

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

vzťahujúce sa na poskytovanie zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb poskytovateľom zdravotnej starostlivosti AGEL Clinic s.r.o.

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Spoločnosť **AGEL Clinic s.r.o.**, so sídlom: Jelačičová 8, 821 08 Bratislava, IČO: 45 725 381, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 67582/B, je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti v zariadeniach ústavnej zdravotnej starostlivosti a v zariadeniach ambulantnej zdravotnej starostlivosti v rozsahu podľa povolenia na poskytovanie zdravotnej starostlivosti vydaného 19.06.2018, dňa 19.06.2018 č. S07240-ONAPP-2018-04 (ďalej len „**Poskytovateľ**“).
- 1.2 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 webovej stránke Poskytovateľa: <https://agelclinic.sk/>.
- 1.3 Poskytovateľ sa vo svojej činnosti zameriava na ochorenia pohybového ústrojenstva, športovú medicínu, jednoduchú chirurgiu a na ďalšie špecializované odbory.
- 1.4 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.
- 1.5 Ak osobitná Dohoda alebo Zmluva medzi Klientom 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.
- 1.6 Objednaním akejkoľvek Služby Klient vyjadruje úplný a bezvýhradný súhlas s týmito VOP. VOP sa na zmluvný vzťah Prevádzkovateľa a Klienta vzťahujú v plnom rozsahu, ak nie je v týchto VOP uvedené inak.

2. ZÁKLADNÉ POJMY

- 2.1 **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 len „**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.
- 2.2 **Dohoda** je Dohoda o poskytovaní nadštandardných služieb uzatvorená v písomnej forme medzi Poskytovateľom a Klientom.
- 2.3 **Doplnkové ordinačné hodiny** sú nepretržitý časový úsek, ktorý si môže určiť nad rámec ordinačných hodín za stanovených zákonných podmienok Poskytovateľ, ktorý má uzatvorenú zmluvu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti so zdravotnou poisťovňou a v ktorom poskytuje ambulantnú starostlivosť za stanovených podmienok osobám, ktoré sú poistencami tejto

zdravotnej poisťovne a sú objednané na vyšetrenie prostredníctvom informačného systému na objednávanie osôb.

- 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 Klientské centrum** 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 10 týchto VOP.
- 2.7 Ordinačné hodiny** sú na účely týchto VOP časový úsek, v ktorom poskytovateľ poskytuje ambulantnú starostlivosť.
- 2.8 Rozhodné obdobie** označuje čas, na ktorý sa uzatvára Dohoda medzi Klientom a Poskytovateľom. Dĺžku trvania rozhodného obdobia upravuje Dohoda.
- 2.9 Služba** podľa týchto VOP zahŕňa poskytovanie zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb zo strany Poskytovateľa pre Klienta.
- 2.10 Špecializovaná zdravotná starostlivosť** je zdravotná starostlivosť, ktorá sa poskytuje v iných špecializačných odboroch ako všeobecné lekárstvo.
- 2.11 VOP** sú tieto Všeobecné obchodné podmienky Prevádzkovateľa pre poskytovanie Služieb.
- 2.12 Všeobecná zdravotná starostlivosť** je zdravotná starostlivosť, ktorá sa poskytuje v špecializačnom odbore všeobecné lekárstvo.
- 2.13 Ústavná starostlivosť** je zdravotná starostlivosť, ktorá sa poskytuje na základe:
- odporúčania ošetrojúceho lekára, ak zdravotný stav osoby vyžaduje nepretržité poskytovanie zdravotnej starostlivosti dlhšie ako 24 hodín,
 - rozhodnutia súdu alebo
 - žiadosti osoby aj bez odporúčania ošetrojúceho lekára, ak si zmena zdravotného stavu osoby vyžaduje nepretržité poskytovanie zdravotnej starostlivosti dlhšie ako 24 hodín.
- 2.14 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.
- 2.15 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**“).
- 2.16** 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 hradené 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 v Klientskom centre 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 Klientského centra 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 v Klientskom centre 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.
- 3.10** V prípade poskytovania ústavnej zdravotnej starostlivosti je Klient povinný sa riadiť pokynmi zdravotníckych pracovníkov Poskytovateľa a dodržiavať izbový poriadok príslušného oddelenia ústavnej zdravotnej starostlivosti Poskytovateľa.

4. VZÁJOMNÉ PRÁVA A POVINNOSTI

- 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 Zdravotnú starostlivosť možno poskytnúť efektívne jedine na základe plnej súčinnosti Klienta.

5. POSTAVENIE KLIENTA

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

5.2 Jedine Klient je oprávnený rozhodovať o prijatí alebo neprijatí zdravotnej starostlivosti, to platí s prihliadnutím na osobitnú úpravu pre poskytovanie zdravotnej starostlivosti nespôsobilému Klientovi.

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 Klient 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.

5.5 Klient 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 ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka o alternatívnych spôsoboch liečenia, alternatívnej výžive, odporúčaníach tzv. „ľudových liečiteľov“, ako aj o diétnych opatreniach zahájených Klientom bez odporúčania 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 potenciálnych pochybností sa má za to, že za okruh informácií, ktoré Klient poskytol Poskytovateľovi, sa budú považovať 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 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 agelclinic@agelclinic.sk alebo prostredníctvom pošty na adresu sídla Poskytovateľa najneskôr do 3 pracovných dní od ošetrenia. 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 vôbec nepožiadal o sprístupnenie zápisu do zdravotnej dokumentácie.
- 5.10** Klient je povinný sa voči ošetrojúcemu zdravotníckemu pracovníkovi správať úctivo.

6. POSTAVENIE POSKYTOVATEĽA

- 6.1** 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 a okrem prípadu, ak sa Klient rozhodne pre vlastný výber operátora v zmysle Cenníka.
- 6.2** Ošetrojúci zdravotnícky pracovník má povinnosť postupovať pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti tak, aby nespôsobil Klientovi zbytočné náklady a tak, aby rešpektoval jeho čas a jeho súkromie.
- 6.3** Ošetrojúci zdravotnícky pracovník je pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti povinný postupovať humánne a citlivo.
- 6.4** 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.
- 6.5** Poskytovateľ je povinný viesť a uchovávať zdravotnú dokumentáciu Klienta v súlade s platnými a účinnými právnymi predpismi.

7. OBJEDNÁVANIE A ORDINAČNÉ HODINY

- 7.1** Poskytovateľ poskytuje ambulantnú zdravotnú starostlivosť v ordinačných hodinách schválených a potvrdených samosprávnym krajom.
- 7.2** Klienti prichádzajú na ošetrenie najneskôr pol hodinu pred ukončením ordinačných hodín na tento účel. Klienti sú volaní do ambulancie podľa poradia určeného ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom (ak tieto VOP neustanovujú inak).
- 7.3** 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.
- 7.4** O konečnom poradí Klientov vždy po zohľadnení vyššie uvedených a prípadných ďalších relevantných kritérií rozhoduje Poskytovateľ.
- 7.5** 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 dôjde, Poskytovateľ si s Klientom odsúhlasí najbližší

možný termín ošetrenia. Neposkytnutie ošetrenia z kapacitných dôvodov sa nepovažuje za porušenie Zmluvy, Dohody alebo týchto VOP.

7.6 Klienti sa môžu objednávať na určitý čas nasledujúcimi spôsobmi:

- a) telefonicky v čase ordinačných hodín,
- b) emailom na adrese: agelclinic@agelclinic.sk,
- c) online prostredníctvom internetovej stránky: <https://ediar.agelclinic.sk/>, alebo
- d) osobne u Poskytovateľa.

8. ZDRAVOTNÁ STAROSTLIVOSŤ NESPÔSOBILÉMU KLIENTOVI

8.1 Za 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.

8.2 Za nespôsobilého Klienta koná jeho zákonný zástupca.

8.3 Pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti je ošetrujúci zdravotnícky pracovník povinný prihliadať na názor 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 ošetrujúci zdravotnícky pracovník poučuje v plnom rozsahu.

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

8.5 Pri zdravotných výkonoch neodkladnej, bežnej alebo neinvazívnej povahy dáva zákonný zástupca súhlas na poskytnutie zdravotnej starostlivosti. V takýchto prípadoch môže ošetrujúci zdravotnícky pracovník poskytnúť nespôsobilému Klientovi zdravotnú starostlivosť aj bez prítomnosti zákonného zástupcu. Medzi takéto zdravotné výkony predovšetkým patrí:

- a) predpis dlhodobu užívanú liečbu, 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.

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

8.7 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.

8.8 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.

9. ODPLATA ZA POSKYTOVANIE ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI

- 9.1** Poskytovateľ je zmluvným partnerom zdravotných poisťovní, ktoré má zverejnené v priestoroch svojho zariadenia.
- 9.2** 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.
- 9.3** Na základe verejného zdravotného poistenia sa neuhrádza zdravotná starostlivosť, ktorá nie je indikovaná zo zdravotných dôvodov.
- 9.4** 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.
- 9.5** Cenník je zverejnený na prístupnom mieste v priestoroch Poskytovateľa. Poskytovateľ a Klient potvrdzujú, že sú s obsahom Cenníka v celom rozsahu oboznámení.
- 9.6** 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.
- 9.7** Poskytovateľ v Cenníku určuje okrem iného aj zdravotné výkony, resp. použitie zdravotníckych pomôcok, ktoré nie sú hrazené z verejného zdravotného poistenia a pokiaľ sa Klient 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 alebo v Dohode.
- 9.8** 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 Poskytovateľ požiada.
- 9.9** Ak Klient pri poskytovaní Služby nehradenej z verejného zdravotného poistenia neospravedlní svoju neúčast' na vopred dohodnutom alebo stanovenom termíne najmenej jeden pracovný deň pred termínom poskytnutia Služby, nemá nárok na vrátenie zaplateného poplatku alebo zálohy za Službu.
- 9.10** V prípade vopred neospravedlnenej neúčasti Klienta na dohodnutej Službe (tak hradenej, ako aj nehradenej z verejného zdravotného poistenia) zodpovedá Klient za škodu vzniknutú v súvislosti s vyčlenením časových, personálnych a kapacitných prostriedkov Poskytovateľa pre Klienta. Klient za škodu podľa tohto ustanovenia nezodpovedá ak preukáže, že vzniknutú škodu nezavinil. Klient rovnako nezodpovedá za takto spôsobenú škodu v prípade, ak sa Poskytovateľovi podarilo umiestniť na uvoľnený termín iného klienta.
- 9.11** Poskytovateľ je v prípade plánovaných výkonov, ktoré nespĺňajú podmienky na úhradu z verejného zdravotného poistenia, oprávnený vybrať od Klienta zálohu na takýto výkon vo výške poplatku vyplývajúceho z Cenníka vopred.

10. NADŠTANDARDNÉ SLUŽBY

- 10.1** Klient má možnosť pri poskytovaní Služieb u Poskytovateľa vyžiadať si poskytnutie nadštandardných služieb balíka BENEFIT, balíka BENEFIT VIP a tiež nadštandardných služieb pri poskytovaní ústavnej zdravotnej starostlivosti.
- 10.2** Služba BENEFIT a nadštandardné služby pri poskytovaní ústavnej zdravotnej starostlivosti sa poskytujú jednorázovo na základe žiadosti Klienta.
- 10.3** Služba BENEFIT VIP sa poskytuje počas rozhodného obdobia na základe osobitnej Dohody.
- 10.4** Služby balíka BENEFIT zahŕňajú nasledovné:
- a) služby osobnej recepcnej – zahŕňa osobnú asistenciu Klientovi počas jeho prítomnosti v budove kliniky, navigáciu do jednotlivých ambulancií Poskytovateľa, poskytovanie informácií o benefitoch, zľavách, nových službách a pod.),
 - b) pitný režim počas návštevy zdravotníckeho zariadenia (voda, prípadne minerálna voda podľa možnosti Poskytovateľa) a teplé nápoje zdarma (káva, čaj),
 - c) bezplatné parkovanie pred budovou Poskytovateľa (podľa kapacitných možností parkoviska),
 - d) voľný prístup do siete wifi Poskytovateľa,
 - e) detský kútik.
- 10.5** Objednanie balíka BENEFIT je možné aj bez súčasného objednania ďalších nadštandardných služieb ponúkaných Poskytovateľom.
- 10.6** Služba balíka BENEFIT zahŕňa asistenciu v rozsahu tejto služby poskytnutú Klientovi v rámci jedného dňa.
- 10.7** Objednanie nadštandardných služieb zo strany Klienta je dobrovoľné a tieto služby sa poskytujú iba na výslovnú žiadosť Klienta.
- 10.8** Objednanie akejkoľvek z nadštandardných služieb zo strany Klienta nie je podmienkou poskytnutia zdravotnej starostlivosti zo strany Poskytovateľa.
- 10.9** Ceny (poplatky) nadštandardných služieb sa spravujú platným Cenníkom.
- 10.10** Klient sa zaväzuje uhradiť za nadštandardné služby poplatok vo výške podľa aktuálneho Cenníka Poskytovateľa.
- 10.11** Poplatok za nadštandardné služby v balíku Benefit uhradí Klient na mieste v Klientskom centre pred poskytnutím Služieb, a to buď v hotovosti alebo platbou kartou. Čerpanie služieb v balíku Benefit je podmienené zaplatením sumy zodpovedajúcej cene služby zo strany Klienta.
- 10.12** Poplatok za nadštandardné služby v balíku Benefit VIP uhradí Klient do 15 dní od uzatvorenia Dohody a následne vždy do 15 dní odo dňa začatia plynutia nového rozhodného obdobia, pričom Dohoda je podkladom pre uhradenie poplatku; tým nie sú dotknuté osobitné ustanovenia Dohody o čase čerpania služieb zo strany Klienta.

11. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 11.1** 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.

12. RIEŠENIE SPOROV A ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

- 12.1** Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory alebo nedorozumenia budú riešiť primárne vzájomnou komunikáciou.
- 12.2** Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory alebo nedorozumenia nebudú za žiadnych okolností medializovať.
- 12.3** 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).
- 12.4** V každom štádiu riešenia sporu sa zmluvné strany zaväzujú postupovať tak, aby nepoškodili dobré meno a povest' druhej strany.
- 12.5** 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 v Klientskom centre, 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.
- 12.6** 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.
- 12.7** Klient berie na vedomie, že u Poskytovateľa sa veci podľa ich povahy odkladajú výlučne na miestach podľa článku 12.5 a 12.6 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.

13. ZBAVENIE MLČANLIVOSTI A ZDRAVOTNÁ DOKUMENTÁCIA A JEJ SPRÍSTUPŇOVANIE A POSKYTOVANIE

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

- 13.2** 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.
- 13.3** Informácie o zdravotnom stave nespôsobilého Klienta je Poskytovateľ alebo ošetrojúci zdravotnícky pracovník oprávnený poskytnúť jeho zákonnému zástupcovi, a to v celom rozsahu.
- 13.4** Klient zbavuje mlčanlivosti ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka v rozsahu a voči:
- Poskytovateľovi v celom rozsahu údajov zo zdravotnej dokumentácie a iných údajov jeho zdravotného stavu,
 - 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,
 - 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.
- 13.5** Poskytovateľ môže poskytnúť údaje o zdravotnom stave Klienta, ako aj fotokópie, či scany zdravotnej dokumentácie (na základe vyžiadania Klienta alebo osoby podľa článku 13.2 a 13.3 týchto VOP), inak ako osobne, len na emailovú adresu alebo telefónne číslo uvedené v úvode Zmluvy. Klient ubezpečuje Poskytovateľa, že prístup k označenej emailovej schránke a k označenému telefónnemu číslu majú výlučne len osoby oprávnené sa oboznamovať s obsahom zdravotnej dokumentácie Klienta.
- 13.6** Klient je pri telefonickej komunikácii na žiadosť Poskytovateľa alebo ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka povinný uviesť osobný identifikátor, ktorý bude Klientovi oznámený Poskytovateľom v súlade s podmienkami spracovania osobných údajov u Poskytovateľa.
- 13.7** Všetky formy komunikácie medzi Poskytovateľom a Klientom sa spravujú podmienkami spracovania osobných údajov Poskytovateľa, ktoré boli Klientovi riadne oznámené.
- 13.8** Poskytovateľ prostredníctvom ošetrojúcich zdravotníckych pracovníkov má v zmysle právnych predpisov právo poskytnúť nevyhnuté informácie konziliárnemu lekárovi v prípade, ak je Klient odoslaný na konzílium.

14. DORUČOVANIE

- 14.1** 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.
- 14.2** 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.
- 14.3** Zmluvné strany sa dohodli, že účinky doručenia písomnosti nastanú aj vtedy, ak:
- 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.

14.4 Komunikácia medzi Poskytovateľom a Klientom týkajúca sa objednávania alebo zrušenia 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 zväžení Poskytovateľa.

14.5 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.

15. TRVANIE A ZMENY ZMLUVY, DOHODY A VOP

15.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, a to odo dňa jej platnosti.

15.2 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.

15.3 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.

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

- a) jeho pracovné zaťaženie (množstvo Klientov) prekročuje 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.

15.5 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.

15.6 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.

- 15.7** 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.
- 15.8** 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 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.
- 15.9** 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.

16. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 16.1** 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.
- 16.2** 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.

- 16.3** 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 záväzná 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.
- 16.4** Ku dňu účinnosti týchto VOP sa rušia všetky predchádzajúce obchodné podmienky týkajúce sa poskytovania Služieb podľa týchto VOP.
- 16.5** Tieto VOP nadobúdajú platnosť zverejnením v priestoroch Poskytovateľa dňa 01.07.2019 a účinnosť dňa 01.07.2019.
- 16.6** 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.
- 16.7** Prípadné spory medzi poskytovateľom a Klientom sa budú riešiť predovšetkým cestou dohody a zmiernu. Ak sa Poskytovateľ a Klient nedohodnú inak, prípadné spory sa budú viesť pred príslušnými súdmi Slovenskej republiky.
- 16.8** Ak sa dôvod neplatnosti týchto VOP vzťahuje len na niektorú ich časť, je neplatnou len táto časť, pokiaľ z povahy vzťahu medzi Poskytovateľom a Klientom alebo z povahy ustanovenia nevyplýva, že túto časť nemožno oddeliť od ostatného obsahu.

V Bratislave dňa 17. 06. 2019