

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. MEDICÍNSKE ZARIADENIE MLYNSKÁ DOLINA s.r.o., so sídlom Staré Grunty 56, 841 04 BRATISLAVA, IČO: 47 236 311, zápis v OR Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č.77268/B, je prevádzkovateľom zdravotníckeho zariadenia v zmysle platného povolenia vydaného príslušným orgánom (ďalej len „Poskytovateľ“) na adrese Staré Grunty 56, 841 04 Bratislava, ktorý poskytuje svojim Klientom zdravotnú starostlivosť, alebo Nemedicínske nadštandardné služby.
2. Poskytovateľ poskytuje Zdravotnú starostlivosť a Nemedicínske nadštandardné služby v zariadeniach ambulantnej zdravotnej starostlivosti odborne a serióznym spôsobom, vrátane komplexného manažmentu Klienta, v nadštandardnej kvalite, avšak v súlade so štandardnými terapeutickými postupmi a štandardnými diagnostickými postupmi, a to za účelom zlepšenia zdravotného stavu fyzických osôb. Poskytovateľ vykonáva zdravotnú starostlivosť a služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v súlade s informáciami poskytnutými Klientom a jeho zdravotnou dokumentáciou.
3. Za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností medzi Poskytovateľom a Klientom pri zabezpečení služieb zdravotnej starostlivosti, nemedicínskych nadštandardných služieb pre Klientov Poskytovateľa vydáva Poskytovateľ tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj len „VOP“). Účelom týchto VOP je najmä vymedziť podrobnosti právneho vzťahu, založeného medzi Poskytovateľom a Klientom.
4. Tieto VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej Dohody (zmluvy) o poskytovaní zdravotnej starostlivosti a Dohody (zmluvy) o osobnej starostlivosti manažmentu klienta uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Klientom. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Dohody (zmluvy) uzatvorenej medzi Klientom a Poskytovateľom a týmito VOP, majú prednosť ustanovenia uvedené v Dohode (zmluve).

2. Základné pojmy a definície

1. Na účely týchto VOP majú pojmy v nich obsiahnuté nasledovný význam:
 - „**Poskytovateľ**“ – obchodná spoločnosť MEDICÍNSKE ZARIADENIE MLYNSKÁ DOLINA s.r.o., so sídlom Staré Grunty 56, 841 04 BRATISLAVA, IČO: 47 236 311, zápis v OR Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č.77268/B.
 - „**Klient**“ - znamená fyzická alebo právnická osoba, ktorej „Poskytovateľ poskytuje zdravotnú starostlivosť alebo Nemedicínske nadštandardné služby a ktorá vstúpila súhlasom s týmito VOP do právneho vzťahu s Poskytovateľom .
 - „**Cenník**“ – znamená zoznam cien za služby a nemedicínske nadštandardné služby. Aktuálny cenník je zverejnený na webovom sídle Poskytovateľa <https://www.klinikamd.sk/> .
 - „**Dohoda** (zmluva)“ znamená dohoda uzatvorená medzi Poskytovateľom a Klientom, ktorej predmetom je poskytnutie služieb zo strany Poskytovateľa Klientovi, vrátane Jednorazových balíkov služieb manažmentu klienta, Nadštandardných prehliadok a

programov, Zvýhodnené balíky ambulancií (FBRL/RHB balíky, Urológia/Aplikácia kyseliny hyalurónovej intravezikálne), prípadne iných programov a balíkov v ponuke služieb Poskytovateľa,

- **“Dohoda o osobnej starostlivosti manažmentu klienta”** znamená dohoda uzatvorená medzi Poskytovateľom a Klientom, ktorej predmetom je poskytnutie Nemedicínskych nadštandardných služieb zo strany Poskytovateľa Klientovi s ročnou platbou.
- Kontaktné údaje sú uvedené na webovom sídle Poskytovateľa <https://www.klinikamd.sk/>.
- **“Nemedicínske nadštandardné služby”** sú najmä nie však výlučne tieto služby:

- administratívne práce a služby recepcie na poliklinike 12 hodín denne
- centrálny informačný systém medzi všetkými prevádzkami a ambulanciami
- komplexný manažment klienta cez klientske centrum
- informovanie klientov o dohodnutej návšteve lekára (notifikácie SMS, telefonicky, e-mailom)
- poskytovanie informácií a poradenstvo (osobne, telefonicky, e-mailom)
- online objednávanie vyšetrení cez webovú stránku Poskytovateľa
- zosúladienie viacerých vyšetrení v jednej ambulancii
- zosúladienie vyšetrení vo viacerých ambulanciách v jednej budove počas jednej návštevy Klienta
- konziliárna spolupráca lekárov v prípade potreby
- zabezpečenie následnej zdravotnej starostlivosti (ďalšie diagnostické doriešenie) na špecializovaných ambulanciách Poskytovateľa
- špičkové personálne obsadenie a najmodernejšie diagnostické metódy
- čas na vyšetrenia stanovený individuálne podľa potrieb každého špecialistu
- nadštandardne zabezpečené ambulance certifikovanými a modernými prístrojmi
- aktuálne informácie prostredníctvom internetových stránok a sociálnych sietí Poskytovateľa
- zasielanie informácií o novinkách a zľavách /v prípade záujmu Klienta/
- free wifi pripojenie na internet v celom priestore polikliniky
- klimatizované priestory polikliniky
- pitný režim v priestoroch polikliniky
- ozvučenie a TV v priestoroch polikliniky
- nadštandardný hygienicko-epidemiologický režim (dezinfekčné prostriedky v čakárni pre osobnú potrebu pacienta, ochranné jednorazové rúška v prípade potreby)
- bezbariérový prístup a výťah

- **“Prevádzkové hodiny”** znamenajú časové obdobie, v ktorom Poskytovateľ poskytuje Zdravotnú starostlivosť Klientovi a sú zverejnené na webových stránkach Poskytovateľa. Služby recepcie Poskytovateľa sú dostupné od 7:00 do 19:00 od pondelka do štvrtka a od 7:00 do 15:30 v piatok. Počas víkendov a sviatkov Poskytovateľ Služby neposkytuje. Ordinačné hodiny konkrétnych lekárov v jednotlivých dňoch nie sú totožné s prevádzkovými hodinami Poskytovateľa.
- **“Ošetrojúci zdravotnícky pracovník”** znamená zdravotnícky pracovník určený Poskytovateľom na poskytovanie Zdravotnej starostlivosti Klientovi. Ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka vykonáva lekár alebo zdravotná sestra.
- **“Právny vzťah”** znamená právny vzťah, ktorý za podmienky súhlasu s týmito VOP vzniká medzi Poskytovateľom a Klientom na základe príslušných ustanovení § 12 Zákona o zdravotnej starostlivosti, na základe uzatvorenej Dohody alebo Dohody o osobnej starostlivosti manažmentu klienta.
- **“Služby”** znamenajú všetky úkony poskytované Poskytovateľom v zmysle Dohody, alebo Dohody o osobnej starostlivosti manažmentu klienta, vrátane nadštandardných nemedicínskych služieb. Zahŕňajú poskytovanie zdravotnej starostlivosti a služieb

súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti pre Klienta, ako aj ďalších služieb objednaných Klientom u Poskytovateľa, ktoré nemajú povahu zdravotnej starostlivosti.

- **“Zákon o ARS”** znamená zákon č. 391/2015 Z. Z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov;
- **“Zdravotná starostlivosť”** znamená v zmysle § 2 ods. 1 Zákona o zdravotnej starostlivosti súbor pracovných činností, ktoré vykonávajú Ošetrujúci zdravotníci pracovníci Poskytovateľa, vrátane poskytovania liekov, zdravotníckych pomôcok a dietetických potravín s cieľom predĺženia života Klienta, zvýšenia kvality jej života a zdravého vývoja budúcich generácií; zdravotná starostlivosť zahŕňa prevenciu, dispenzarizáciu, diagnostiku, liečbu, biomedicínsky výskum a ošetrovateľskú starostlivosť.
- **“Zdravotná dokumentácia”** znamená podľa § 2 ods. 6 Zákona o zdravotnej starostlivosti súbor údajov o zdravotnom stave Klienta, o zdravotnej starostlivosti a o službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti Klientovi.
- **“Zákon o zdravotnej starostlivosti”** znamená zákon č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- **“Zmluvné strany”** znamenajú Klient a Poskytovateľ spoločne.
- **“Odplata”** je cena podľa aktuálne platného cenníka Poskytovateľa.

3. Pravidlá poskytovania Zdravotnej starostlivosti

1. Poskytovateľ je zdravotnícke zariadenie, ktoré poskytuje najmä:
 - vysokú úroveň materiálneho a technického zabezpečenia a výkonov s tým súvisiacich,
 - efektívny manažment Klienta, ktorý zahŕňa rezervácie termínov na vyšetrenia a výkony, počas Prevádzkových hodín, prijímanie a spracovanie žiadostí Klienta na zabezpečenie Zdravotnej starostlivosti prostredníctvom komunikačného kanála, s ktorými je Klient oboznámený,
 - ďalšie služby v online prostredí, ktoré zahŕňajú promptné vybavenie požiadaviek Klienta, týkajúce sa Klientovho zdravotného stavu,
 - na základe osobitnej Dohody, zabezpečenie Zdravotnej starostlivosti podľa povahy žiadostí Klienta, vykonaného diagnostického vyšetrenia, reálnych kapacít a v súlade s rozsahom služieb Poskytovateľa,
2. Poskytovateľ je podľa § 12 ods. 2 Zákona o zdravotnej starostlivosti oprávnený odmietnuť uzatvoriť Dohodu alebo Dohodu o osobnej starostlivosti manažmentu klienta v prípade, ak
 - 2.1 by prekročil svoje únosné pracovné zaťaženie, uvedené sa nevzťahuje na Klienta, ktorý má trvalý pobyt alebo prechodný pobyt v určenom zdravotnom obvode Poskytovateľa, aj to v prípade, ak ide o všeobecnú ambulantnú zdravotnú starostlivosť pre dospelých a/alebo všeobecnú ambulantnú zdravotnú starostlivosť pre deti a dorast.
 - 2.2 osobný vzťah Ošetrujúceho zdravotníckeho pracovníka ku Klientovi alebo k jeho zákonnému zástupcovi nezaručuje objektívne hodnotenie zdravotného stavu alebo
 - 2.3 poskytovaniu Zdravotnej starostlivosti bráni osobné presvedčenie Ošetrujúceho zdravotníckeho pracovníka, ktorý má Zdravotnú starostlivosť poskytovať; pričom tieto dôvody sa vzťahujú len na umelé prerušenie tehotenstva, sterilizáciu a asistovanú reprodukciu.
3. Zdravotná starostlivosť je Klientovi poskytovaná len počas Ordinačných hodín príslušnej ambulancie zaradenej do siete Poskytovateľa prostredníctvom Ošetrujúcich zdravotníckych pracovníkov.

4. Klient sa zaväzuje súhlasom s týmito VOP uhradiť Poskytovateľovi cenu za poskytnuté Služby podľa aktuálneho Cenníka.
5. Pri každom príchode do polikliniky Poskytovateľa, je Klient povinný zaregistrovať sa na recepcii Poskytovateľa a predložiť identifikačné doklady nevyhnutné na poskytnutie Zdravotných služieb.
6. Zdravotná starostlivosť musí byť zo strany Poskytovateľa prostredníctvom Ošetrujúcich zdravotníckych pracovníkov poskytovaná správne. Zdravotná starostlivosť je poskytnutá správne, ak sa vykonajú všetky zdravotné výkony na správne určenie choroby so zabezpečením včasnej a účinnej liečby s cieľom uzdravenia Klienta alebo zlepšenia jeho stavu pri zohľadnení súčasných poznatkov lekárskej vedy.
7. Klient vyjadruje svoj súhlas s tým, aby Poskytovateľ plnil záväzky z Dohody aj prostredníctvom tretej osoby, t. j. prostredníctvom Ošetrujúcich zdravotníckych pracovníkov, aj bez ďalšieho osobitného súhlasu Klienta. V prípadoch podľa predošlej vety zodpovedá Klientovi Poskytovateľ tak, akoby plnil záväzky osobne.
8. Ošetrujúci zdravotnícky pracovník je v súlade s § 6 ods. 1 a ods. 2 Zákona o zdravotnej starostlivosti povinný Klienta informovať o účele, povahe, následkoch a rizikách poskytnutia zdravotnej starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia zdravotnej starostlivosti. Ošetrujúci zdravotnícky pracovník je povinný poskytnúť poučenie zrozumiteľne, ohľaduplne, bez nátlaku, s možnosťou a dostatočným časom slobodne sa rozhodnúť pre informovaný súhlas a primerane rozumovej a vôľovej vyspelosti a zdravotnému stavu osoby, ktorú má poučiť.
9. Každý, kto má právo na poučenie podľa predošlého odseku, má aj právo poučenie odmietnuť. O odmietnutí poučenia bude vykonaný písomný záznam, ktorý bude podpísaný osobou, ktorá poučenie odmieta.
10. Klient sám rozhoduje o svojom zdraví, nesie za svoje zdravie plnú zodpovednosť. Zdravotná starostlivosť sa preto zo strany Poskytovateľa poskytuje výlučne na základe podnetu alebo žiadosti od Klienta, čo Poskytovateľ rešpektuje.
11. Výhradné právo Poskytovateľa na odmietnutie požiadavky Klienta zostáva zachované v prípade, ak by tým Poskytovateľ porušil svoju zákonnú povinnosť postupovať pri poskytovaní Zdravotnej starostlivosti správne v zmysle § 4 Zákona o zdravotnej starostlivosti. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Zmluvné strany uvádzajú, že Zdravotnú starostlivosť v akomkoľvek rozsahu poskytnutia Služieb alebo Nemedicínskych nadštandardných služieb je možné poskytovať výlučne pri poskytnutí súčinnosti zo strany Klienta (napr. pri prenose zdravotnej dokumentácie od predchádzajúceho poskytovateľa zdravotnej starostlivosti).
12. Klient súhlasí s tým, že Poskytovateľ je podľa zaradenia špecializácie oprávnený určiť, ktorý Ošetrujúci zdravotnícky pracovník, bude Klientovi poskytovať Zdravotnú starostlivosť.
13. Ošetrujúci zdravotnícky pracovník je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa od Klienta dozvedel počas poskytovania Zdravotnej starostlivosti, pokiaľ v Dohode, alebo Dohode o osobnej starostlivosti manažmentu klienta, v týchto VOP, alebo v príslušných právnych predpisoch nie je uvedené inak.

14. Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ vedie a uchováva Zdravotnú dokumentáciu Klienta v súlade s platnými a účinnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

3. Práva a povinnosti Klienta

1. Pri poskytovaní Zdravotnej starostlivosti má Klient právo za podmienok podľa Zákona o zdravotnej starostlivosti na
 - ochranu dôstojnosti, rešpektovanie svojej telesnej integrity a psychickej integrity,
 - ochranu informácií o zdravotnom stave a právo na ochranu údajov Zdravotnej dokumentácie,
 - poskytnutie informácií ohľadom jeho zdravotného stavu, a to výhradne Klientovi alebo na základe preukázateľného súhlasu Klienta v zápise do nálezu lekára s podpisom Klienta alebo notársky overeného splnomocnenia udeleného Klientom tretej osobe preukazujúceho oprávnenie tretej osoby jednať za Klienta /napr. rodinní príslušníci a pod./, čo lekár zapíše do zdravotného nálezu Klienta, ktorý ho potvrdí aj svojim podpisom /ak mu to zdravotný stav umožňuje/,
 - informácie o účele, povahe, následkoch a rizikách poskytnutia zdravotnej starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia Zdravotnej starostlivosti,
 - odmietnutie poskytnutia Zdravotnej starostlivosti okrem prípadov, v ktorých podľa tohto zákona možno poskytnúť zdravotnú starostlivosť bez informovaného súhlasu (§ 6 ods. 9 Zákona o zdravotnej starostlivosti),
 - poskytnutie poučenia (vzťahuje sa aj na osobu oprávnenú konať v mene Klienta),
 - odmietnutie poskytnutia Zdravotnej starostlivosti (vzťahuje sa aj na osobu oprávnenú konať v mene Klienta), s výnimkou prípadov, v ktorých podľa všeobecne záväzného právneho predpisu možno poskytnúť Zdravotnú starostlivosť bez informovaného súhlasu,
 - zachovanie mlčanlivosti o všetkých údajoch týkajúcich sa jeho zdravotného stavu, o skutočnostiach súvisiacich s jeho zdravotným stavom, ak v prípadoch ustanovených osobitným všeobecne záväzným právnym predpisom nie je Ošetrojúci zdravotnícky pracovník zbavený tejto mlčanlivosti,
 - zmiernenie utrpenia,
 - humánny, etický a dôstojný prístup Ošetrojúcich zdravotníckych pracovníkov;
 - žiadať výpis zo Zdravotnej dokumentácie a právo na nahliadnutie 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 (napr. pokiaľ Poskytovateľ poskytuje Klientovi Zdravotnú starostlivosť v špecializačnom odbore psychiatria alebo v špecializačnom odbore klinická psychológia, ak by to negatívne ovplyvnilo liečbu Klienta - Zákon č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov),
 - na správne poskytovanú Zdravotnú starostlivosť,
 - 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.
2. Klient je povinný:
 - Pravdivo informovať Ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka, ktorý vykonáva Zdravotnú starostlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú Klientovho zdravotného stavu a/alebo sa môžu týkať jeho zdravotného stavu, predovšetkým poskytnúť Ošetrojúcemu zdravotníckemu pracovníkovi pravdivé informácie a pravdivo odpovedať na otázky Ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka,

- informovať Ošetrujúceho zdravotníckeho pracovníka o spôsoboch liečenia, ktoré Klient už podstúpil (aj alternatívnych či doplnkových podporných liečeniach a výživách),
 - oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu svojich osobných údajov uvedených na účely registrácie Klienta, ako aj prípadnú zmenu svojej zdravotnej poisťovne. Tieto informácie je Klient povinný oznámiť Poskytovateľovi bezodkladne.
3. Klient zodpovedá za správnosť, pravdivosť, úplnosť a aktuálnosť informácií poskytnutých Poskytovateľovi a príslušnému Ošetrujúcemu zdravotníckemu pracovníkovi v súvislosti s poskytovaním Služieb. Klient berie na vedomie, že zamlčanie alebo skreslenie informácií poskytnutých Ošetrujúcemu zdravotníckemu pracovníkovi môže vyústiť do nesprávnej diagnózy alebo do nesprávne určenej terapie a/ alebo liečby.
 4. Klient je povinný odovzdať včas Poskytovateľovi informácie, ktoré sú potrebné na poskytovanie Služieb, pokiaľ z ich povahy nevyplýva, že ich má obstarat' Poskytovateľ.
 5. V prípade, ak sa Zdravotná starostlivosť poskytuje nespôsobilému Klientovi, za ktorého sa považuje maloletá osoba do 18 roku života (s výnimkou osôb, ktoré nadobudli plnú spôsobilosť na právne úkony podľa § 8 ods. 2 Občianskeho zákonníka), alebo osoba, ktorej spôsobilosť na právne úkony bola obmedzená, koná za takúto nespôsobilú osobu zákonný zástupca, alebo zástupca určený právoplatným rozhodnutím príslušného súdu, pričom Poskytovateľ je oprávnený originál uvedeného právoplatného rozhodnutia príslušného súdu od zástupcu vyžiadať a vyhotoviť si kópiu.

4. Osobitné ustanovenia týkajúce sa poskytovania Nemedicínskych nadštandardných služieb

1. Rozsah a podmienky poskytovania Nemedicínskych nadštandardných služieb sú zverejnené na webových stránkach Poskytovateľa.
2. Nemedicínske nadštandardné služby tvoria neoddeliteľnú súčasť poskytovania Služieb Poskytovateľa a sú spoplatnené podľa príslušného cenníka. Každý Klient, ktorý si o Poskytovateľa zakúpi niektorý z balíkov Nemedicínskych nadštandardných služieb (Ročné programy osobnej starostlivosti, Nadštandardné preventívne prehliadky/ programy, Zvýhodnené balíky ambulancií a Jednorazové balíky služieb manažmentu klienta) berie na vedomie, že platba nie je Klientom vykonaná za poskytnutie Zdravotnej starostlivosti, ale za Nemedicínske nadštandardné služby.
3. Poskytovateľ postupuje pri poskytovaní služieb Klientovi s odbornou starostlivosťou, podľa pokynov Klienta a v súlade so záujmami Klienta, ktoré Poskytovateľ pozná.
4. Základné obdobie trvania jednotlivých balíkov Nemedicínskych nadštandardných služieb - Ročné programy osobnej starostlivosti (nevzťahuje sa na Nadštandardné preventívne prehliadky/ programy a Zvýhodnené balíky ambulancií a Jednorazové balíky služieb manažmentu klienta), je 12 mesiacov. V prípade osobitnej dohody sú Klient a Poskytovateľ oprávnený dojednať aj iné obdobie.
5. Pre vylúčenie pochybností Klient súhlasom s týmito VOP potvrdzuje, berie na vedomie a bezvýhradne akceptuje, že Poskytovateľ je povinný poskytovať Klientovi Nemedicínske nadštandardné služby podľa výberu Klienta na základe Dohody alebo Dohody o osobnej starostlivosti manažmentu klienta, iba v prípade, že Klient zaplatil Odplatu riadne a včas. Klient ďalej bezvýhradne súhlasí s tým, že ak nezaplatí Odplatu riadne a včas v súlade s týmito VOP a Dohodou o osobnej starostlivosti manažmentu klienta, má Poskytovateľ právo odprieť

Klientovi poskytované Nemedicínske nadštandardné služby až do okamihu zaplataenia Odplaty (okrem akútnych neodkladných a život ohrozujúcich stavov, kde sa musí poskytnúť zdravotná starostlivosť, ak je Klient už v poliklinike – diabetes, alergia, poruchy dýchania, kolapsový stav a podobne).

6. Ak Zmluvné strany uzatvorili Dohodu alebo Dohodu o osobnej starostlivosti manažmentu klienta, tak poskytovanie Služieb začína obdobím, na ktoré je Služba Klientom zakúpená.

5. Ceny, odplata, poplatky a platobné podmienky za poskytovanie nadštandardnej Zdravotnej starostlivosti

1. Aktuálny Cenník Poskytovateľa a aktuálny zoznam zdravotných poisťovní, s ktorými má Poskytovateľ uzatvorenú zmluvu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti, sú vždy k dispozícii na nahliadnutie v priestoroch zdravotníckeho zariadenia Poskytovateľa a na webovej stránke Poskytovateľa (<https://www.klinikamd.sk/>).
2. Za platné znenie Cenníka sa za každých okolností považuje znenie, ktoré je zverejnené na webovej stránke Poskytovateľa (<https://www.klinikamd.sk/>).
3. Cena za Službu sa hradí vopred, ak nie je uvedené inak alebo povaha služby platbu vopred nevyžaduje. V ojedinelých prípadoch hradí Klient poplatok za poskytnutie Služieb Poskytovateľovi bezprostredne po prijatí služby, a to vždy podľa dohody s Poskytovateľom.
4. Ak ide o Ročné programy osobnej starostlivosti, platí sa vždy vopred na celú dobu platnosti príslušného Ročného programu osobnej starostlivosti. Dňom dodania služby na účely zákona 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty, v znení neskorších predpisov je vždy 1. (prvý) deň platnosti zvoleného nového/ prolongovaného Ročného programu osobnej starostlivosti. Pri Ročných programoch osobnej starostlivosti po uplynutí doby platnosti programu je odplata na ďalšie obdobie splatná najneskôr v desiaty deň po uplynutí predchádzajúcej doby platnosti, a to vo výške podľa Cenníka Poskytovateľa platnej v deň zaplataenia. Ak omeškanie Klienta so zaplataením peňažného plnenia presiahne 30 (tridsať) dní je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od Dohody písomným oznámením o odstúpení doručeným Klientovi.
5. Odplata za nevyčerpané, avšak už uhradené balíky Služieb jednotlivých programov osobnej starostlivosti, sa Klientovi nevracia, s čím Klient výslovne súhlasí, pokiaľ nie je vo VOP uvedené inak.
6. V prípade ak Klient vykoná objednávku (platí aj pre objednávku cez e-diár Poskytovateľa) poskytnutia Zdravotnej starostlivosti, alebo akéhokoľvek vyšetrenia u Poskytovateľa a z akýchkoľvek dôvodov sa nebude môcť Klient na termín vyšetrenia dostaviť, má Klient právo zrušiť termín prehliadky/ nadštandardnej prehliadky, alebo súboru vyšetrení, pričom platí, že Klient je povinný informovať Poskytovateľa o tejto skutočnosti na telefónnom čísle Poskytovateľa, alebo emailom na repcia@klinikamd.sk:
 - v prípade, ak Klient zruší termín, na ktorý bol Klient objednaný najneskôr celých 24 hodín pred daným termínom, bude mu vrátených 100 % z ceny za poskytnutie objednanej Služby podľa Dohody, ktoré Klient už zaplatil Poskytovateľovi a to formou kreditu neprenosného na inú osobu, alebo mu bude po dohode poskytnutý náhradný termín;
 - v prípade, ak Klient zruší termín, na ktorý bol Klient objednaný, menej ako celých 24 hodín, pred príslušným termínom (resp. nedostaví sa na dohodnutý termín bez odhlásenia celých 24 hodín vopred alebo sa odhlási z termínu menej ako celých 24 hodín vopred) má Poskytovateľ právo voči Klientovi na zaplataenie storno poplatku vo výške 100% ceny výkonu/služby, ktorý pokrýva všetky náklady spojené s rezervovaním termínu a blokáciou

pracovného času odborného personálu. Právo na storno poplatok môže Poskytovateľ uplatniť aj pri úhrade výkonu/služby vopred a aj v prípade, že Klient výkon/službu vopred ešte neuhradil.

- Storno poplatok môže byť aplikovaný aj pre Klienta, ktorý má zakúpený ročný program, ktorý vyžaduje dodatočnú platbu a bude spoplatnený v zmysle aktuálneho cenníka v plnej cene.
- Odplata za nevyčerpanú, avšak už uhradenú Službu Infúzna terapia vysokými dávkami vitamínu C – ak by pri prvom vyšetrení prišiel lekár na to, že Klient zo zdravotných dôvodov nie je vhodný adept na podávanie vitamínu C vo vysokých dávkach piatimi infúznymi terapiami, tak bude Klientovi naspäť vrátená uhradená suma s výnimkou čiastky 45 € za Jednorazový balík služieb manažmentu klienta u internistu/všeobecného lekára polikliniky.

6. Zodpovednosť za škodu a riešenie sporov

1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory alebo nedorozumenia vyplývajúce z Právneho vzťahu, budú riešiť prednostne vzájomnou komunikáciou a na základe dohody.
2. Poskytovateľ nezodpovedá za žiadnu škodu, ktorá môže Klientovi vzniknúť v dôsledku používania portálu na webovej stránke Poskytovateľa(<https://www.klinikamd.sk/>), registrácie na predmetnom portáli alebo zrušenia registrácie, ani z dôvodu uvedenia nepravdivých alebo neúplných údajov Klientom. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za škodu spôsobenou Klientovi na webovom portáli Poskytovateľa, spôsobenou (i) nefunkčnosťou technológií, softvérov alebo nedostupnosťou z dôvodu poškodenia softvéru alebo hardvéru alebo treťou osobou, (ii) nefunkčnosťou, úplnou alebo čiastočnou nedostupnosťou príslušného portálu, (iii) výpadkom konektivity alebo nedostupnosťou internetu, alebo v prípade výpadku elektriny, (iv) zásahom vyššej moci, za ktorú sa považuje aj hackerský útok alebo iný druh útoku na portál Poskytovateľa .
3. V každej vzniknutej nezrovnalosti medzi Klientom a Poskytovateľom sa zmluvné strany zaväzujú, že budú postupovať tak, aby nepoškodili dobré meno druhej strany.
4. V prípade ak sa Poskytovateľ a Klient pri prípadnej nezrovnalosti neurovnajú prostredníctvom osobitnej dohody, sú na prípadné spory príslušné súdy Slovenskej republiky.
5. Zodpovednosť za škodu sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, pričom Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Klientovi porušením povinností Poskytovateľa podľa Dohody alebo Dohody o osobnej starostlivosti manažmentu klienta, obmedzene, a to najviac do výšky odplaty uhradenej Klientom za príslušnú službu poskytnutú zo strany Poskytovateľa Klientovi.
6. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Klient a Poskytovateľ berú na vedomie, že za akékoľvek škody a nároky vzniknuté z dôvodu nesprávneho poskytnutia Zdravotnej starostlivosti zodpovedá Poskytovateľ Klientovi, len ak je samotný Poskytovateľ týmto poskytovateľom Zdravotnej starostlivosti, z ktorej vznikol zodpovednostný nárok.

7. Trvanie zmluvy a Ukončenie právneho vzťahu

1. Dohoda sa uzatvára na dobu neurčitú pokiaľ Dohoda alebo tieto VOP neustanovujú inak. Dohoda o osobnej starostlivosti manažmentu klienta sa uzatvára na dobu určitú a to obdobie 12 mesiacov.

2. V súlade s § 12 ods. 10 Zákona o zdravotnej starostlivosti Dohoda alebo Dohoda o osobnej starostlivosti manažmentu klienta zaniká:
 - a. Dohodou Poskytovateľa a Klienta;
 - b. na základe písomného odstúpenia od Dohody alebo Dohody o osobnej starostlivosti manažmentu klienta zo strany Klienta alebo Poskytovateľa (VZOR Odstúpenia);
 - c. zánikom Poskytovateľa bez právneho nástupcu;
 - d. smrťou alebo zánikom Klienta.

8. Osobitné ustanovenia o registrácii pri používaní webového portálu Poskytovateľa

1. Pred registráciou na webovom portáli Poskytovateľa, je Klient povinný sa oboznámiť s týmito VOP. Registráciou na webovom portáli Poskytovateľa Klient vyjadruje bezvýhradný súhlas s týmito VOP a zaväzuje sa dodržiavať všetky podmienky uvedené v týchto VOP. V súvislosti s používaním portálu sa Klient zaväzuje, že nebude vykonávať akékoľvek činnosti, ktoré by boli v rozpore s týmito VOP, platnou legislatívou Slovenskej republiky a dobrými mravmi.
2. Pri online registrácii na portáli je Klient povinný poskytnúť o sebe aktuálne a pravdivé údaje v rozsahu uvedenom pri samotnej registrácii do portálu Poskytovateľa (meno, priezvisko, dátum narodenia, e-mailová adresa alebo telefónne číslo). Registrácia do webového portálu Poskytovateľa je dobrovoľná, pričom ju Klient môže kedykoľvek zrušiť.
3. V prípade využívania webového portálu Poskytovateľa Klientom, ktorý sa prieči dobrým mravom (aj jednorazovo), alebo nie je v súlade s týmito VOP, si Poskytovateľ vyhradzuje právo na okamžité zrušenie registrácie Klienta z webového portálu Poskytovateľa, a to bez akejkoľvek náhrady.
4. Registrácia a používanie webového portálu Poskytovateľa je povolené len osobám vo veku najmenej 18 rokov, ktoré majú spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu.
5. Klient je povinný uchovávať svoje prístupové meno a heslo do webového portálu Poskytovateľa tak, aby nedošlo jeho zneužitiu týchto údajov. Poskytovateľ za únik, zneužitie alebo poskytnutie týchto údajov tretej osobe nezodpovedá.
6. Webový portál Poskytovateľa umožňuje Klientovi manažovať termíny pre poskytnutie Zdravotnej starostlivosti na základe elektronickej objednávky.
7. Zmluvné strany bezvýhradne súhlasia, že objednávky akýchkoľvek služieb Poskytovateľa prostredníctvom webového portálu Poskytovateľa sa stávajú platnými riadnym vyplnením formulára na to určeného na webovom portáli Poskytovateľa.
8. Rezervácia termínu je zabezpečená platbou v zmysle platného Cenníka a Poskytovateľ si vyhradzuje právo o storno termínu pokiaľ tento nie je uhradený správne a včas.

9. Spotrebiteľské ustanovenia a Orgán dozoru

1. Vzhľadom na to, že Slovenská republika je viazaná platnými právnymi predpismi Európskej únie, považujú sa tieto VOP v prípade, ak sa Jednorazové balíky služieb manažmentu klienta kupujú prostredníctvom internetu, za zmluvu uzatvorenú na diaľku medzi Klientom ako spotrebiteľom a Poskytovateľom ako dodávateľom služieb.

2. V prípade, ak Klient kupuje Jednorazové balíky služieb manažmentu klienta prostredníctvom elektronických prostriedkov na diaľku, má právo odstúpiť od kúpy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní odo dňa zakúpenia Jednorazového balíka služieb manažmentu klienta. Pri uplatnení práva na odstúpenie od takto uzatvorenej zmluvy je Klient povinný informovať Poskytovateľa o svojom rozhodnutí odstúpiť od kúpy Jednorazového balíka služieb manažmentu klienta jednoznačným vyhlásením (VZOR Odstúpenia zaslaný poštou, e-mailom) na adrese Poskytovateľa alebo e-mailom: recepacia@klinikamd.sk. Lehota na odstúpenie je zachovaná, ak Klient zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie. V prípade odstúpenia od kúpy Jednorazového balíka služieb manažmentu klienta podľa tohto ustanovenia týchto VOP budú Klientovi vrátené všetky úhrady za nevykonané Nemedicínske nadštandardné služby.
3. Ako orgán dozoru vystupuje v tomto spotrebiteľskom vzťahu Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P.O.BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27.
4. Alternatívne riešenie sporov prebieha prostredníctvom oprávnenej právnickej osoby zapísanej v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je dostupný na <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>
5. Právo výberu oprávnenej právnickej osoby, prostredníctvom ktorej chce Klient alternatívne riešiť spor s Poskytovateľom, má Klient. Náležitosti návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporov, ako aj priebeh konania, sú uvedené v Zákone o ARS. Prílohou zákona o ARS je aj formulár návrhu na začatie konania. Alternatívne riešenie sporov musí byť v zásade ukončené do 90 dní odo dňa jeho začatia. Výsledkom je uzatvorenie dohody o vyriešení sporu, prípadne vydanie nezáväzného odôvodneného stanoviska oprávnenej právnickej osoby. Oprávnená právnická osoba môže požadovať poplatok za začatie alternatívneho sporu, tento však nesmie presiahnuť päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty.
6. Klient ako spotrebiteľ má okrem práva na alternatívne riešenie sporu prostredníctvom ním vybraného subjektu v zmysle týchto VOP aj právo použiť európsku platformu riešenia sporov online (RSO) zriadenú Európskou komisiou za účelom uľahčenia nezávislého, nestranného, transparentného a spravodlivého mimosúdneho riešenia sporov online medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi, a to v jazyku, ktorý si spotrebiteľ zvolí. Spotrebiteľ môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na [tejto webovej stránke](#).

10. Osobné údaje

1. Poskytovateľ spracúva osobné údaje Klienta na základe platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky.
2. Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ spracúva osobné údaje Klienta na účely a za podmienok, ktoré sú uvedené v informáciách o ochrane osobných údajov zverejnených na webovej stránke Poskytovateľa.
3. Osobné údaje Klienta sú spracúvané v súlade s ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z.z., o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

11. Osobitné a záverečné ustanovenia

1. Poskytovateľ je oprávnený jednostranne zmeniť tieto VOP.
2. Pokiaľ príslušné právne predpisy nebudú vyžadovať inak, Poskytovateľ Klientovi oznámi akékoľvek zmeny a doplnenia týchto VOP ich zverejnením na internetovej stránke Poskytovateľa .
3. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Klientom, na ktoré sa vzťahujú tieto VOP a/alebo Dohoda a/alebo Dohoda o osobnej starostlivosti manažmentu klienta, a ktoré nie sú upravené týmito VOP a/alebo Dohodou a/alebo Dohodou o osobnej starostlivosti manažmentu klienta, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to najmä ustanoveniami Zákonom o zdravotnej starostlivosti, Zákona o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, a inými súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi.
4. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia týchto VOP boli úplne alebo čiastočne neplatné, nezákonné alebo nevymáhateľné alebo sa takými stali, nebude tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení týchto VOP, ktoré sú oddeliteľné od neplatných, nezákonných alebo nevymáhateľných ustanovení. Poskytovateľ je oprávnený takéto ustanovenia VOP nahradiť platným ustanovením, ktoré bude zodpovedať pôvodnému zmyslu takého ustanovenia. Neplatné, nezákonné alebo nevymáhateľné ustanovenia VOP budú v požadovanom rozsahu odstránené a od týchto VOP oddelené. Ostatné ustanovenia týchto VOP zostávajú nedotknuté a platné bez akéhokoľvek presadzovania nových riešení alebo ustanovení.
5. Tieto VOP a všetky ďalšie dokumenty, na ktoré tieto VOP odkazujú spolu s ďalšími právnymi oznámeniami alebo zmluvnými podmienkami a pravidlami uverejnenými Poskytovateľom na internetovej stránke, predstavujú kompletnú dohodu medzi Klientom a Poskytovateľom týkajúcu sa užívania akýchkoľvek služieb Poskytovateľa.
6. Práva a povinnosti, z ktorých povahy vyplýva, že majú zostať v platnosti a účinnosti aj po ukončení Právneho vzťahu, nestrácajú platnosť ani účinnosť ani po ukončení . Najmä, nie však výlučne, sa to týka ustanovení o obmedzení alebo zbavení sa zodpovednosti a odškodnení.
7. Klient podpisom Dohody alebo Dohody o osobnej starostlivosti manažmentu klienta, ako aj objednaním termínu cez e-diár Poskytovateľa, vyjadruje, že sa oboznámil s týmito VOP, v plnom rozsahu porozumel ich obsahu a že s nimi súhlasí.
8. Tieto VOP vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia na webovej stránke Poskytovateľa.

18.1.2024