

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

vzťahujúce sa na poskytovanie zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti La Prestigious s. r. o.

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Spoločnosť La Prestigious s. r. o., obchodná spoločnosť so sídlom Ďumbierska 11156/1B 831 01 Bratislava - mestská časť Nové Mesto, IČO: 53865758, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 153595/B (Sina clinic) je poskytovateľ zdravotnej starostlivosti v zariadeniach ambulantnej zdravotnej starostlivosti v rozsahu podľa povolenia na poskytovanie zdravotnej starostlivosti (ďalej len „Poskytovateľ“).

1.2. Poskytovateľ má vydané povolenie na poskytovanie zdravotnej starostlivosti v špecializáciách zapísaných v Obchodnom registri Slovenskej republiky. Aktualizovaný zoznam špecializácií je uvedený na webovej stránke www.sinaclinic.sk

1.3. Účelom týchto všeobecných obchodných podmienok je vymedzenie základných pravidiel pre poskytovanie zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb Poskytovateľom, v rámci čoho sa vymedzujú práva a povinnosti Klienta a Poskytovateľa.

1.4. Ak osobitná Dohoda alebo Zmluva medzi Klientom a Poskytovateľom obsahuje špecifickú úpravu ich vzájomného vzťahu, má takéto osobitné dojednanie prednosť pred ustanoveniami týchto Všeobecných obchodných podmienok, pričom na práva a povinnosti v osobitnom dojednaní neupravené sa použijú tieto Všeobecné obchodné podmienky.

1.5. Objednaním akejkoľvek Služby Klient vyjadruje úplný a bezvýhradný súhlas s týmito VOP. VOP sa na zmluvný vzťah Poskytovateľa a Klienta vzťahujú v plnom rozsahu, ak nie je v týchto VOP uvedené inak.

2. Základné pojmy

1. Cenník je cenník nadštandardných zdravotných výkonov a ďalších nemedicínskych Služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktorý predstavuje Poskytovateľom zostavený prehľad poplatkov a cien za Služby poskytované Poskytovateľom pri výkone jeho činnosti. Jednotlivé špecializačné odbory majú vlastný Cenník, ktorý je k dispozícii na prístupnom a viditeľnom mieste u Poskytovateľa.

2.2. Ordinačné hodiny sú na účely týchto VOP časový úsek, v ktorom poskytovateľ poskytuje ambulantnú starostlivosť.

2.3. Doplnkové ordinačné hodiny sú nepretržitý časový úsek, ktorý si môže určiť nad rámec ordinačných hodín za stanovených zákonných podmienok Poskytovateľ.

2.4. Klient je fyzická osoba, ktorá vstúpila do právneho vzťahu s Poskytovateľom na základe ústnej alebo písomnej Zmluvy alebo Dohody a ktorej Poskytovateľ poskytuje Služby, s ktorou Poskytovateľ vstúpil do rokovania o poskytovaní Služieb alebo ktorá požiadala Poskytovateľa o poskytnutie Služby.

2.5. Recepčia je miesto takto označené u Poskytovateľa, ktoré slúži na primárny kontakt Klienta vo vzťahu k Poskytovateľovi.

2.6. Nadštandardné služby predstavujú súčasť poskytovaných Služieb podľa Dohody a zahŕňajú rozsah Služieb špecifikovaných v článku 9 týchto VOP.

2.7. Dohoda je Dohoda o poskytovaní nadštandardných služieb uzatvorená v písomnej forme medzi Poskytovateľom a Klientom.

2.8. Zmluva je Zmluva o poskytovaní zdravotnej starostlivosti uzatvorená v ústnej alebo písomnej forme medzi Poskytovateľom a Klientom podľa zákona č. 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „ZoZS“).

2.9. Rozhodné obdobie označuje čas, na ktorý sa uzatvára Dohoda medzi Klientom a Poskytovateľom. Dĺžku trvania rozhodného obdobia upravuje Dohoda.

2.10. Služba podľa týchto VOP zahŕňa poskytovanie zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb zo strany Poskytovateľa pre Klienta.

2.11. Všeobecná zdravotná starostlivosť je zdravotná starostlivosť, ktorá sa poskytuje v odbore všeobecné lekárstvo.

2.12. Špecializovaná zdravotná starostlivosť je zdravotná starostlivosť, ktorá sa poskytuje v iných špecializačných odboroch ako všeobecné lekárstvo.

2.13 Zdravotná dokumentácia je súbor údajov o zdravotnom stave osoby, o zdravotnej starostlivosti a o službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti tejto osobe v rozsahu stanovenom v ZoZS.

2.14. VOP sú tieto Všeobecné obchodné podmienky Prevádzkovateľa pre poskytovanie Služieb.

2.15. Pojmy nedefinované v týchto VOP majú taký význam, aký im priznávajú platné a účinné právne predpisy na úseku zdravotnej starostlivosti a s tým súvisiacich činností, ako aj iné právne predpisy tvoriace súčasť právneho poriadku Slovenskej republiky.

3. Základné pravidlá poskytovania služieb

3.1. Právny vzťah medzi Poskytovateľom a Klientom je založený na základe Zmluvy a prípadne aj na základe Dohody, ktoré sa uzatvárajú v ústnej alebo v písomnej forme. Zmluva je písomná najmä v prípadoch obligatórne stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi.

3.2. Uzatvorením Zmluvy a Dohody Klient potvrdzuje, že bol Poskytovateľom výslovne informovaný o zozname zdravotných poisťovní, s ktorými má Poskytovateľ v danom čase uzatvorenú zmluvu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti. Tento zoznam zdravotných poisťovní je k dispozícii na prístupnom a viditeľnom mieste u Poskytovateľa a tiež na internetovej stránke Poskytovateľa.

3.3. Klient uhrádza Poskytovateľovi cenu za poskytnuté Služby podľa Cenníka a podľa Dohody v rozsahu, v ktorom tieto Služby nie sú hrazené z verejného zdravotného poistenia, v súlade so

všeobecne záväznými právnymi predpismi na úseku poskytovania zdravotnej starostlivosti a ďalšími relevantnými právnymi predpismi.

3.4. Pri každom príchode k Poskytovateľovi je Klient povinný sa registrovať na Recepcii a predložiť identifikačné doklady nevyhnutné na poskytnutie Služieb v rozsahu podľa príslušných platných a účinných právnych predpisov. Klient je najmä povinný predložiť platný preukaz poistenca vydaný príslušnou zdravotnou poisťovňou.

3.5. Po registrácii pracovník Recepcie poskytne Klientovi organizačné pokyny o ďalšom postupe pri poskytovaní Služieb vo vzťahu Klientovi, najmä ho poučí o pravidlách pre určenie poradia Klientov. Klient je povinný tieto organizačné pokyny rešpektovať. Spracovanie osobných údajov Poskytovateľom prostredníctvom jeho zamestnancov sa riadi podmienkami spracovania osobných údajov u Poskytovateľa, s ktorými bol Klient riadne oboznámený.

3.6. Klient je povinný oznámiť na Recepcii každú zmenu svojich osobných údajov uvedených na účely registrácie Klienta, ako aj zmenu svojej zdravotnej poisťovne. Tieto informácie je Klient povinný oznámiť bezodkladne.

3.7. Klient zodpovedá za správnosť, pravdivosť, úplnosť a aktuálnosť informácií poskytnutých Poskytovateľovi v súvislosti s poskytovaním Služieb.

3.8. Ak to vyplýva z povahy príslušnej poskytovanej poskytovanej Služby, je Klient povinný sa u Poskytovateľa vopred objednať.

3.9 Klient je povinný zabezpečiť pre poskytnutie špecializovanej ambulantnej zdravotnej starostlivosti odporúčanie všeobecného lekára, resp. lekára špecialistu, ak to vyplýva zo všeobecne záväzného právneho predpisu.

4. Práva a povinnosti Poskytovateľa

4.1. Poskytovateľ je povinný poskytovať zdravotnú starostlivosť správne (lege artis).

4.2. Poskytovateľ poskytuje zdravotnú starostlivosť na základe informovaného súhlasu Klienta.

4.3. Klient sám rozhoduje o svojom zdraví a za neho nesie plnú zodpovednosť. Zdravotná starostlivosť sa preto zo strany Poskytovateľa poskytuje v zásade na základe podnetu alebo žiadosti od samotného Klienta a Poskytovateľ je povinný rešpektovať jeho rozhodnutia týkajúce sa jeho zdravia s prihliadnutím na svoje možnosti.

4.4. Poskytovateľ nie je povinný vyhovieť požiadavke Klienta, ak by tým porušil svoju povinnosť postupovať pri zdravotnej starostlivosti správne.

4.5. Poskytovateľ je oprávnený určiť, ktorý zdravotnícky pracovník, t.j. ošetrojúci lekár alebo ošetrojúca sestra, bude Klientovi poskytovať zdravotnú starostlivosť (ďalej len „ošetrojúci zdravotnícky pracovník“), ak v Dohode nie je ustanovené inak.

4.6. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník má povinnosť postupovať pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti tak, aby nespôsoboval Klientovi zbytočné náklady a tak, aby rešpektoval jeho čas a jeho súkromie.

4.7. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník je pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti povinný postupovať profesionálne a úctivo.

4.8. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa od Klienta dozvedel počas poskytovania zdravotnej starostlivosti, pokiaľ v Zmluve, Dohode, v týchto VOP alebo v právnom predpise nie je uvedené inak.

4.9. Poskytovateľ je povinný viesť a uchovávať zdravotnú dokumentáciu Klienta v súlade s platnými a účinnými právnymi predpismi.

5. Práva a povinnosti Klienta

5.1. Klient má pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti právo na ochranu svojej osobnosti.

5.2. Klient je výlučne oprávnený rozhodovať o prijatí alebo neprijatí zdravotnej starostlivosti, to platí s prihliadnutím na osobitnú úpravu pre poskytovanie zdravotnej starostlivosti nespôsobilému Klientovi bližšie špecifikovanej v článku 6 týchto VOP^{**.}

5.3. Klient má právo byť plne poučený o účele, povahe, následkoch a rizikách navrhovanej zdravotnej starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia zdravotnej starostlivosti. Toto poučenie je Poskytovateľ povinný poskytnúť

zrozumiteľne, ohľaduplne, diskkrétne a v dostatočnom predstihu pred tým, ako má Klient vyjadriť súhlas resp. nesúhlas s navrhovaným výkonom.

5.4. Klient má ďalej právo:

- a). na ochranu súkromia,
- b). na ochranu informácií o zdravotnom stave a právo na ochranu údajov zdravotnej dokumentácie,
- c). žiadať výpis zo zdravotnej dokumentácie a právo na nahliadanie do zdravotnej dokumentácie, robenie si výpiskov a vyžiadanie si kópie zdravotnej dokumentácie; nahliadnutie do zdravotnej dokumentácie môže byť Klientovi odmietnuté, ak to ustanovuje osobitný právny predpis,
- d). na správne poskytovanú zdravotnú starostlivosť,
- e). aby bol rešpektovaný čas jeho, resp. jeho zákonného zástupcu,
- f). aby boli dodržané dohodnuté termíny vyšetrení v súlade s časovými možnosťami a konkrétnou situáciou u Poskytovateľa,
- g). na humánny, etický a dôstojný prístup zdravotníckych pracovníkov.

5.5. Klient je povinný:

5.5.1. informovať ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka o všetkých skutočnostiach, ktoré sa môžu týkať jeho zdravotného stavu, predovšetkým poskytnúť pravdivé informácie a pravdivo odpovedať na otázky ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka,

5.5.2. informovať ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka o alternatívnych spôsoboch liečenia, alternatívnej výžive, ako aj o diétnych opatreniach zahájených Klientom bez odporúčaní zdravotníckeho pracovníka alebo poskytovateľa zdravotnej starostlivosti.

5.6. Klient berie na vedomie, že zamlčanie alebo skreslenie informácií poskytnutých Poskytovateľovi môže vyústiť do nesprávnej diagnózy alebo do nesprávne určenej terapie.

5.7. Za účelom odstránenia prípadných pochybností sa za okruh informácií, ktoré Klient poskytol Poskytovateľovi považujú výlučne informácie zaznamenané Poskytovateľom do zdravotnej dokumentácie Klienta.

5.8. Klient sa zaväzuje pred každým vyšetrením informovať Poskytovateľa o tom, či mu bola v poslednom mesiaci poskytnutá zdravotná starostlivosť u iných poskytovateľov zdravotnej starostlivosti v tých špecializačných odboroch, v ktorých poskytuje zdravotnú starostlivosť Poskytovateľ.

5.9. Klient má právo požiadať Poskytovateľa po každom ošetrovaní o sprístupnenie rozsahu zápisu do zdravotnej dokumentácie, ktorý sa týka daného ošetrovania. Pokiaľ so zápisom nesúhlasí, zašle Poskytovateľovi svoje námietky e-mailom na adresu office@polibez.sk alebo prostredníctvom pošty na adresu sídla Poskytovateľa najneskôr do 3 pracovných dní od ošetrovania. Ak Klient v danej lehote nedoručí Poskytovateľovi svoje námietky, bude sa mať za to, že so zápisom do zdravotnej dokumentácie súhlasí, a to aj v prípade, že nepožiadal o sprístupnenie zápisu do zdravotnej dokumentácie.

5.10. Klient je povinný sa voči ošetrovateľovi zdravotníckemu pracovníkovi správať úctivo.

6. Zdravotná starostlivosť poskytovaná právne nespôsobilému Klientovi

6.1. Za právne nespôsobilého Klienta sa považuje maloleté dieťa (do nadobudnutia 18. roku života), s výnimkou Klientov, ktorí nadobudli spôsobilosť na právne úkony platným uzatvorením manželstva (medzi 16. a 18. rokom). Za nespôsobilého Klienta sa považuje aj osoba, ktorej spôsobilosť na právne úkony bola obmedzená.

6.2. Za právne nespôsobilého Klienta koná jeho zákonný zástupca.

6.3. Pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti je ošetrojúci zdravotnícky pracovník povinný prihliadať na názor právne nespôsobilého Klienta, predovšetkým mu je povinný zrozumiteľným spôsobom vzhľadom na jeho vek a rozumovú vyspelosť vysvetliť podstatné skutočnosti týkajúce sa jeho zdravotného stavu. Zákonného zástupcu ošetrojúci zdravotnícky pracovník poučuje v plnom rozsahu.

6.4 Nepľnoletosť alebo právna nespôsobilosť Klienta nie je dôvodom na porušovanie jeho osobnostných práv, ktoré je Poskytovateľ a ošetrojúci zdravotnícky pracovník povinný rešpektovať v plnom rozsahu.

6.5 Pri zdravotných výkonoch neodkladnej, bežnej alebo neinvazívnej povahy dáva zákonný zástupca súhlas na poskytnutie zdravotnej starostlivosti. V takýchto prípadoch môže ošetrojúci zdravotnícky pracovník poskytnúť nespôsobilému Klientovi zdravotnú starostlivosť aj bez prítomnosti zákonného zástupcu. Medzi takéto zdravotné výkony predovšetkým patrí: a) predpis dlhodobo užíwanej liečby, ktorá bola predtým schválená zákonným zástupcom, b) vyšetrenie a liečba novovzniknutej komplikácie, respektíve novovzniknutého symptómu liečeného ochorenia a pri akútnom zhoršení liečeného ochorenia v prípadoch, kedy môže ich odklad spôsobiť zhoršenie zdravotného stavu, prípadne rozvoj komplikácii či nezvratného orgánového poškodenia.

6.6 Zákonný zástupca je povinný poskytovať Poskytovateľovi plnú súčinnosť tak, aby nebola ohrozená včasnosť a úplnosť zdravotnej starostlivosti, ktorú si zdravotný stav právne nespôsobilého Klienta vyžaduje.

6.7 Zákonní zástupcovia uvádzajú, že v prípade potreby je postačujúci informovaný súhlas len jedného z nich. Ak by došlo k rozporu v názoroch zákonných zástupcov na poskytovanie zdravotnej starostlivosti maloletému Klientovi, sú práve zákonní zástupcovia povinní písomne informovať Poskytovateľa o tomto rozpore, inak sa má za to, že takýto rozpor neexistuje.

6.8 Za zákonného zástupcu Klienta sa považuje fyzická osoba, ktorá svoje postavenie zákonného zástupcu náležite preukáže a svojim podpisom potvrdí v písomnom informovanom súhlase pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti.

7. Objednávanie a ordinačné hodiny

7.1. Poskytovateľ poskytuje ambulantnú zdravotnú starostlivosť v ordinačných hodinách schválených a potvrdených samosprávnym krajom.

7.2. Klienti sa objednávajú na presný termín a čas podľa kapacitných možností Poskytovateľa. Poskytovateľ ponúkne termín a čas vyšetrenia, pokiaľ tento Klient neprijme, ponúkne druhý termín a čas vyšetrenia. Ďalšie termíny a časy vyšetrení môže Poskytovateľ ponúknuť podľa svojich časových a kapacitných možností. Pokiaľ nie je v Zmluve alebo Dohode určené inak, klient musí akceptovať jeden z ponúknutých termínov a časov na vyšetrenie.

7.3. Pokiaľ je klient objednaný na presný termín, musí sa dostať na vyšetrenie 15 minút vopred, najneskôr však v dohodnutom čase. Pokiaľ sa klient na vyšetrenie nedostaví včas, termín mu prepadne. Poskytovateľ môže ošetriť klienta aj keď sa dostaví po termíne a to podľa svojich kapacitných možností, obvykle ak sa uvoľní iný neskorší termín v daný deň u daného lekára. V opačnom prípade dostane klient nový termín.

7.4. Klienti sú volaní do ambulancie podľa poradia určeného ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom.

7.5. Právo byť ošetrení majú prednostne:

- klienti so závažnou poruchou zdravia vyžadujúcou urgentné ošetrenie (u ktorých by oneskorené ošetrenie mohlo ohroziť ich zdravie alebo život).
- klienti, ktorým sa poskytuje neodkladná zdravotná starostlivosť alebo Klienti so zdravotnými komplikáciami.

7.6. O konečnom poradí Klientov vždy po zohľadnení vyššie uvedených a prípadných ďalších relevantných kritérií rozhoduje Poskytovateľ.

7.7. Klient rešpektuje, že vzhľadom na povahu služby (zdravotnej starostlivosti) sa nedá vylúčiť, že mu Poskytovateľ v deň, kedy sa Klient dostavil na ošetrenie, nestihne z kapacitných dôvodov poskytnúť službu. Ak ku takejto situácii dojde, Poskytovateľ si s Klientom odsúhlasí najbližší možný termín ošetrenia. Neposkytnutie ošetrenia z kapacitných dôvodov sa nepovažuje za porušenie Zmluvy, Dohody alebo týchto VOP.

7.8. Klienti sa môžu objednávať na prvé vyšetrenie u Poskytovateľa nasledujúcimi spôsobmi:

a) osobne u Poskytovateľa.

b) telefonicky na určenom telefónnom čísle vo vymedzenom čase podľa kapacitných možností Poskytovateľa

c) e-mailom

d) on-line cez objednávací formulár

7.9. Klienti sa môžu objednávať na ďalšie vyšetrenia

a). osobne u Poskytovateľa, obvykle po skončení vyšetrenia u lekára

b). telefonicky na určenom telefónnom čísle vo vymedzenom čase podľa kapacitných možností Poskytovateľa

c). telefonicky na mobilnom čísle nadštandardných klientskych služieb recepcie

d) e-mailom na adrese nadštandardných klientskych služieb recepcie

e) on-line cez objednávací formulár

7.10. Telefonická rezervácia termínov a ďalšie nadštandardné služby Recepcie poskytované na mobilnom čísle alebo emailom na adrese nadštandardných klientskych služieb alebo telefonicky môžu byť spoplatnené podľa Cenníka nadštandardných služieb Poskytovateľa.

8. Odplata za poskytovanie zdravotnej starostlivosti

8.1. Poskytovateľ je zmluvným partnerom zdravotných poisťovní, ktoré má zverejnené v priestoroch svojho zariadenia.

8.2. Zdravotná starostlivosť sa v rámci ekonomických možností Poskytovateľa a v zmysle príslušnej právnej úpravy regulujúcej jej rozsah poskytuje na základe verejného zdravotného poistenia. Verejné zdravotné poistenie kryje resp. čiastočne kryje zdravotnú starostlivosť poskytovanú štandardnými metódami, za použitia štandardných zdravotníckych pomôcok.

8.3. Na základe verejného zdravotného poistenia sa neuhrádza zdravotná starostlivosť, ktorá nie je indikovaná zo zdravotných dôvodov.

8.4. Poskytovateľ má vypracovaný Cenník, ktorého súčasťou je aj cenník všetkých zdravotných výkonov a zoznam zdravotných výkonov poskytovaných pri chorobe uvedenej v zozname chorôb, pri ktorých sa zdravotné výkony plne uhrádzajú alebo čiastočne uhrádzajú alebo sa neuhrádzajú na základe verejného zdravotného poistenia, a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ktoré Poskytovateľ poskytuje a pri ktorých môže požadovať úhradu podľa osobitných predpisov.

8.5. Cenník je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa www.sinaclinic.sk a tiež na prístupnom mieste v priestoroch Poskytovateľa.

8.6. Za platné znenie Cenníka sa bude považovať také znenie, ktoré je zverejnené na internetovej stránke Poskytovateľa www.sinaclinic.sk v čase uskutočnenia zdravotného výkonu alebo použitia zdravotného výkonu.

8.7. Poskytovateľ v Cenníku určuje okrem iného aj zdravotné výkony, resp. použitie zdravotníckych pomôcok, ktoré nie sú hradené z verejného zdravotného poistenia a pokiaľ sa Klient rozhodne o takýto zdravotný výkon požiadať alebo požiada o použitie takejto zdravotníckej pomôcky, je povinný Poskytovateľovi zaplatiť cenu uvedenú v Cenníku. Obsah tohto ustanovenia je možné modifikovať v Zmluve alebo v Dohode.

8.8. Zmluvné strany sa dohodli, že pre prípad, ak by Klient v budúcnosti chcel využiť niektorú z priamo hradených služieb, podpis Zmluvy alebo Dohody sa považuje za písomné vyžiadanie Klienta o službu, o ktorú potenciálne v budúcnosti Poskytovateľa požiada.

8.9. Ak Klient pri poskytovaní Služby (vyšetrenie) nehradenej z verejného zdravotného poistenia neospravedlní svoju neúčasť na vopred dohodnutom alebo stanovenom termíne pred termínom poskytnutia Služby, nemá nárok na vrátenie zaplateného poplatku alebo zálohy za Službu.

Pokiaľ Klient zruší termín vyšetrenia:

a) 2 pracovné dni a menej pred vopred dohodnutým alebo stanoveným termínom, Poskytovateľ má voči Klientovi právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100% z ceny Služby

b) viac ako 2 pracovné dni a menej ako 5 pracovných dní pred vopred dohodnutým alebo stanoveným termínom, Poskytovateľ má voči Klientovi právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 50% z ceny Služby

Pokiaľ Klient zruší termín diagnostického alebo terapeutického zákroku a výkonu:

a) 5 pracovných dní a menej pred vopred dohodnutým alebo stanoveným termínom, Poskytovateľ má voči Klientovi právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100% z ceny Služby

b) viac ako 5 pracovných dní a menej ako 10 pracovných dní pred vopred dohodnutým alebo stanoveným termínom, Poskytovateľ má voči Klientovi právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 50% z ceny Služby

8.10. V prípade vopred neospravedlnenej neúčasti Klienta na dohodnutej Službe (diagnostický a terapeutický zákrok alebo výkon) zodpovedá Klient za škodu vzniknutú v súvislosti s vycílením časových, personálnych a kapacitných prostriedkov Poskytovateľa pre Klienta. Poskytovateľ môže požadovať od klienta úhradu takto vzniknutej škody podľa ceny výkonu podľa Cenníka svojich služieb.

8.11. Poskytovateľ je v prípade plánovaných výkonov oprávnený vybrať od Klienta zálohu na takýto výkon vo výške poplatku vyplývajúceho z Cenníka vopred.

9. Nadštandardné služby

9.1. Klient má možnosť pri poskytovaní Služieb u Poskytovateľa vyžiadať si poskytnutie jednorazových nadštandardných služieb alebo balíkov nadštandardných služieb podľa Cenníka poskytovateľa.

9.2. Služby balíkov nadštandardných služieb Primary Care sa poskytujú počas rozhodného obdobia 1 roka od objednania služby a zahŕňajú služby uvedené v Cenníku Poskytovateľa. Pred skončením tohto obdobia môže klient požiadať o predĺženie platnosti služieb o ďalší rok, inak nárok na nadštandardné služby uplynutím rozhodného obdobia 1 roka zaniká.

9.3. Objednanie balíka nadštandardných služieb je možné aj bez súčasného objednania ďalších nadštandardných služieb ponúkaných Poskytovateľom.

9.4. Objednanie nadštandardných služieb zo strany Klienta je dobrovoľné a tieto služby sa poskytujú iba na výslovnú žiadosť Klienta.

9.5. Objednanie akejkoľvek z nadštandardných služieb zo strany Klienta nie je podmienkou poskytnutia zdravotnej starostlivosti zo strany Poskytovateľa.

9.6. Ceny nadštandardných služieb sa upravujú platným Cenníkom.

9.7. Klient sa zaväzuje uhradiť za nadštandardné služby poplatok vo výške podľa aktuálneho Cenníka Poskytovateľa.

9.8 Cenu za nadštandardné služby a balíky nadštandardných služieb uhradí Klient:

a) na mieste na Recepcii najneskôr 5 pracovných dní pred prvým poskytnutím Služby, a to buď v hotovosti alebo platbou kartou, pokiaľ sa s Poskytovateľom nedohodne inak

b) prostredníctvom on-line platby priamo na účet Poskytovateľa najneskôr 5 pracovných dní pred prvým poskytnutím Služby

Čerpanie služieb v balíku nadštandardných služieb je podmienené zaplatením sumy zodpovedajúcej cene služby zo strany Klienta.

10. Ochrana osobných údajov

10.1.Klient potvrdzuje, že Poskytovateľ mu ako dotknutej osobe prostredníctvom osobitného dokumentu poskytol všetky informácie o spracúvaní osobných údajov, tak ako vyplývajú z Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zo zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o doplnení niektorých zákonov, a že sa s týmito informáciami pred podpísaním Zmluvy a Dohody oboznámil, tieto sú mu jasné a zrozumiteľné. Informáciami podľa predchádzajúcej vety sú najmä: totožnosť a kontaktné údaje prevádzkovateľa a v príslušných prípadoch zástupcu prevádzkovateľa, kontaktné údaje prípadnej zodpovednej osoby, účely spracúvania (na ktoré osobné údaje určené, právny základ spracúvania osobných údajov, oprávnené záujmy prevádzkovateľa alebo tretej strany (ak sa v konkrétnom prípade uplatnia), príjemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov (ak existujú), informácia o prípadnom prenose osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie (a ďalšie informácie s tým súvisiace), doba uchovávania osobných údajov (alebo kritéria na jej určenie), informácia o právach dotknutej osoby podľa GDPR, informácia o tom, či je dotknutá osoba povinná poskytnúť osobné údaje a o možných následkoch neposkytnutia, informácia o prípadnom automatizovanom

rozhodovaní vrátane profilovania, informácia o prípadnom spracúvaní osobných údajov na iný účel ako boli získané a pod.

11. Zodpovednosť za škodu a riešenie sporov

11.1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory alebo nedorozumenia budú riešiť primárne vzájomnou komunikáciou.

11.2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory alebo nedorozumenia nebudú za žiadnych okolností medializovať.

11.3. Pred tým, ako by ktorákoľvek zo zmluvných strán učinila akýkoľvek úkon voči tretej osobe, ktorý by sa týkal vzniknutého problému (napríklad voči Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, orgánom činným v trestnom konaní, súdu), zaväzuje sa najprv vyzvať druhú stranu v písomnej forme na riešenie problému a poskytnúť jej 15 dňovú lehotu na formulovanie stanoviska (od doručenia výzvy).

11.4. V každom štádiu riešenia sporu sa zmluvné strany zaväzujú postupovať tak, aby nepoškodili dobré meno a povesť druhej strany.

11.5. Klient berie na vedomie, že počas vyšetrenia u Poskytovateľa (a to tak v rozsahu poskytovania ambulantnej ako aj ústavnej zdravotnej starostlivosti) sa klenoty, peniaze a iné cennosti (zahŕňajúc najmä, avšak nie výlučne, šperky, hodinky, výpočtovú techniku a pod.) odkladajú odovzdaním do úschovy na Recepcii, ktoré je Poskytovateľom určené za výlučné miesto, kam Klienti takéto klenoty, peniaze a iné cennosti odkladajú. V opačnom prípade Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu alebo odcudzenie takýchto odložených vecí.

11.6. Klient berie na vedomie, že povaha poskytovania zdravotnej starostlivosti u Poskytovateľa môže vyžadovať odkladanie osobných vecí (ako napr. časti oblečenia, doklady a pod.). Na tento účel Poskytovateľ vyhradzuje miesto na odkladanie osobných vecí Klientov počas poskytovania zdravotnej starostlivosti tak, že Klient je povinný odložiť svoje osobné veci vždy v tej miestnosti, v ktorej sa podľa povahy poskytovanej zdravotnej starostlivosti zdržuje alebo na inom mieste výslovne označenom Poskytovateľom na odkladanie osobných vecí. Klient vyhlasuje, že tomuto opatreniu Poskytovateľa porozumel a berie ho na vedomie.

11.7. Klient berie na vedomie, že u Poskytovateľa sa veci podľa ich povahy odkladajú výlučne na miestach podľa týchto VOP. Odkladanie vecí na iných miestach je zakázané a Poskytovateľ preto nezodpovedá za škodu vzniknutú na veciach odložených Klientom v rozpore s týmto článkom VOP.

12. Sprístupnenie zdravotnej dokumentácie (Zbavenie mlčanlivosti)

12.1. Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti postupovať tak, aby nedošlo k ohrozeniu, zničeniu, poškodeniu zdravotnej dokumentácie alebo neoprávnenému úniku osobných údajov Klienta.

12.2. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť údaje o zdravotnom stave Klienta len osobám, ktoré určil (identifikoval) Klient v písomnom vyhlásení, ako aj osobám, ktorých oprávnenie upravuje právny predpis.

12.3. Informácie o zdravotnom stave nespôsobilého Klienta je Poskytovateľ alebo ošetrojúci zdravotnícky pracovník oprávnený poskytnúť jeho zákonnému zástupcovi, a to v celom rozsahu.

12.4. Klient zbavuje mlčanlivosti ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka voči

12.5. Poskytovateľovi v celom rozsahu údajov zo zdravotnej dokumentácie a iných údajov jeho zdravotného stavu,

12.6 . právnomu zástupcovi ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka alebo Poskytovateľa v prípade uplatnenia právnych nárokov Klienta vyplývajúcich z poskytnutej zdravotnej starostlivosti, a to v rozsahu nevyhnutnom pre efektívne vykonanie právnej služby,

12.7. súdu (vrátane rozhodcovského), sporovým stranám a ich právnym zástupcom a orgánu činnému v trestnom konaní v konaniach, v ktorých sa prejednáva nárok Klienta, alebo v ktorom sa rozhoduje o vine a treste ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka v súvislosti s poskytnutím zdravotnej starostlivosti Klientovi.

12.8. Poskytovateľ môže poskytnúť údaje o zdravotnom stave Klienta, ako aj fotokópie, či scany zdravotnej dokumentácie (na základe vyžiadania Klienta alebo osoby podľa článku 136 a 137 týchto VOP) osobne Klientovi alebo pokiaľ Klient uvedie emailovú adresu alebo telefónne číslo vo

vstupnom dotazníku alebo Zmluve alebo Dohode o poskytovaní zdravotnej starostlivosti. Uvedenie emailovej adresy a telefónneho čísla musí Klient písomne uviesť a podpísať. Klient ubezpečuje Poskytovateľa, že prístup k označenej emailovej schránke ako aj uvedenému telefónnemu číslu majú výlučne len osoby oprávnené sa oboznamovať s obsahom zdravotnej dokumentácie Klienta.

12.9. Klient je pri telefonicknej komunikácii povinný uviesť na žiadosť Poskytovateľa alebo ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka svoj osobný identifikátor, ktorý bude Klientovi oznámený Poskytovateľom v súlade s podmienkami spracovania osobných údajov u Poskytovateľa.

12.10. Všetky formy komunikácie medzi Poskytovateľom a Klientom sa spravujú podmienkami spravovania osobných údajov Poskytovateľa, ktoré boli Klientovi riadne oznámené.

12.11. Poskytovateľ prostredníctvom ošetrojúcich zdravotníckych pracovníkov má v zmysle právnych predpisov právo poskytnúť nevyhnuté informácie konziliárnemu lekárovi v prípade, ak je Klient odoslaný na konzílium.

13. Doručovanie

13.1. Zmluvné strany sa dohodli, že právny úkon niektorej zmluvnej strany smerujúci ku vzniku, zmene, zániku práv a povinností alebo zmene alebo zániku právneho vzťahu založeného písomnou Zmluvou alebo Dohodou alebo iným písomným dojednaním musí byť písomný (ďalej aj ako „písomnosť“) a musí byť doručený poštou ako doporučená zásielka alebo osobne, ak tieto VOP neustanovujú inak. Na tento písomný styk (odosielanie alebo doručovanie) sa použijú adresy zmluvných strán uvedené v záhlaví tejto zmluvy.

13.2. Povinnosť zmluvnej strany doručiť písomnosť sa považuje za splnenú a písomnosť sa považuje za doručенú, len čo ju druhá zmluvná strana prevezme a jej prijatie potvrdí vlastnoručným podpisom alebo podpisom inej osoby oprávnenej na prijímanie písomností.

13.3. Zmluvné strany sa dohodli, že účinky doručenia písomnosti nastanú aj vtedy, ak:

13.4. zmluvná strana zmenila adresu, na ktorú sa má podľa tejto zmluvy odosielať písomnosť, bez toho, aby túto zmenu druhej zmluvnej strane oznámila, a následne pošta túto písomnosť vrátila zmluvnej strane ako nedoručiteľnú, a to dňom vrátenia takejto písomnosti zmluvnej strane, alebo

13.5. doručenie písomnosti bolo zmarené konaním alebo opomenutím tej zmluvnej strany, ktorej bola písomnosť adresovaná, a to dňom, kedy k takému konaniu došlo, alebo

13.6. zmluvná strana prijatie písomnosti odmietne, a to dňom odmietnutia prijatia písomnosti, alebo

13.7. odosielateľovi bola zásielka vrátená ako nedoručená, a to dňom vrátenia nedoručenej zásielky.

13.8. Komunikácia medzi Poskytovateľom a Klientom týkajúca sa objednaní alebo zrušení termínu Klienta u Poskytovateľa, zasielania upozornení, notifikácií, oznámení a výziev Klientovi, vrátane informácií o zdravotnom stave klienta, môže prebiehať aj vo formáte e-mailu, krátkej textovej správy (SMS) alebo telefonicky; tým nie sú dotknuté osobitné ustanovenia VOP o objednávaní a ordinačných hodinách. Výber konkrétnej formy komunikácie smerom na Klienta je výlučne na zvážení Poskytovateľa.

13.9. V závislosti od technických možností Poskytovateľa sa môže objednanie Klienta na termín u Poskytovateľa uskutočniť aj vo forme vyplnenia online formulára na internetovej stránke Poskytovateľa.

14. Trvanie a zmeny zmluvy, dohody a osobitné ustanovenia

14.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, a to odo dňa jej platnosti, pokiaľ nie je v zmluve explicitne uvedené inak.

14.2. Zmluva zaniká:

a). dohodou zmluvných strán,

b). na základe písomného odstúpenia od Zmluvy zo strany Klienta alebo Poskytovateľa prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom je písomné odstúpenie od Zmluvy doručené,

c). zánikom Poskytovateľa bez právneho nástupcu,

d). smrťou Klienta.

14.3. Klient je oprávnený od Zmluvy písomne odstúpiť kedykoľvek, a to aj bez uvedenia dôvodu. V prípade písomnej formy Zmluvy sa aj na odstúpenie od Zmluvy vyžaduje písomná forma.

14.4. Poskytovateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť, a to v prípade písomnej Zmluvy v písomnej forme, ak:

a) jeho pracovné zaťaženie (množstvo Klientov) prekročí únosnú mieru a ďalšie poskytovanie zdravotnej starostlivosti Klientovi by nemohlo byť z tohto dôvodu vykonávané lege artis, alebo

b) nadobudol ku Klientovi alebo jeho zákonnému zástupcovi osobný vzťah, resp. taký druh vzťahu, ktorý mu bráni v objektívnom posudzovaní jeho zdravotného stavu, resp. ktorý mu sťažuje lege artis poskytovanie zdravotnej starostlivosti.

14.5. V prípade skončenia Zmluvy je Poskytovateľ povinný odovzdať zdravotnú dokumentáciu (jej fotokópiu) novému poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti, za predpokladu, že mu takúto povinnosť ukladajú právne predpisy.

14.6. Zmluvné strany sa dohodli, že pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti v špecializačnom odbore všeobecné lekárstvo, za účelom ochrany zdravotnej dokumentácie pred stratou a zničením ju Poskytovateľ odovzdá novému poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti prostredníctvom doporučenej poštovej zásielky, alebo osobne, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

14.7. V prípade zániku tejto Zmluvy platia naďalej ustanovenia, ktoré upravujú odovzdanie zdravotnej dokumentácie novému poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti, ako aj ustanovenia, v ktorých Klient zbavil Poskytovateľa alebo ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka mlčanlivosti.

14.8. Ak nie je v Zmluve a v Dohode ustanovené inak, zmluvné podmienky spolupráce môže Poskytovateľ jednostranne zmeniť, a to z dôvodu legislatívnych zmien dotýkajúcich sa poskytovaných Služieb, alebo z dôvodov smerujúcich k zlepšeniu poskytovaných Služieb. Takúto zmenu zmluvných podmienok je Poskytovateľ povinný oznámiť Klientovi písomne alebo elektronicky odkazom na webové sídlo Poskytovateľa, na ktorom budú pre Klienta k dispozícii

informácie o zmenených zmluvných podmienkach, a to najneskôr dva mesiace pred ich účinnosťou, ktorá bude špecifikovaná v tomto oznámení. Ak Klient so zmenou nesúhlasí, má právo bezodplatne a s okamžitou účinnosťou odstúpiť od Zmluvy alebo Dohody bez sankcií v tej jej časti a v tom rozsahu, v ktorom sa zmena VOP týka plnení podľa Zmluvy alebo Dohody a v ktorom možno plnenia dotknuté zmenou VOP oddeliť od ostatných plnení podľa Zmluvy alebo Dohody, a v prípade, že nie je možné oddeliť plnenia, ktorých podmienky nie sú dotknuté zmenou VOP, je oprávnený za rovnakých podmienok odstúpiť od celej Zmluvy alebo Dohody. Ak najneskôr jeden mesiac pred účinnosťou zmien Klient doručí Poskytovateľovi písomné odstúpenie od Zmluvy alebo Dohody, zmluvný vzťah zanikne ku dňu doručenia tohto odstúpenia od Zmluvy alebo Dohody Poskytovateľovi. Ak Klient nedoručí písomné odstúpenie od Zmluvy alebo Dohody v uvedenej lehote, odo dňa účinnosti zmeny VOP sa uplatnia zmenené podmienky.

14.9. Poskytovateľ je oprávnený meniť rozsah poskytovaných Služieb a tiež výšku cien za Služby uvedené v Cenníku primerane vo vzťahu k medziročnej zmene miery inflácie podľa oficiálnych údajov Štatistického úradu Slovenskej republiky alebo vo vzťahu k zmene indexu reálnej mesačnej mzdy podľa oficiálnych údajov Štatistického úradu Slovenskej republiky alebo vo vzťahu k legislatívnym alebo trhovým zmenám, ktoré ovplyvňujú zmenu nákladov Poskytovateľa súvisiacich s poskytovaním Služieb. V prípade, ak Poskytovateľ využije toto právo zmeniť výšku cien, písomne oznámi Klientovi zmenenú výšku cien najneskôr dva mesiace pred jej účinnosťou, ktorú určí v tomto písomnom oznámení. Ak Klient nesúhlasí so zmenenou výškou cien, má právo bezodplatne a s okamžitou účinnosťou odstúpiť od Zmluvy alebo Dohody bez sankcií v tej jej časti a v tom rozsahu, v ktorom sa zmena cien týka plnení podľa Zmluvy alebo Dohody a v ktorom možno plnenia dotknuté zmenou cien oddeliť od ostatných plnení podľa Zmluvy alebo Dohody, a v prípade, že nie je možné oddeliť plnenia, ktorých podmienky nie sú dotknuté zmenou cien, je oprávnený za rovnakých podmienok odstúpiť od celej Zmluvy alebo Dohody. Ak najneskôr jeden mesiac pred účinnosťou zmien Klient doručí Poskytovateľovi písomné odstúpenie od Zmluvy alebo Dohody, zmluvný vzťah zanikne ku dňu doručenia tohto odstúpenia od Zmluvy alebo Dohody Poskytovateľovi. Ak Klient nedoručí písomné odstúpenie od Zmluvy alebo Dohody v uvedenej lehote, odo dňa účinnosti zmeny cien sa uplatnia zmenené podmienky.

15. Záverečné ustanovenia

15.1. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Klientom sa riadia Zmluvou a Dohodou, týmito VOP a všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky, a to v uvedenom poradí.

15.2. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Klientom sa spravujú právom Slovenskej republiky, predovšetkým zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, zákonom č. 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 578/2004 Z.z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 577/2004 Z.z. o rozsahu zdravotnej starostlivosti uhrádzanej na základe verejného zdravotného poistenia a o úhradách za služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti.

15.3. Poskytovateľ zverejňuje VOP na prístupnom a viditeľnom mieste u Poskytovateľa a tiež na internetovej stránke Poskytovateľa. Ak je znenie týchto VOP vyhotovené vo viacerých jazykoch, právne záväzné je znenie v slovenskom jazyku. VOP platia aj po skončení právneho vzťahu Poskytovateľa a Klienta, a to až do úplného vysporiadania ich vzájomných vzťahov. Klient je oprávnený kedykoľvek počas trvania právneho vzťahu s Poskytovateľom požiadať o poskytnutie vyhotovenia týchto VOP v elektronickej forme.

15.4. Ku dňu účinnosti týchto VOP sa rušia všetky predchádzajúce obchodné podmienky týkajúce sa poskytovania Služieb podľa týchto VOP.

15.5. Tieto VOP nadobúdajú platnosť zverejnením v priestoroch Poskytovateľa dňa 01.08.2025 a účinnosť dňa 01.08.2025.

15.6. Zmluva a Dohoda medzi Poskytovateľom a Klientom sa uzatvárajú v slovenskom jazyku a počas trvania zmluvného vzťahu sa v tomto jazyku uskutočňuje aj akákoľvek ich vzájomná komunikácia.

15.7. Prípadné spory medzi poskytovateľom a Klientom sa budú riešiť predovšetkým cestou dohody a zmieru. Ak sa Poskytovateľ a Klient nedohodnú inak, prípadné spory sa budú viesť pred príslušnými súdmi Slovenskej republiky.