

Všeobecné obchodné podmienky

Vzťahujúce sa na poskytovanie zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti poskytovateľom zdravotnej starostlivosti DENTAL CARE Dr. Rosa, s. r. o.

Článok I ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť **DENTAL CARE Dr. Rosa, s. r. o.**, so sídlom: Nám. Sv. Františka 14, Bratislava - mestská časť Karlova Ves 841 04, IČO: 46 565 167, registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 79529/B, ktorá vystupuje pod obchodnou značkou **ROSA DENTAL CLINIC**, je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti v zariadeniach ambulantnej zdravotnej starostlivosti v rozsahu podľa povolenia na poskytovanie zdravotnej starostlivosti vydaného Bratislavským samosprávnym krajom dňa 2. 1. 2019 (ďalej ako „**Poskytovateľ**“).
2. Poskytovateľ má vydané povolenie na poskytovanie zdravotnej starostlivosti v špecializáciách zapísaných v Obchodnom registri Slovenskej republiky; aktualizovaný zoznam špecializácií v ktorých Poskytovateľ poskytuje zdravotnú starostlivosť je uvedený na internetovej stránke Poskytovateľa: <https://www.dentalcare-rosa.sk>.
3. Poskytovateľ poskytuje zdravotnú starostlivosť v špecializačných odboroch zubné lekárstvo, certifikovaná pracovná činnosť dentoalveolárna chirurgia, certifikovaná pracovná činnosť implantológia, dentálna hygiena.
4. Účelom týchto všeobecných obchodných podmienok je vymedzenie základných pravidiel pre poskytovanie zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti Poskytovateľom, v rámci čoho vymedzujú práva a povinnosti Pacienta a Poskytovateľa.
5. Ak osobitná Zmluva medzi Pacientom a Poskytovateľom obsahuje špecifickú úpravu ich vzájomného vzťahu, má takéto osobitné dojednanie prednosť pre ustanoveniami týchto Všeobecných obchodných podmienok, pričom na práva a povinnosti v osobitnom dojednaní neupravené sa použijú v primeranej miere tieto Všeobecné obchodné podmienky.
6. Objednaním akejkoľvek Služby Pacient vyjadruje úplný a bezvýhradný súhlas s týmito VOP. VOP sa na zmluvný vzťah Prevádzkovateľa a Pacienta vzťahujú v plnom rozsahu, ak nie je v týchto VOP uvedené inak.

Článok II ZÁKLADNÉ POJMY

- 1. VOP** sú tieto Všeobecné obchodné podmienky Prevádzkovateľa pre poskytovanie Služieb.
- 2. Zmluva** je Zmluva o poskytovaní zdravotnej starostlivosti uzatvorená v písomnej forme medzi Poskytovateľom a Pacientom podľa zákona č. 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „ZoZS“).
- 3. Služba** podľa týchto VOP zahŕňa poskytovanie zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti zo strany Poskytovateľa pre Pacienta vrátane poskytovania zdravotníckych pomôcok v rámci protetických prác a implantátov.
- 4. Cenník** je cenník zdravotných výkonov a ďalších Služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktorý predstavuje Poskytovateľom zostavený prehľad poplatkov a cien za Služby poskytované Poskytovateľom pri výkone jeho činnosti. Obsahom Cenníka alebo jeho časti sú najmä poplatky a ceny za Služby ponúkané na pracoviskách Poskytovateľa. Cenník sa člení podľa zdravotnej starostlivosti poskytovanej v jednotlivých špecializačných odboroch a podľa druhu ďalších ponúkaných Služieb nad rámec poskytovania zdravotnej starostlivosti (ďalej aj ako „časť Cenníka“). Cenník ako celok a prípadne aj jeho jednotlivé časti sú k dispozícii na prístupnom a viditeľnom mieste u Poskytovateľa a tiež na internetovej stránke Poskytovateľa.
- 5. Pacient** je fyzická osoba, ktorá vstúpila do právneho vzťahu s Poskytovateľom na základe ústnej alebo písomnej Zmluvy a ktorej Poskytovateľ poskytuje Služby, s ktorou Poskytovateľ vstúpil do rokovania o poskytovaní Služieb alebo ktorá požiadala Poskytovateľa o poskytnutie Služby.
- 6. Recepčia** je miesto takto označené u Poskytovateľa, ktoré slúži na primárny kontakt Pacienta vo vzťahu k Poskytovateľovi.
- 7. 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.
- 8. Ordinačné hodiny** sú na účely týchto VOP časový úsek, v ktorom poskytovateľ poskytuje ambulanciu starostlivosť.
- 9. Špecializovaná zdravotná starostlivosť** je zdravotná starostlivosť, ktorá sa poskytuje v iných špecializačných odboroch ako všeobecné lekárstvo, najmä zubné lekárstvo, implantológia, dentoalveolárna chirurgia, dentálna hygiena.
- 10. Emailová adresa** je repcia@rosadentalclinic.sk.
- 11. Telefónny kontakt** je +421/2/64 77 88 88, +421/2/65 44 02 70, +421/904 377 508.
- 12.** 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.

Článok III

ZÁKLADNÉ PRAVIDLÁ POSKYTOVANIA SLUŽIEB

1. Právny vzťah medzi Poskytovateľom a Pacientom je založený na základe Zmluvy, ktorá sa uzatvára v písomnej forme. Zmluva je písomná najmä v prípadoch obligatórne stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Uzatvorením Zmluvy Pacient 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. Pacient uhrádza Poskytovateľovi cenu za poskytnuté Služby podľa Cenníka 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.
4. Pri každom príchode k Poskytovateľovi je Pacient povinný sa registrovať na Recepcii a predložiť identifikačné doklady nevyhnutné na poskytnutie Služieb v rozsahu podľa príslušných platných a účinných právnych predpisov. Pacient je najmä povinný predložiť platný preukaz poistenca vydaný príslušnou zdravotnou poisťovňou.
5. Po registrácii pracovník Recepcie poskytne Pacientovi organizačné pokyny o ďalšom postupe pri poskytovaní Služieb vo vzťahu Pacientovi, najmä ho poučí o pravidlách pre určenie poradia Pacientov. Pacient je povinný tieto organizačné pokyny rešpektovať. Spracovanie osobných údajov Poskytovateľom prostredníctvom jeho zamestnancov sa riadi podmienkami spracovania osobných údajov u Poskytovateľa, s ktorými bol Pacient riadne oboznámený.
6. Pacient je povinný oznámiť na Recepcii každú zmenu svojich osobných údajov uvedených na účely registrácie Pacienta, ako aj zmenu svojej zdravotnej poisťovne. Tieto informácie je Pacient povinný oznámiť bezodkladne.
7. Pacient zodpovedá za správnosť, pravdivosť, úplnosť a aktuálnosť informácií poskytnutých Poskytovateľovi v súvislosti s poskytovaním Služieb.
8. Pacient povinný sa u Poskytovateľa vopred objednať spôsobom podľa článku VIII.
9. Pacient je povinný zabezpečiť pre poskytnutie špecializovanej ambulantnej zdravotnej starostlivosti odporúčanie všeobecného lekára, resp. lekára špecialistu, ak to vyplýva zo všeobecne záväzného právneho predpisu.

Článok IV VZÁJOMNÉ PRÁVA A POVINNOSTI

1. Poskytovateľ je povinný poskytovať zdravotnú starostlivosť správne (lege artis).
2. Poskytovateľ poskytuje zdravotnú starostlivosť na základe Informovaného súhlasu Pacienta.
3. Pacient sám rozhoduje o svojom zdraví a za neho nesie plnú zodpovednosť. Zdravotná starostlivosť sa preto zo strany Poskytovateľa poskytuje v zásade na základe podnetu/žiadosti od samotného Pacienta a Poskytovateľ je povinný rešpektovať jeho rozhodnutia týkajúce sa jeho zdravia s prihliadnutím na svoje možnosti.
4. Poskytovateľ nie je povinný vyhovieť požiadavke Pacienta, ak by tým porušil svoju povinnosť postupovať pri zdravotnej starostlivosti správne.
5. V prípadoch, ak nejde o neodkladnú zdravotnú starostlivosť, tak Poskytovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť Pacienta, ak Pacient v deň vyšetrenia má herpes, aftu, teplotu alebo iné okolnosti, ktoré ohrozujú Poskytovateľa a ostatných Pacientov.
6. Zdravotnú starostlivosť možno poskytnúť efektívne jedine na základe plnej súčinnosti Pacienta.

Článok IV VZÁJOMNÉ PRÁVA A POVINNOSTI

1. Poskytovateľ je povinný poskytovať zdravotnú starostlivosť správne (lege artis).
2. Poskytovateľ poskytuje zdravotnú starostlivosť na základe Informovaného súhlasu Pacienta.
3. Pacient sám rozhoduje o svojom zdraví a za neho nesie plnú zodpovednosť. Zdravotná starostlivosť sa preto zo strany Poskytovateľa poskytuje v zásade na základe podnetu/žiadosti od samotného Pacienta a Poskytovateľ je povinný rešpektovať jeho rozhodnutia týkajúce sa jeho zdravia s prihliadnutím na svoje možnosti.
4. Poskytovateľ nie je povinný vyhovieť požiadavke Pacienta, ak by tým porušil svoju povinnosť postupovať pri zdravotnej starostlivosti správne.
5. V prípadoch, ak nejde o neodkladnú zdravotnú starostlivosť, tak Poskytovateľ si vyhradzuje právo odmietnúť Pacienta, ak Pacient v deň vyšetrenia má herpes, aftu, teplotu alebo iné okolnosti, ktoré ohrozujú Poskytovateľa a ostatných Pacientov.
6. Zdravotnú starostlivosť možno poskytnúť efektívne jedine na základe plnej súčinnosti Pacienta.

Článok V POSTAVENIE PACIENTA

1. Pacient má pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti právo na ochranu svojej osobnosti.
2. Jedine Pacient je oprávnený rozhodovať o prijatí alebo neprijatí zdravotnej starostlivosti, to platí s prihladnutím na osobitnú úpravu pre poskytovanie zdravotnej starostlivosti nespôsobilému Pacientovi.
3. Pacient 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 Pacient vyjadriť súhlas/nesúhlas s navrhovaným výkonom.
4. Pacient 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 Pacient odmietnuté, ak to ustanovuje osobitný právny predpis,
 - d) na správne poskytovanú zdravotnú starostlivosť,
 - e) aby bol rešpektovaný čas jeho, resp. jeho zákonného zástupcu, aby boli dodržané dohodnuté termíny vyšetrení v súlade s časovými možnosťami a konkrétnou situáciou u Poskytovateľa,
 - f) na humánny, etický a dôstojný prístup zdravotníckych pracovníkov.
5. Pacient je povinný:
 - a) 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,
 - b) informovať zdravotníckeho pracovníka o alternatívnych spôsoboch liečenia, alternatívnej výžive, odporúčaniach tzv. „ľudových liečiteľov“, ako aj o diétnych opatreniach zahájených Pacient bez odporúčaní zdravotníckeho pracovníka alebo poskytovateľa zdravotnej starostlivosti.
6. Pacient berie na vedomie, že zamlčanie alebo skreslenie informácií poskytnutých Poskytovateľovi môže vyústiť do nesprávnej diagnózy alebo do nesprávne určenej terapie.
7. Za účelom odstránenia potenciálnych pochybností sa má za to, že za okruh informácií, ktoré Pacient poskytol Poskytovateľovi sa budú považovať výlučne informácie zaznamenané Poskytovateľom do zdravotnej dokumentácie Pacienta.
8. Pacient 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.
9. Pacient má právo požiadať Poskytovateľa po každom ošetrení o sprístupnenie rozsahu zápisu do zdravotnej dokumentácie, ktorý sa týka daného ošetrenia. Pokiaľ so zápisom nesúhlasí, zašle Poskytovateľovi svoje námietky e-mailom na adresu repcia@rosadental.sk alebo prostredníctvom pošty na adresu sídla Poskytovateľa najneskôr do 3 pracovných dní od ošetrenia. Ak Pacient 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 vôbec nepožiadal o sprístupnenie zápisu do zdravotnej dokumentácie.
10. Pacient je povinný sa voči ošetrojúcemu zdravotníckemu pracovníkovi správať úctivo.

Článok VI POSTAVENIE POSKYTOVATEĽA

1. Poskytovateľ je oprávnený určiť, ktorý zdravotnícky pracovník bude Pacientovi poskytovať zdravotnú starostlivosť (ďalej aj ako „ošetrojúci zdravotnícky pracovník“).
2. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník má povinnosť postupovať pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti tak, aby nespôsobil Pacientovi zbytočné náklady a tak, aby rešpektoval jeho čas a jeho súkromie.
3. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník je pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti povinný postupovať humánne a citlivo.
4. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa od Pacienta dozvedel počas poskytovania zdravotnej starostlivosti, pokiaľ v Zmluve, v týchto VOP alebo v právnom predpise nie je uvedené inak.
5. Poskytovateľ je povinný viesť a uchovávať zdravotnú dokumentáciu Pacienta v súlade s platnými a účinnými právnymi predpismi.

Článok VII ONLINE NACENENIE SLUŽBY

1. Pacient má možnosť o online nacenenie služby a to prostredníctvom zaslania podkladov prostredníctvom internetovej stránky <http://www.rosadentalclinic.sk> alebo zasláním podkladov podľa bodu 2 tohto článku na e-mailovú adresu repcia@rosadentalclinic.sk.
2. Pacient postupom podľa predchádzajúceho bodu označí o aký druh Služby má záujem, subjektívne opíše svoj zdravotný stav a pripojí aktuálne lekárske správy, prípadne odporúčanie od iného lekára, ako aj RTG alebo iné snímky.
3. Poskytovateľ do 3 pracovných dní vypracuje cenovú ponuku alebo vyžiada od Pacienta doplnenie informácií.
4. V prípadoch, ak na základe poskytnutých podkladov nie je možné online nacenenie Služby, prípadne Pacient na základe žiadosti od Poskytovateľa nedoplní informácie, tak Poskytovateľ oboznámi Pacienta o nemožnosti online nacenenia Služby.

Článok VIII OBJEDNÁVANIE A ORDINAČNÉ HODINY

1. Poskytovateľ poskytuje ambulantnú zdravotnú starostlivosť v ordinačných hodinách schválených a potvrdených samosprávnym krajom.
2. Pacienti prichádzajú na ošetrovanie najneskôr pol hodinu pred ukončením ordinačných hodín na tento účel. Pacienti sú volaní do ambulancie podľa poradia určeného ošetrovateľským zdravotníckym pracovníkom (ak tieto VOP neustanovujú inak).
3. Právo byť ošetrení majú prednostne:
 - a) Pacienti so závažnou poruchou zdravia vyžadujúcou urgentné ošetrovanie (u ktorých by oneskorené ošetrovanie mohlo ohroziť ich zdravie alebo život),
 - b) Pacienti, ktorým sa poskytuje neodkladná zdravotná starostlivosť alebo Pacienti so zdravotnými komplikáciami.
4. O konečnom poradí Pacientov vždy po zohľadnení vyššie uvedených a prípadných ďalších relevantných kritérií rozhoduje Poskytovateľ.
5. Pacient rešpektuje, že vzhľadom na povahu služby (zdravotnej starostlivosti) sa nedá vylúčiť, že mu Poskytovateľ v deň, kedy sa Pacient dostavil na ošetrovanie nestihne z kapacitných dôvodov poskytnúť službu. Ak ku takejto situácii dôjde, Poskytovateľ si s Pacientom odsúhlasí najbližší možný termín ošetrovania. Neposkytnutie ošetrovania z kapacitných dôvodov sa nepovažuje za porušenie Zmluvy alebo týchto VOP.
6. Pacienti sa môžu objednávať na určitý čas nasledujúcimi spôsobmi:
 - a) telefonicky v čase ordinačných hodín,
 - b) emailom na adrese: repcia@rosadental.sk
 - c) online prostredníctvom objednavkového formulára na internetovej stránke <https://www.dentalcare-rosa.sk>
 - d) osobne u Poskytovateľa.
7. V prípadoch, keď sa Pacienti objednávajú online prostredníctvom internetovej stránky, tak je možné, aby Pacient online vyplnil nasledovné dokumenty:
 - a) objednavkový formulár
 - b) dotazník týkajúci sa anamnézy
 - c) čestné vyhlásenie týkajúce sa ochorenia COVID-19
 - d) a prípadne pripojil lekárske správy, RTG alebo iné snímky a podklady, s ktorými disponuje.

Článok IX ZDRAVOTNÁ STAROSTLIVOSŤ NESPÔSOBILÉMU PACIENTOVI

1. Za nespôsobilého Pacienta sa považuje maloleté dieťa (do nadobudnutia 18. roku života), s výnimkou Pacientov, ktorí nadobudli spôsobilosť na právne úkony platným uzatvorením manželstva (medzi 16 a 18. rokom). Za nespôsobilého Pacienta sa považuje aj osoba, ktorej spôsobilosť na právne úkony bola obmedzená.
2. Za nespôsobilého Pacienta koná jeho zákonný zástupca.
3. Pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti je Poskytovateľ povinný prihliadať na názor nespôsobilého Pacienta, 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.
4. Neplnoletosť alebo právna nespôsobilosť Pacienta nie je dôvodom na porušovanie jeho osobnostných práv, ktoré je Poskytovateľ a ošetrojúci zdravotnícky pracovník povinný rešpektovať v plnom rozsahu.
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 Pacientovi zdravotnú starostlivosť aj bez prítomnosti zákonného zástupcu. Medzi takéto zdravotné výkony predovšetkým patrí:
 - a) predpis dlhodobu užívanú 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. Zákonný zástupca je povinný poskytovať Poskytovateľovi plnú súčinnosť tak, aby nebola ohrozená včasnosť a úplnosť zdravotnej starostlivosti, ktorú si zdravotný stav nespôsobilého Pacienta vyžaduje.
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 Pacientovi, sú práve zákonní zástupcovia povinní písomne informovať Poskytovateľa o tomto rozpore, inak sa má za to, že takýto rozpor neexistuje.
8. Za zákonného zástupcu Pacienta sa považuje fyzická osoba, ktorá svoje postavenie zákonného zástupcu náležite preukáže a svojim podpisom potvrdí v písomnom informovanom súhlase pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti.

Článok X

ODPLATA ZA POSKYTOVANIE ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI

1. Poskytovateľ je zmluvným partnerom zdravotných poisťovní, ktoré má zverejnené v priestoroch svojho zariadenia.
2. Zdravotná starostlivosť sa v zmysle príslušnej právnej úpravy regulujúcej jej rozsah poskytuje na základe verejného zdravotného poistenia a na základe príslušných zmlúv so zdravotnými poisťovňami. Verejné zdravotné poistenie kryje/čiastočne kryje zdravotnú starostlivosť poskytovanú štandardnými metódami, za použitia štandardných zdravotníckych pomôcok.
3. Na základe verejného zdravotného poistenia sa neuhrádza zdravotná starostlivosť, ktorá nie je indikovaná zo zdravotných dôvodov.
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.
5. Cenník je zverejnený na prístupnom mieste v priestoroch Poskytovateľa a na internetovej stránke Poskytovateľa. Poskytovateľ a Pacient potvrdzujú, že sú s obsahom Cenníka v celom rozsahu oboznámení.
6. Za platné znenie Cenníka sa bude považovať také znenie, ktoré je zverejnené prístupnom a viditeľnom mieste v čase uskutočnenia zdravotného výkonu alebo použitia zdravotného výkonu a oznámené v súlade s povinnosťami Poskytovateľa podľa zákona č. 578/2004 Z.z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti a v súlade s osobitnými ustanoveniami týchto VOP o spôsobe vykonávania zmien v Cenníku.
7. Poskytovateľ v Cenníku určuje okrem iného aj zdravotné výkony, resp. použitie zdravotníckych pomôcok, ktoré nie sú hrazené z verejného zdravotného poistenia a pokiaľ sa Pacient rozhodne o takýto zdravotný výkon požiadať alebo požiada o použitie takejto zdravotníckej pomôcky, je povinný Poskytovateľovi zaplatiť cenu uvedenú v Cenníku. Obsah tohoto ustanovenia je možné modifikovať v Zmluve.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že pre prípad ak by Pacient v budúcnosti chcel využiť niektorú z priamo hrazených služieb tak sa podpis Zmluvy považuje za písomné vyžiadanie Pacienta o službu, o ktorú potenciálne v budúcnosti Poskytovateľa požiada.
9. V prípade ak Pacient pri poskytovaní Služby nehradenej z verejného zdravotného poistenia neospravedlní svoju neúčasť na vopred dohodnutom alebo stanovenom termíne najmenej jeden pracovný deň pred termínom poskytnutia Služby, nemá nárok na vrátenie zaplateného poplatku/zálohy za Službu a Pacient je povinný uhradiť sankciu vo výške poplatku vyplývajúceho z Cenníka.

- 10.** V prípade vopred neospravedlnenej neúčasti Pacienta na dohodnutej Službe (tak hradenej, ako aj nehradenej z verejného zdravotného poistenia) zodpovedá Pacient za škodu vzniknutú v súvislosti s vyčlenením časových, personálnych a kapacitných prostriedkov Poskytovateľa pre Pacienta. Pacient za škodu podľa tohto ustanovenia nezodpovedá ak preukáže, že vzniknutú škodu nezavinil. Pacient rovnako nezodpovedá za takto spôsobenú škodu v prípade, ak sa Poskytovateľovi podarilo umiestniť na uvoľnený termín iného pacienta.
- 11.** Poskytovateľ je v prípade plánovaných výkonov, ktoré nespĺňajú podmienky na úhradu z verejného zdravotného poistenia, oprávnený vybrať od Pacienta zálohu na takýto výkon (vo výške poplatku vyplývajúceho z Cenníka) vopred.
- 12.** Pacient je oprávnený využiť poukážky, ktoré obdržal od svojho zamestnávateľa, najneskôr do konca kalendárneho roka (31.12 príslušného kalendárneho roka), v ktorom bola poukážka vydaná. Po uplynutí kalendárneho roka poukážka stráca platnosť. Poskytovateľ si v niektorých prípadoch vyhradzuje právo predĺžiť platnosť poukážky.

Článok XI OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Pacient 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 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.

Článok XII RIEŠENIE SPOROV A ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory/nedorozumenia budú riešiť primárne vzájomnou komunikáciou.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory/nedorozumenia nebudú za žiadnych okolností medializovať vrátane sociálnych sietí ako Facebook, Instagram, Google a iných online platforiem.
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 30 dňovú lehotu na formulovanie stanoviska (od doručenia výzvy).
4. V každom štádiu riešenia sporu sa zmluvné strany zaväzujú postupovať tak, aby nepoškodili dobré meno/povesť druhej strany.
5. Pacient 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 Pacientov počas poskytovania zdravotnej starostlivosti tak, že Pacient 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. V prípade, ak Pacient mení miesto, v ktorom sa zdržuje (napr. prechádza z čakárne do ambulancie), tak je povinný si svoje veci vziať so sebou. Pacient vyhlasuje, že tomuto opatreniu Poskytovateľa porozumel a berie ho na vedomie.
6. Pacient berie na vedomie, že u Poskytovateľa sa veci podľa ich povahy odkladajú výlučne na miestach podľa ods. 5 a ods. 6 tohto článku VOP. Odkladanie vecí na iných miestach je zakázané a Poskytovateľ preto nezodpovedá za škodu vzniknutú na veciach odložených Pacientom v rozpore s týmto článkom VOP.

Článok XIII

ZBAVENIE MLČANLIVOSTI A ZDRAVOTNÁ DOKUMENTÁCIA A JEJ SPRÍSTUPŇOVANIE A POSKYTOVANIE

1. Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti postupovať tak, aby nedošlo k ohrozeniu, zničeniu, poškodeniu zdravotnej dokumentácie alebo neoprávnenému úniku osobných údajov Pacienta.
2. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť údaje o zdravotnom stave Pacienta len osobám, ktoré určil (identifikoval) Pacient v písomnom vyhlásení, ako aj osobám, ktorých oprávnenie upravuje právny predpis.
3. Informácie o zdravotnom stave nespôsobilého Pacienta je poskytovateľ / ošetrojúci zdravotnícky pracovník oprávnený poskytnúť jeho zákonnému zástupcovi, a to v celom rozsahu.
4. Pacient zbavuje mlčanlivosti zdravotníckeho pracovníka určeného Poskytovateľom na poskytovanie zdravotnej starostlivosti Pacientovi, t.j. ošetrojúci lekár alebo ošetrojúca sestra (ďalej aj ako "ošetrojúci zdravotnícky pracovník") v rozsahu a voči:
 - a) Poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti v celom rozsahu údajov zo zdravotnej dokumentácie a iných údajov jeho zdravotného stavu,
 - b) právnenému zástupcovi ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka / Poskytovateľa v prípade uplatnenie právnych nárokov Pacienta vyplývajúcich z poskytnutej zdravotnej starostlivosti, a to v rozsahu nevyhnutnom pre efektívne vykonanie právnej služby,
 - c) voči súdu (vrátane rozhodcovského), sporovým stranám a ich právnym zástupcom a orgánu činnému v trestnom konaní v konaniach, v ktorých sa prejednáva nárok Pacienta, alebo v ktorom sa rozhoduje o vine a treste ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka v súvislosti s poskytnutím zdravotnej starostlivosti Pacientovi.
5. Poskytovateľ môže poskytnúť údaje o zdravotnom stave Pacienta, ako aj fotokópie, či scany zdravotnej dokumentácie (na základe vyžiadania Pacienta alebo osoby podľa ods. 2 a 3 tohto článku VOP), inak ako osobne, len na emailovú adresu alebo telefónne číslo uvedené v Článku II týchto VOP. Pacient ubezpečuje Poskytovateľa, že prístup k označenej emailovej schránke a k označenému telefónnemu číslu majú výlučne len osoby oprávnené sa oboznamovať s obsahom zdravotnej dokumentácie Pacienta.
6. Pacient je pri telefonicknej komunikácii na žiadosť Poskytovateľa / ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka povinný uviesť osobný identifikátor, ktorý bude Pacientovi oznámený Poskytovateľom v súlade s podmienkami spracovania osobných údajov u Poskytovateľa.
7. Všetky formy komunikácie medzi Poskytovateľom a Pacientom sa spravujú podmienkami spravovania osobných údajov Poskytovateľa, ktoré boli Pacientovi riadne oznámené.
8. Poskytovateľ prostredníctvom zdravotníckych pracovníkov má v zmysle právnych predpisov právo poskytnúť nevyhnutné informácie konziliárnemu lekárovi v prípade ak je Pacient odoslaný na konzílium.

Článok XIV DORUČOVANIE

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 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 Zmluvy.
2. Povinnosť zmluvnej strany doručiť písomnosť sa považuje za splnenú a písomnosť sa považuje za doručenú, len čo ju druhá zmluvná strana prevezme a jej prijatie potvrdí vlastnoručným podpisom alebo podpisom inej osoby oprávnenej na prijímanie písomností.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že účinky doručenia písomnosti nastanú aj vtedy, ak:
 - a) 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
 - b) doručenie písomnosti bolo zmarené konaním alebo opomenutím tej zmluvnej strany, ktorej bola písomnosť adresovaná, a to dňom, kedy k takému konaniu došlo, alebo
 - c) zmluvná strana prijatie písomnosti odmietne, a to dňom odmietnutia prijatia písomnosti, alebo
 - d) odosielateľovi bola zásielka vrátená ako nedoručená, a to dňom vrátenia nedoručenej zásielky.
4. Komunikácia medzi Poskytovateľom a Pacientom týkajúca sa objednania alebo zrušenia termínu Pacienta u Poskytovateľa, zasielania upozornení, notifikácií, oznámení a výziev Pacientovi, vrátane informácií o zdravotnom stave pacienta, 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 Pacienta je výlučne na zvážení Poskytovateľa.
5. V závislosti od technických možností Poskytovateľa sa môže objednanie Pacienta na termín u Poskytovateľa uskutočniť aj vo forme vyplnenia online formulára na internetovej stránke Poskytovateľa.

Článok XV TRVANIE A ZMENY ZMLUVY A VOP

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, a to odo dňa jej platnosti.
2. Zmluva zaniká:
 - a) dohodou zmluvných strán,
 - b) na základe odstúpenia od zmluvy zo strany Pacienta alebo Poskytovateľa prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bolo doručené odstúpenie od Zmluvy,
 - c) zánikom Poskytovateľa bez právneho nástupcu,
 - d) smrťou Pacienta.
3. Pacient 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.
4. Poskytovateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť, a to v prípade písomnej Zmluvy v písomnej forme, ak (alternatívne):
 - a) jeho pracovné zaťaženie (množstvo Pacientov) prekročuje únosnú mieru a ďalšie poskytovanie zdravotnej starostlivosti Pacientovi by nemohlo byť z tohto dôvodu vykonávané lege artis, alebo
 - b) nadobudol k Pacientovi 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.
5. V prípade skončenia Zmluvy je Poskytovateľ povinný odovzdať zdravotnú dokumentáciu (jej fotokópiu) novému poskytovateľovi, za predpokladu, že mu takúto povinnosť ukladajú právne predpisy.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak nastane situácia podľa bodu 5 tohto článku, tak za účelom ochrany zdravotnej dokumentácie pred stratou a zničením ju Poskytovateľ odovzdá novému poskytovateľovi prostredníctvom doporučenej poštovej zásielky, alebo osobne, ak osobitný predpis neustanovuje inak.
7. V prípade zániku Zmluvy platia naďalej ustanovenia, ktoré upravujú odovzдание zdravotnej dokumentácie novému poskytovateľovi, ako aj ustanovenia, v ktorých Pacient zbavil Poskytovateľa a/alebo ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka mlčanlivosti.

- 8.** Ak nie je v Zmluve 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 Pacientovi odkaz na webové sídlo Poskytovateľa, na ktorom budú pre Pacienta k dispozícii informácie o zmenených zmluvných podmienkach, a to najneskôr dva mesiace pred ich účinnosťou, ktorá bude špecifikovaná v tomto oznámení. Ak Pacient so zmenou nesúhlasí, má právo bezodplatne a s okamžitou účinnosťou odstúpiť od Zmluvy bez sankcií v tej jej časti a v tom rozsahu, v ktorom sa zmena VOP týka plnení podľa Zmluvy a v ktorom možno plnenia dotknuté zmenou VOP oddeliť od ostatných plnení podľa Zmluvy, 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. Ak najneskôr jeden mesiac pred účinnosťou zmien Pacient doručí Poskytovateľovi písomné odstúpenie od zmluvy, zmluvný vzťah zanikne ku dňu doručenia tohto odstúpenia od Zmluvy Poskytovateľovi. Ak Pacient nedoručí písomné odstúpenie od Zmluvy v uvedenej lehote, odo dňa účinnosti zmeny VOP sa uplatnia zmenené podmienky.
- 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 Pacientovi zmenenú výšku cien najneskôr dva mesiace pred jej účinnosťou, ktorú určí v tomto písomnom oznámení. Ak Pacient nesúhlasí so zmenenou výškou cien, má právo bezodplatne a s okamžitou účinnosťou odstúpiť od Zmluvy bez sankcií v tej jej časti a v tom rozsahu, v ktorom sa zmena cien týka plnení podľa Zmluvy a v ktorom možno plnenia dotknuté zmenou cien oddeliť od ostatných plnení podľa Zmluvy, 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. Ak najneskôr jeden mesiac pred účinnosťou zmien Pacient doručí Poskytovateľovi písomné odstúpenie od zmluvy, zmluvný vzťah zanikne ku dňu doručenia tohto odstúpenia od Zmluvy Poskytovateľovi. Ak Pacient nedoručí písomné odstúpenie od Zmluvy v uvedenej lehote, odo dňa účinnosti zmeny cien sa uplatnia zmenené podmienky.

Článok XVI ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Pacientom sa riadia Zmluvou a týmito VOP a všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky, a to v uvedenom poradí.
2. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Pacientom 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.
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 Pacienta, a to až do úplného vysporiadania ich vzájomných vzťahov. Pacient je oprávnený kedykoľvek počas trvania právneho vzťahu s Poskytovateľom požiadať o poskytnutie vyhotovenia týchto VOP v elektronickej forme.
4. Ku dňu účinnosti týchto VOP sa rušia všetky predchádzajúce obchodné podmienky týkajúce sa poskytovania Služieb podľa týchto VOP.
5. Tieto VOP nadobúdajú platnosť zverejnením v priestoroch Poskytovateľa dňa 1. 10. 2021 a účinnosť dňa 1. 10. 2021 .
6. Zmluva medzi Poskytovateľom a Pacientom sa uzatvárajú v slovenskom jazyku a počas trvania zmluvného vzťahu sa v tomto jazyku uskutočňuje aj akákoľvek ich vzájomná komunikácia.
7. Prípadné spory medzi poskytovateľom a Pacientom sa budú riešiť predovšetkým cestou dohody a zmiereu. Ak sa Užívateľ a Prevádzkovateľ nedohodnú inak, prípadné spory sa budú viesť pred príslušnými súdmi Slovenskej republiky.
8. Ak sa dôvod neplatnosti týchto VOP vzťahuje len na niektorú ich časť, je neplatnou len táto časť, pokiaľ z povahy vzťahu medzi Prevádzkovateľom a Pacientom alebo z povahy ustanovenia nevyplýva, že túto časť nemožno oddeliť od ostatného obsahu.