

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.....	5
4.4 Munkaviszony kizárása.....	6
4.5 Megfelelő szakértelem és engedélyek	7
4.6 A Fiók bizalmassága és biztonsága.....	7
5. A Szolgáltatás folyamatos működése	7
6. Kéz- és lábápolókra vonatkozó rendelkezések	8
6.1. Kéz- és lábápolói regisztráció a MEROVA Platformra	8
6.2. A szolgáltatási díj megfizetése	8
6.3. A kéz- és lábápolói modulban elérhető szolgáltatások köre	10
6.4. Kliensekkel kapcsolatos tevékenységek	11
6.4.1. Kliensfelvétel	11
6.4.2. Állapotfelmérés.....	11
6.4.3. Kezelés	11
6.4.4. Vizsgálat	12
6.5. Protokollok	12
6.6. Tudástár.....	13
6.7. Szakellátó, orvos kereső	13
6.8.1. Beállítások	13
6.8.2. Főoldal	14
6.8.3. Időpontfoglalás.....	14
6.8.4. Foglалások kezelése	15
7. Kliensekre vonatkozó rendelkezések	15
7.1. Kliensi regisztráció a MEROVA Platformra	15
7.2. A kliens modulban elérhető szolgáltatások köre.....	16
7.3. Dokumentumok megtekintése	17
7.3.1. Lábápoló dokumentumok.....	17
7.3.2. Naplóm	17
7.4. Szakellátó és orvos kereső	17

7.5. SOS orvosi segítségkérés.....	17
7.6. Időpontfoglalás.....	17
8. Orvosokra vonatkozó rendelkezések.....	18
8.1. Orvosi regisztráció a MEROVA Platformra.....	18
8.2. Az orvos modulban elérhető szolgáltatások köre.....	18
8.3. Tudástár.....	19
8.3.1. Recept felírási segédlet.....	19
8.4. Szakellátó, orvos kereső.....	19
9. MEROVA - Végtagmentő Diagnosztika.....	20
10. Felhasználókra vonatkozó rendelkezések.....	20
10.1. Képzések, Konferenciák, Események (a továbbiakban, mint: „Események”).....	20
10.2. Életmód csomagok.....	22
11. Ügyfélszolgálat.....	24
12. Szerzői jogok.....	24
13. Felelősség.....	24
14. Linkek.....	25
15. Panaszkezelés módja.....	26
16. A Szerződés időtartama és megszűnése.....	29
17. Vegyes rendelkezések.....	30
18. Záró rendelkezések.....	31

MEROVA Health Zrt.**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „**ÁSZF**”) szabályozzák és rögzítik a **MEROVA Health Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1095 Budapest, Dandár utca 9-11. B. lház. Fsz. 5. 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, műkörömépítő végzettséggel rendelkező felhasználó (a továbbiakban: „**Kéz- és lábápoló**”) számára elérhető, kliens nyilvántartó informatikai rendszer és egyéb szolgáltatások (továbbiakban: „**Szolgáltatás**”) használatának feltételeit, valamint az azzal összefüggő lényeges körülményeket és a Szolgáltatást igénybe vevő Kéz- és lábápoló jogait és kötelezettségeit, emellett

szabályozzák és rögzítik a Szolgáltatás igénybevétele esetén a Kliensre vonatkozó használatának feltételeit, valamint az azzal összefüggő lényeges körülményeket és a Kliensek (a továbbiakban: „**Kliens**”) jogait és kötelezettségeit. (a Kéz- és lábápoló és Kliens továbbiakban együtt, mint „**Felek**”), továbbá

szabályozzák és rögzítik a Szolgáltatás igénybevétele esetén az Orvosra vonatkozó használatának feltételeit, valamint az azzal összefüggő lényeges körülményeket és az Orvosok (a továbbiakban: „**Orvos**”) jogait és kötelezettségeit. (a Kéz- és lábápoló, Kliens, Orvos továbbiakban együtt, mint „**Felhasználó**”),

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 2024. november 1. napjától visszavonásig hatályos.

1. A MEROVA adatai

Cégnév: MEROVA Health Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1095 Budapest, Dandár utca 9-11. B. lház. Fsz. 5. ajtó

Adószám: 32306044-2-43

Cégjegyzékszama 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

Felek: A Kéz- és lábápoló és a Kliens együtt.

Felhasználó: A Kéz- és lábápoló, a Kliens és az Orvos 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.

Szolgáltatási díj: A Kéz- és lábápoló által fizetendő MEROVA rendszer használatának rendszeres díja. A díjfizetés gyakorisága lehet havi, féléves és éves.

Kliens: Az a magánszemély, aki saját nevében saját javára a Szolgáltató tulajdonában lévő MEROVA 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.

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 pénzszolgáltatás.

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 Holnapon Felhasználó 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.

Kliens az, aki a Honlapon a megfelelő Kéz- és lábápoló kiválasztása, a kezelés utáni teendők támogatása, valamint az egészségtámogató lehetőségek igénybevétele érdekében regisztrál és azon keresztül igénybe veszi a MEROVA Szolgáltatás(oka)t, adatokat ad meg és engedélyezi ezen adatok felhasználását. A MEROVA Platformon 18 éven aluli személyek Kliensként nem regisztrálhatnak, a Szolgáltatást nem vehetik igénybe. A MEROVA Platformon történő regisztrációval a Kliens elismeri és szavatolja, hogy a regisztráció időpontjában már elmúlt 18 éves. Egy e-mail címről csak egy érvényes regisztráció történhet.

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 regisztrációs kód igénylése*” 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.

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.

Kliens modul

A MEROVA Platform *kliens modulja* átfogó segítséget nyújt cukorbetegség, inzulinrezisztencia és prediabétesz területén, valamint mindenki számára, aki kiegyensúlyozott életmóddal szeretne javítani egészségügyi állapotán, vagy épp megelőzni bizonyos betegségeket. A megfelelő táplálkozás és rendszeres mozgás fontos feltétele immunrendszerünk megfelelő működésének, ezért a MEROVA Platformon a Kéz- és lábápoló kereső mellett a MEROVA az alábbi tartalmakkal támogatja a Klienseket:

- Orvosi és szakértői cikkek és javaslatok.
- Beteg és betegség értés támogatás.
- Állapotfelmérés.
- Szakellátó- és orvoskereső.
- Hozzáférés a kezelésekre részleteihez és az utógondozáshoz adott javaslatokhoz.
- Dignosztika.

Orvos modul

A MEROVA Platform *orvos modulja* segíti az orvosokat a gyorsabb és hatékonyabb döntéshozatalban, valamint a saját betegeik 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.
- Diagnosztika.

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 képviseletének 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 támogatást** nyújt a Kéz- és lábápolók 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 képviseletének 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.

4.5 Megfelelő szakértelem és engedélyek

A Honlapon történő regisztrációval **Kéz- és lábápoló** elismeri és szavatolja, hogy a Kliensek részére elvégzendő kezelésekhöz a jogszabályban meghatározott feltételekkel, valamint szakértelemmel, szakmai tapasztalattal és jogosítványokkal, engedélyekkel rendelkezik.

Amennyiben a Kéz- és Lábápoló 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.

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. Kéz- és lábápolókra vonatkozó rendelkezések

6.1. Kéz- és lábápolói regisztráció a MEROVA Platformra

A Kéz- és lábápoló a MEROVA Platformon történő csomagválasztást követően e-mail cím megadásával és a Stripe felületén bankkártyaadatok megadásával tudja aktiválni a regisztrációját, amely alapesetben 5 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 Platformhoz való hozzáférés ezen regisztráció után lehetséges. A MEROVA tájékoztatja a Kéz- és lábápolót, 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 Kéz- és lábápoló a Honlapon történő regisztráció során tudja kiválasztani a MEROVA által felkínált Csomagok közül a számára megfelelőt. A Kéz- és lábápoló a következő három csomag közül tud választani:

A) Havi előfizetés

- Díja: 9.500,- Forint/hó
- Kifizetés módja: A Kéz- és lábápoló Stripe fizetési felület igénybevételevel köteles megfizetni a MEROVA részére.
- E csomag választása esetén határozatlan idejű szolgáltatásra szerződik a Kéz- és lábápoló, melynek a Felhasználó oldali felmondási ideje az alapértelmezett 30 nap.

B) Féléves előfizetés

- Díja: 47.500,- Forint/félév
- Kifizetés módja: A Kéz- és lábápoló Stripe fizetési felület igénybevételevel köteles megfizetni a MEROVA részére.

- E csomag választása esetén fél éves, határozott idejű szolgáltatásra szerződik a Kéz- és lábápoló, melynek a Felhasználó oldali felmondási ideje az adott időszak utolsó napja, és az ismételt időszak ellenértéknek megfizetésével a szerződés a következő fél évre meghosszabbodik.

C) Éves előfizetés

- Díja: 99.750,- Forint/év
- Kifizetés módja: A Kéz- és lábápoló Stripe fizetési felület igénybevételevel köteles megfizetni a MEROVA részére.
- E csomag választása esetén egy éves, határozott idejű szolgáltatásra szerződik a Kéz- és lábápoló, melynek a Felhasználó oldali felmondási ideje az adott időszak utolsó napja, és az ismételt időszak ellenértéknek megfizetésével a szerződés a következő egy évre meghosszabbodik

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 Kéz- és lábápoló a Stripe szolgáltatás igénybevételevel fizeti meg a díjat a MEROVA részére. Stripe-n keresztül történő fizetés esetén a Kéz- és lábápoló 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 Kéz- és lábápoló által kiválasztott Csomagra vonatkozó feltételek, gyakoriság és határidők szerint mindaddig, amíg azt a Kéz- és lábápoló le nem állítja vagy nem módosítja. Az automatikus díjfizetéssel a Kéz- és lábápoló és a MEROVA között létrejött szerződés automatikusan megújul a díjjal rendezett időszakra vonatkozóan. Az elektronikus fizetési szolgáltatás tekintetében a Kéz- és lábápoló oldalán felmerülő költség a Kéz- és lábápolót terheli.

Kéz- és lábápoló jelen ÁSZF elfogadásával kijelenti, hogy a megadott bankkártyaadatok a valóságnak megfelelnek, és a megadott bankkártyával jogszerűen rendelkeznek.

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

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

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

A Kéz- és lábápoló kifejezetten tudomásul veszi, hogy a MEROVA a Kéz- és lábápoló általi felmondása esetén az előre megfizetett díjat nem köteles visszafizetni.

A kezelések díjazásában a Kéz- és lábápoló 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 Kéz- és lábápoló részére, továbbá közzéteszi a MEROVA platformon. Az árak változása a már megfizetett időszakot nem érinti.

6.3. 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
 - Lábápoló tudástár
 - Diabéteszes láb tudástár
 - Összes tartalom
 - Mentett cikkek
- Termékek
 - Kéz- és lábápoló termékek
 - MEROVA termékajánló
 - Egyéb termékek
 - Szolgáltatások
 - Életmód csomagok
 - Mentett termékeim
 - Megvásárolt termékeim
- Képzések, konferenciák
 - Online képzések
 - Offline képzések
 - Saját képzéseim
 - Események, konferenciák
- Szakellátó és orvos kereső
- Diagnosztika
- Időpontok
- Support

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

6.4. 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.

6.4.1. 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.

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, e-mail címe, születési ideje, allergiák, házi orvos neve és telefonszáma.

6.4.2. 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.

6.4.3. 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, megbeszélte 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.

6.4.4. 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.

6.5. 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.

6.6. 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

6.7. Szakellátó, orvos kereső

A MEROVA platform szakellátó, orvos kereső 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.

6.8. Időpontfoglaló

Az időpontot foglalóra vonatkozó videós tájékoztató elérhető a következő linken: <https://www.youtube.com/watch?v=P9AfVnVMa8>

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

6.8.1. 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.
 - *Kliens általi foglalás:* Ha bekapcsolja a Kéz-és lábápoló, rajta kívül a Kliensek is tudnak időpontot foglalni a naptárjába.
 - *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.
 - *Kliens általi lemondás:* Ha bekapcsolja a Kéz-és lábápoló, a Kliensek lehetőséget kapnak lemondani a kezelést. Lehetőség van a lemondási időt is beállítani.
 - *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.

6.8.2. 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.

6.8.3. 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 kezeléstről van szó, javasoljuk, hogy válassza az „*Egyedi időszáv 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 időszávot 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.

6.8.4. 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.

7. Kliensekre vonatkozó rendelkezések

7.1. Kliensi regisztráció a MEROVA Platformra

A MEROVA Platform használatáért – a főszolgáltatás tekintetében, mely alól kivételt képeznek jelen dokumentumban kifejezetten feltüntetve egyes speciális szolgáltatások – díjat nem kell fizetni a Kliensnek. A Kliens jelen ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi, hogy a MEROVA Platform nem minősül az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény szerinti egészségügyi tevékenységnek.

A Kliens általi regisztráció a Honlapon található „*Regisztráció* ” gombra majd az adatlap kitöltésével kerülhet sor a regisztrációra. A regisztráció során a Kliensnek meg kell adni a nevét, e-mail címét, jelszavát továbbá, hogy honnan hallott a MEROVA-ról. A Kliens a Honlapon történő regisztrációjával

szükségszerűen kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a Honlapon közzétett Tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja. A hírlevélre való feliratkozás opcionális. A sikeres regisztrációról a rendszer e-mailt küld a megadott címre.

Regisztráció meglévő Facebook Fiókkal: Amennyiben a Kliens meglévő Facebook Fiókkal regisztrál, úgy elfogadja, hogy a Facebook Fiókjával kapcsolatos egyes adatokat a Facebook üzemeltetője a Szolgáltató részére a Facebook mindenkor érvényes, vonatkozó szabályzatai szerint átadja.

A Kliens csak abban az esetben tud Facebook Fiókjával regisztrálni, amennyiben a Facebook Fiókjában az ehhez szükséges jóváhagyásokat a beállítások között megadta. A Szolgáltató ún. „email hash” alkalmazásával azonosítja be a Klientst. Ebben az esetben a Facebook kiadja a Facebook fiókhoz tartozó Facebook felhasználói azonosítót és e-mail címét a Szolgáltatónak.

Regisztráció meglévő Google Fiókkal: Amennyiben a Kliens meglévő Google Fiókkal regisztrál, úgy elfogadja, hogy a Google Fiókjával kapcsolatos egyes adatokat a Google üzemeltetője a Szolgáltató részére a Google mindenkor érvényes, vonatkozó szabályzatai szerint átadja.

A Kliens csak abban az esetben tud Google Fiókjával regisztrálni, amennyiben a Google Fiókjában az ehhez szükséges jóváhagyásokat a beállítások között megadta. A Szolgáltató ún. „email hash” alkalmazásával azonosítja be a Klientst. Ebben az esetben a Google kiadja a Google fiókhoz tartozó Google felhasználói azonosítót és e-mail címét a Szolgáltatónak.

A Kliensnek lehetősége van az adatvédelmi megfelelés miatt a Kéz- és Lábápolónál az első kezelés alkalmával saját magát regisztrálni a MEROVA Platformra. Ezen folyamat során a Kliens magára nézve kötelezően elfogadja a Kéz- és lábápoló kezelési tájékoztatóját. A Kliens a regisztrációjával szükségszerűen kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a Honlapon közzétett Tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja. A hírlevélre való feliratkozás opcionális.

7.2. A kliens modulban elérhető szolgáltatások köre

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

- Dokumentumok megtekintése
 - Lábápoló dokumentumok
 - Naplóim
- Tudástár (A Kliens a MEROVA Platformra történő bejelentkezést követően korlátlanul böngészheti a tudástárt, ahol tapasztat orvosok és a MEROVA Partnerei által összeállított tartalmakat talál egészség, életmód és diabétesz témában.)
 - Lábápoló tudástár
 - Diabéteszes láb tudástár
 - Általános tudástár
 - Mentett cikkek
- Termékek
 - Kéz- és lábápoló termékek
 - MEROVA termékajánló
 - Egyéb termékek
 - Szolgáltatások
 - Életmód csomagok
 - Mentett termékeim

- Vásárlásaim
- Képzések, konferenciák – melyek fizetési kötelezettséggel járhatnak
 - Online kurzusok
 - Események
 - Saját képzéseim
- Szakellátó és orvos kereső
- SOS orvosi segítségkérés
- Időpontok
- Diagnosztika

7.3. Dokumentumok megtekintése

7.3.1. Lábápoló dokumentumok

A Kliens számára elérhető válnak és bármikor megtekintheti a Kéz- és lábápoló által az Állapotfelmérés, Kezelés és Vizsgálat során rögzített adatokat, információkat, fényképeket. A Kéz- és lábápoló a kezelés részletei mellett egy személyre szabott otthoni teendő listát is megoszt a Klienssel, melyben szerepelhet általános tanács, ajánlott termékek és hasznos olvasnivaló, amely segíti a Klienszt, hogy megismerje az állapotát.

7.3.2. Naplóim

A Kliensnek a „Naplóim” funkció keretében lehetősége van vércukorszint, seb és egyéb napló vezetésére. A vércukorszint napló vezetése során meg kell adni a mérés számát, a mérés időpontját (dátum és óra). A sebnapló vezetése során a Kliensnek fényképet kell készítenie a sebről és meg kell adnia a készítés időpontját.

7.4. Szakellátó és orvos kereső

MEROVA tájékoztatja a Klienszt, hogy a 6.7. pontban leírtak az irányadóak.

7.5. SOS orvosi segítségkérés

Amennyiben a Kliens az állapotából kifolyólag úgy ítéli meg, hogy azonnali segítségre van szüksége, vagy adott kérdésével kapcsolatban konkrét választ kíván kapni, a MEROVA Platformon belüli SOS Vonal használatával kapcsolatba léphet a résztvevő orvosok valamelyikével. Az SOS Vonal használatakor a MEROVA nem kerül kapcsolatba a Klienssel. A szolgáltatás nyújtója a kiválasztott orvos lesz, akinek üzenetét elküldi a Kliens.

A Kliens jelen ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató különösen az egészségügyi szolgáltatással összefüggésben nem vállal semmilyen felelősséget, így az SOS orvosi segítségkérés kizárólag az orvos jogosultsága és felelőssége. A Kliens jelen ÁSZF elfogadásával véglegesen és visszavonhatatlanul lemond a Szolgáltatóval szemben felmerült összes kártérítési igényéről és többek között tudomásul veszi azt is, hogy életveszély esetén a mentőszolgálathoz kell fordulnia, jelen szolgáltatás csak egy plusz lehetőség gyors orvosi konzultációra kevésbé kritikus esetekben.

7.6. Időpontfoglalás

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

Ezután a Kliens kiválaszthatja a kívánt szolgáltatást. A „Következő” gombra kattintva a Kliens megérkezik a dátum és időpont kiválasztásához. Alul kiválasztható a kívánt nap, és segítségül az adott napra a Kéz-és lábápolónál elérhető időpontok is láthatóak. Ha viszont a szolgáltatás listából választott, akkor a rendszer kiszámolja, hogy hova fér be a megadott napon a Kliens által kiválasztott kezelés. Ebben az esetben elérhető időpontokat mutat, melyek közül csak választani kell egyet.

Innentől nincs más hátra a Kliensnek, 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 foglalás elküldése előtt a Kliensnek el kell fogadni az adatkezelési tájékoztatót és a kezelési tájékoztatót.

8. Orvosokra vonatkozó rendelkezések

8.1. Orvosi regisztráció a MEROVA Platformra

A MEROVA Platform használatáért díjat nem kell fizetni az Orvosnak a főszolgáltatás tekintetében, mely alól kivételt képeznek jelen dokumentumban kifejezetten feltüntetve egyes speciális szolgáltatások.

Az „Orvosi regisztrációs kód igénylése” 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.

8.2. 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
 - Diagnosztika
 - Support

8.3. 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.

8.3.1. 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.

8.4. Szakellátó, orvos kereső

MEROVA tájékoztatja az Orvost, hogy a 6.7. 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.

A szakellátó, orvos keresőben történő megjelenés díja évente 50.000,- Forint + ÁFA. A díj kifizetése a Stripe elektronikus fizetéseket lebonyolító rendszerén keresztül valósul meg. **A szolgáltatás lemondása kizárólag e-mail formában lehetséges.**

A MEROVA évente egy alkalommal jogosult a megjelenési díj összegét a KSH által hivatalosan előző évre közzétett fogyasztói árindex (infláció) mértékével egyoldalúan megemelni. A megjelenési díj ily módon történő emelése az adott év január első napjától lesz érvényes. Ezt meghaladó díjemelésre csak abban az esetben jogosult a MEROVA, ha a szakellátó, orvos kereső a meglévőkhöz képest új funkciókkal bővül. Szolgáltató a nem inflációval kapcsolatos díjemelésről az Orvost elektronikus

levélben értesíti 30 nappal a tervezett áremelés hatálybalépését megelőzően. Ez utóbbi esetben az Orvos a szolgáltatást az értesítés kézhezvételét követően az áremelés hatálybalépéséig írásban felmondhatja. Ha az Orvos a nem inflációval kapcsolatos díjemelést megfizeti, akkor úgy kell tekinteni, hogy a szolgáltatás ilyen jellegű módosításával egyetért.

9. MEROVA - Végtagmentő Diagnosztika

A MEROVA egyik célja, hogy a segítséget biztosítsa a krónikus sebes állapot, visszerő problémák esetén és megelőzése céljából az úgynevezett „*Diagnosztika*” szolgáltatással.

A Felhasználónak egy tesztet kell kitölteni, hogy a rendszer minél pontosabb képet kapjon az állapotáról és segítséget tudjon nyújtani a Felhasználónak és Orvosának.

A Felhasználó a „*Diagnosztika indítása*” gomb megnyomásával tudja megindítani a szolgáltatást. A Felhasználónak meg kell adnia az életkorát és válaszolnia kell a feltett egészségügyi kérdésekre. A diagnosztika kiértékelése csak regisztráció esetén tekinthető meg, melyet a Felhasználó jelen ÁSZF elfogadásával tudomásul vesz.

A MEROVA tájékoztatja a Klienszt a 7.1. pontban leírtak alapján tud regisztrálni a MEROVA Platformra. Az Orvos a 8.1. pontban leírtak alapján tud regisztrálni a MEROVA Platformra.

A regisztrációt követően a Felhasználó megtekintheti a Diagnosztika eredményét (kórlap, diagnózis, általános teendők). A Diagnosztika eredménye elmentésre kerül és a Felhasználó a Diagnosztika menüpontban visszanézheti azt.

Tekintettel arra, hogy a Diagnosztika csak egy támogató eszköz, Felek tudomásul veszik, hogy a MEROVA nem tartozik felelősséggel a Felhasználó által a Diagnosztika használata során megadott adatok, tünetek és információk valódiságáért.

Felek tudomásul veszik továbbá, hogy a MEROVA nem tartozik felelősséggel az Diagnosztika használata során keletkezett ajánlás alapján hozott felhasználói döntésért, azt teljeskörűen kizárja.

A Felhasználó jelen ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi, hogy

- a Diagnosztika **nem minősül** az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény szerinti **egészségügyi tevékenységnek**,
- a Diagnosztika eredménye **nem minősül orvosi diagnózisnak**, az eredmény egy ajánlást fogalmaz meg, amely kizárólag a Felhasználó döntését kívánja támogatni, nem veszi át a Felhasználó döntésének felelősségét,
- a Szolgáltatóval szemben a Diagnosztika használatával összefüggésben **egészségügyi tevékenységgel kapcsolatos igényt nem támaszthat**.

10. Felhasználókra vonatkozó rendelkezések

10.1. 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 megfeleléséért és ezek ellenőrzéséért nem vállal kötelezettséget és felelősséget. Ezekben a kérdésekben kizárólag a Partner felelős.

10.2. Életmód csomagok

A MEROVA rögzíti, hogy jelen ÁSZF keretében elérhető életmód csomagok részleteit minden esetben 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 tájékozottabb 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.

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 15. pontjában tájékozódhat.

11. Ügyfélszolgálat

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

Szolgáltató ügyfélszolgálata 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.

12. 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 Kéz- és lábápolói, Kliensi és Orvosi Fiók tisztességtelen módon történő létesítése; bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a Honlap vagy annak bármely része módosítható vagy indexelhető (pl. keresőrobot, vagy bármely más visszafejtő).

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

13. 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 bekövetkezte előrelátható volt-e.

A MEROVA kifejezetten kizárja felelősségét a következő esetekben:

- A MEROVA közvetítő szolgáltatóként semmilyen felelősséget nem vállal a Szolgáltatás útján a Kéz- és lábápoló által a Kliens részére végzett kezeléssel összefüggésben.
- A MEROVA nem felel sem az esetleges károkért, amelyek a Kéz- és lábápolók szolgáltatásainak igénybevételével keletkeztek, sem a Kéz- és lábápoló által végzett kezelés a kezeléssel összefüggésben fellépő rendellenességekért, szövődményekért. A Kliens az általa kiválasztott Kéz- és lábápoló 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, valódiságáért, 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 szerződéses 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.

14. 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 Weboldalakat 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.

15. Panaszkezelés módja

MEROVA célja, hogy a Szolgáltatás megfelelő minőségben, Felhasználó teljes megelégedettsége mellett teljesítésre kerüljön. Amennyiben fogyasztónak minősülő Felhasználónak mégis valamilyen panasz 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 panasz 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	Budapest

	Honlap cím: https://bekeltet.bkik.hu/ E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu	
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. Telefonszáma: (96) 520-217 Elnök: Dr. Bagoly Beáta Honlap cím: https://gymsmkik.hu/bekelteto E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu	Győr-Moson-Sopron vármegye 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.	Jász-Nagykun-Szolnok vármegye

	Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745 Fax száma: (52) 500-720 Elnök: Dr. Hajnal Zsolt Honlap cím: https://www.hmbekeltetes.hu E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu	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 válaszirátát 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.

Végső 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.

16. A Szerződés időtartama és megszűnése

A Szolgáltatás főszabályként **határozatlan időre** jön létre addig, amíg a MEROVA, vagy a Felhasználó felmondással meg nem szünteti. Amennyiben a Kéz- és lábápoló által fél vagy egy éves fizetési gyakoriság kerül kikötésre, úgy fél vagy egy éves, **határozott idejű** szerződés jön létre, melynek a Felhasználó oldali felmondási ideje az adott időszak utolsó napja, és az ismételt időszak ellenértéknek megfizetésével a szerződés a következő fél vagy egy évre meghosszabbodik.

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 Klientstől.
- Az Orvosok vonatkozásában folyamatos panasz érkezik a Felhasználóktól.
- Felhasználó a jelen ÁSZF szerinti bármely Szolgáltatás vonatkozásában a fizetési kötelezettség megkerülésével próbálkozik.

17. Vegyes rendelkezések

A MEROVA Platform igénybevételéhez 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 találhatóak.

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 bármilyen 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 böngészti 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.

18. 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 2024. november 1. napjától hatályosak.

Budapest, 2024. október 25.

MEROVA Health Zártkörűen Működő Részvénytársaság