kikötik (alávetéses illetékesség) a Budapesti XX., XXI. és XIII. Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét.

19. Záró rendelkezések

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdéseket illetően a MEROVA a Szolgáltatást képező üzleti tevékenységére vonatkozó mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások, valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései külön kikötés nélkül is irányadóak.

Kérjük, hogy csak akkor regisztráljon a Honlapunkon amennyiben egyetért a fentiekkel.

Amennyiben az ÁSZF-el kapcsolatban bármilyen további kérdése lenne, úgy kérjük, írja meg azt a support@merovahealth.com e-mail címre.

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2025. december 21. napjától hatályosak.

Budapest, 2025. december 21.

MEROVA Health Zártkörűen Működő Részvénytársaság