

Všeobecné obchodné podmienky MEDANTE Clinic, s.r.o. Poskytovanie zdravotníckych služieb a nemedicínskych služieb spoločnosťou

Úvod

- Platnosť a účinnosť týchto Všeobecných obchodných podmienok nastáva dňom 1.1.2025.
- Tento dokument predstavuje Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti **MEDANTE Clinic, s.r.o.**, so sídlom Podpriehradná 3A, Bratislava 821 07, Slovenská republika, IČO: 47 187 743, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 89678/B (ďalej ako „**Spoločnosť**“), ktoré upravujú právne vzťahy týkajúce sa poskytovania zdravotníckych služieb a nemedicínskych služieb Spoločnosťou Klientovi (ďalej ako „**VOP**“).
- Účelom týchto VOP je taktiež úprava základných pravidiel pre poskytovanie Služieb zdravotnej starostlivosti a Nemedicínskych nadštandardných služieb Klientom, v rámci čoho sa vymedzujú práva a povinnosti Klienta a Spoločnosti.
- Tieto VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej Dohody a Dohody (zmluvy) o nadštandardných službách Spoločnosťou Klientovi. V prípade rozporu medzi ustanoveniami v Dohode alebo Dohode o nadštandardných službách uzatvorenej medzi Klientom a Spoločnosťou a týmito VOP, majú prednosť ustanovenia uvedené v Dohode alebo Dohode o nadštandardných službách.
- Predtým, ako Klient začne využívať služby Spoločnosti, je povinný si pozorne prečítať tieto VOP. Ak Klient nesúhlasí s týmito VOP, nie je oprávnený využívať služby Spoločnosti.
- Objednaním akejkoľvek Služby alebo Nemedicínskych nadštandardných služieb Klient vyjadruje úplný a bezvýhradný súhlas s týmito VOP. VOP sa na zmluvný vzťah Spoločnosti a Klienta vzťahujú v plnom rozsahu, ak nie je v Dohode, Dohode o nadštandardných službách, alebo týchto VOP uvedené inak.
- Súčasťou týchto VOP je aj osobitná úprava podmienok používania poukazov, ktoré Spoločnosť poskytuje Klientom ako jednu z možností úhrady za poskytované služby a je uvedená v Prílohe č.1.
- Súčasťou týchto VOP je aj Reklamačný poriadok uvedený v Prílohe č. 2.

1. Definícia pojmov

Nasledujúce pojmy majú na účely týchto VOP, a ak nie je osobitne dohodnuté inak, nasledujúci význam:

- 1.1 **Cenník** – znamená zoznam cien za Služby a Nemedicínske nadštandardné služby. Aktuálny cenník je zverejnený na webovom sídle Spoločnosti www.medante.sk.
- 1.2 **Dohoda** znamená dohoda uzatvorená medzi Spoločnosťou a Klientom, ktorej predmetom je poskytnutie Služieb zo strany Spoločnosti Klientovi, vrátane jednorázovej návštevy Spoločnosti Klientom;
- 1.3 **Dohoda o nadštandardných službách** v ambulanciách všeobecného lekára, pediatra, gynekológa a ostatných špecializovaných ambulanciách znamená dohoda uzatvorená medzi Spoločnosťou a Klientom, ktorej predmetom je poskytnutie Nemedicínskych nadštandardných služieb zo strany Spoločnosti Klientovi s ročnou platbou.
- 1.4 **Kontaktné údaje** sú uvedené na webe spoločnosti <https://www.medante.sk/kontakt/>
- 1.5 **Klient** znamená fyzická alebo právnická osoba, ktorej Spoločnosť poskytuje Zdravotnú starostlivosť alebo nemedicínske nadštandardné služby a ktorá vstúpila súhlasom s týmito VOP do Právneho vzťahu so Spoločnosťou;
- 1.6 **Nemedicínske nadštandardné služby** sú najmä nie však výlučne tieto služby:
 - a) **komplexný manažment klienta:**
 - o 12h denne služby recepcie, telefonické, emailové, sms/ emailová notifikácia termínu návštevy
 - o možnosť objednania sa na akútne vyšetrenie prostredníctvom webu
 - o zosúladenie vyšetrení u špecialistov a nadštandardný čas na jedno vyšetrenie do 60 minút (podľa typu vyšetrenia)
 - o celostný prístup k pacientovi a konziliárna spolupráca lekárov so špecialistami
 - o spolupráca lekárov s terapeutmi podporných celostných modalít
 - b) **ďalšie služby:**
 - o služba "Nájdeme vám špecialistu", ktorého nemáme v tíme
 - o služba "Interné Second opinion" - MEDANTE všeobecných lekárov
 - o oddelené čakárne pre infekčných pacientov
 - o antigénové a PCR testovania v ordinácii



- centrálny informačný systém, ktorý prepája všetky ambulancie polikliniky
 - Wifi pripojenie v priestoroch polikliniky a klimatizované priestory polikliniky
 - bezplatné parkovanie priamo pred poliklinikou
 - Komunikácia možná aj v inom jazyku ako slovenskom (líši sa v závislosti od lekára)
- 1.7 **Ordinačné hodiny** znamenajú časové obdobie, v ktorom Spoločnosť poskytuje Zdravotnú starostlivosť Klientovi a sú zverejnené na webových stránkach spoločnosti. Služby recepcie Spoločnosti sú dostupné od 7:00 do 19:00 od pondelka do štvrtka a od 7:00 do 16:00 v piatok. Počas víkendov a sviatkov je Spoločnosť zatvorená a služby neposkytuje.
- 1.8 **Ošetrojúci zdravotnícky pracovník** znamená zdravotnícky pracovník určený Spoločnosťou na poskytovanie Zdravotnej starostlivosti Klientovi. Ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka vykonáva lekár alebo zubný lekár a sestra alebo pôrodná asistentka;
- 1.9 **Právny vzťah** znamená právny vzťah, ktorý za podmienky súhlasu s týmito VOP vzniká medzi Spoločnosťou a Klientom na základe príslušných ustanovení § 12 Zákona o zdravotnej starostlivosti, na základe uzatvorenej Dohody alebo Dohody o nadštandardných službách.
- 1.10 **Služby** znamenajú všetky úkony poskytované Spoločnosťou vrátane nadštandardných nemedicínskych služieb.
- 1.11 **Zákon o ARS** znamená zákon č. 391/2015 Z. Z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov;
- 1.12 **Zdravotná starostlivosť** znamená v zmysle § 2 ods. 1 Zákona o zdravotnej starostlivosti súbor pracovných činností, ktoré vykonávajú Ošetrojúci zdravotnícki pracovníci Spoločnosti, 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, ošetrovateľskú starostlivosť a pôrodnú asistenciu;
- 1.13 **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;
- 1.14 **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;
- 1.15 **Zmluvné strany** znamenajú Klient a Spoločnosť spoločne.
- 1.16 **Odplata** je cena podľa aktuálne platného cenníka Spoločnosti.

2. Pravidlá poskytovania Zdravotnej starostlivosti

- 2.1 Spoločnosť je zdravotnícke zariadenie, ktoré poskytuje najmä:
- a) vysokú úroveň materiálneho technického zabezpečenia a výkonov s tým súvisiacich,
 - b) efektívny manažment Klienta, ktorý zahŕňa rezervácie termínov na vyšetrenia a výkony, počas Ordinačných hodín, prijímanie a spracovanie žiadostí Klienta na zabezpečenie Zdravotnej starostlivosti prostredníctvom komunikačného kanála, s ktorými je Klient oboznámený,
 - c) ďalšie služby v online prostredí, ktoré zahŕňajú promptné vybavenie požiadaviek Klienta, týkajúce sa Klientovho zdravotného stavu,
 - d) na základe osobitnej Dohody, zabezpečenie Zdravotnej starostlivosti podľa povahy žiadostí Klienta, vykonaného diagnostického vyšetrenia, reálnych kapacít a v súlade s rozsahom služieb Spoločnosti,
- 2.2 Spoločnosť je podľa § 12 ods. 2 Zákona o zdravotnej starostlivosti oprávnená odmietnuť uzatvoriť Dohodu alebo Dohodu o nadštandardných službách v prípade, ak
- a) by prekročila svoje únosné pracovné zaťaženie,
 - b) osobný vzťah Ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka ku Klientovi alebo k jeho zákonnému zástupcovi nezaručuje objektívne hodnotenie zdravotného stavu alebo
 - c) poskytovaniu Zdravotnej starostlivosti bráni osobné presvedčenie Ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka, ktorý má Zdravotnú starostlivosť poskytovať;
 - d) pričom dôvody ustanovené v bode 2.2 pod písm. c) sa vzťahujú len na umelé prerušenie tehotenstva, sterilizáciu a asistovanú reprodukciu a
 - e) dôvody uvedené vyššie pod písmenom a) sa nevzťahujú na Klienta, ktorý má trvalý pobyt alebo prechodný pobyt v určenom zdravotnom obvode Spoločnosti, aj to v prípade, ak ide o všeobecnú



ambulantnú zdravotnú starostlivosť pre dospelých a/alebo všeobecnú ambulantnú zdravotnú starostlivosť pre deti a dorast.

- 2.3 Zdravotná starostlivosť je Klientovi poskytovaná len počas Ordinačných hodín príslušnej ambulancie zaradenej do siete Spoločnosti prostredníctvom Ošetrojúcich zdravotníckych pracovníkov a na základe vopred dohodnutých termínov. V prípade akútnych Klientov je zdravotná starostlivosť poskytovaná podľa možností daného pracoviska.
- 2.4 Zdravotná starostlivosť musí byť zo strany Spoločnosti prostredníctvom Ošetrojúcich 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.
- 2.5 Klient vyjadruje svoj súhlas s tým, aby Spoločnosť plnila záväzky z Dohody aj prostredníctvom tretej osoby, t. j. prostredníctvom Ošetrojúcich zdravotníckych pracovníkov, aj bez ďalšieho osobitného súhlasu Klienta. V prípadoch podľa predošlej vety zodpovedá Klientovi Spoločnosť tak, akoby plnila záväzky osobne.
- 2.6 Ošetrojúci 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. Ošetrojúci 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.
- 2.7 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.
- 2.8 Klient sám rozhoduje o svojom zdraví, nesie za svoje zdravie plnú zodpovednosť. Zdravotná starostlivosť sa preto zo strany Spoločnosti poskytuje výlučne na základe podnetu alebo žiadosti od Klienta, čo Spoločnosť rešpektuje.
- 2.9 Výhradné právo Spoločnosti na odmietnutie požiadavky Klienta zostáva zachované v prípade, ak by tým Spoločnosť porušila 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.
- 2.10 Klient súhlasí s tým, že Spoločnosť je podľa zaradenia špecializácie oprávnená určiť, ktorý Ošetrojúci zdravotnícky pracovník, bude Klientovi poskytovať Zdravotnú starostlivosť.
- 2.11 Ošetrojúci zdravotnícky pracovník je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa od Klienta dozvedel počas poskytovania Zdravotnej starostlivosti, pokiaľ v Dohode, alebo Dohode o nadštandardných službách, v týchto VOP, alebo v príslušných právnych predpisoch nie je uvedené inak.
- 2.12 Klient berie na vedomie, že Spoločnosť vedie a uchováva Zdravotnú dokumentáciu Klienta v súlade s platnými a účinnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 2.13 Spoločnosť si z dôvodu nevyhnutných prevádzkových alebo operatívnych dôvodov vyhradzuje právo na zmenu alebo úpravu už objednaných termínov. Ak takáto skutočnosť nastane, Klientovi vzniká nárok na náhradu objednaného termínu.

3. Práva a povinnosti Klienta

- 3.1 **Klient má právo** pri poskytovaní Zdravotnej starostlivosti za podmienok podľa Zákona o zdravotnej starostlivosti na:
 - a) ochranu dôstojnosti, rešpektovanie svojej telesnej integrity a psychickej integrity,
 - b) ochranu informácií o zdravotnom stave a právo na ochranu údajov Zdravotnej dokumentácie,
 - c) poskytnutie informácií ohľadom jeho zdravotného stavu,
 - d) informácie o účele, povahe, následkoch a rizikách poskytnutia zdravotnej starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia Zdravotnej starostlivosti,
 - e) 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),
 - f) poskytnutie poučenia,
 - g) odmietnutie poskytnutia Zdravotnej starostlivosti, s výnimkou prípadov, v ktorých podľa všeobecne záväzného právneho predpisu možno poskytnúť Zdravotnú starostlivosť bez informovaného súhlasu,



- h) 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,
- i) zmiernenie utrpenia,
- j) humánny, etický a dôstojný prístup Ošetrojúcich zdravotníckych pracovníkov;
- k) žiadať výpis zo Zdravotnej dokumentácie a právo na nahliadanie do Zdravotnej dokumentácie, robenie si výpisov a vyžiadanie si kópie Zdravotnej dokumentácie; nahliadnutie do Zdravotnej dokumentácie môže byť Klientovi odmietnuté, ak to ustanovuje osobitný právny predpis,
- l) na správne poskytovanú Zdravotnú starostlivosť,
- m) aby bol rešpektovaný čas jeho, resp. jeho zákonného zástupcu, aby boli dodržané dohodnuté termíny vyšetrení v súlade s časovými možnosťami a konkrétnou situáciou u Spoločnosti.

3.2 Klient je povinný:

- a) Klient sa zaväzuje súhlasom s týmito VOP uhradiť Spoločnosti cenu za poskytnuté Služby podľa aktuálneho Cenníka.
- b) Pri každom príchode do Spoločnosti alebo príslušnej polikliniky, ktorá patrí do siete Spoločnosti, je Klient povinný zaregistrovať sa na recepcii / klientskom centre Spoločnosti a predložiť identifikačné doklady nevyhnutné na poskytnutie Zdravotných služieb.
- c) 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,
- d) Informovať Ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka o spôsoboch liečenia, ktoré Klient už podstúpil (aj alternatívnych či doplnkových podporných liečeniach a výživách),
- e) Oznamovať Spoločnosti každú zmenu svojich osobných údajov uvedených na účely registrácie Klienta, ako aj prípadnú zmenu svojej zdravotnej poisťovne. Tieto informácie je Klient povinný oznamovať Spoločnosti bezodkladne.
- f) Klient je povinný dostaviť sa na vyšetrenie s dostatočným časovým predstihom.

3.3 Stornovanie termínu

- a) V prípade ak Klient vykoná objednávku poskytnutia služby Zdravotnej starostlivosti, alebo akéhokoľvek vyšetrenia u Spoločnosti a z akýchkoľvek dôvodov sa nebude môcť Klient na termín vyšetrenia dostaviť, má Klient právo zrušiť termín prehliadky alebo súboru vyšetrení
- b) Klient môže zrušiť termín cez email potvrdzujúci objednávku termínu a následne potvrdením zrušenia v klientskej zóne.
- c) Ak Klient nepostupuje podľa bodu 3.3 b) je povinný informovať Spoločnosť o zrušení termínu na telefónnom čísle +421 220 302 303 alebo emailom na recepcia@medante.sk

3.4 Omeškanie Klienta na termín

- a) Klient je v prípade omeškania povinný čo najskôr o tejto skutočnosti informovať Spoločnosť na telefónnom čísle +421 220 302 303.
- b) V prípade omeškania Klienta na termín si Spoločnosť vyhradzuje právo Klientovi odmietnuť poskytnúť službu v danom termíne alebo inom termíne ak to prevádzkové dôvody neumožňujú.
- c) V prípade ak je zostávajúci čas pri omeškaní Klienta objednaného termínu po vyhodnotení Ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom dostatočný, má Spoločnosť právo čas na poskytnutie služby primerane skrátiť.

3.5 Klient zodpovedá za správnosť, pravdivosť, úplnosť a aktuálnosť informácií poskytnutých Spoločnosti a príslušnému Ošetrojúcemu zdravotníckemu pracovníkovi v súvislosti s poskytovaním Služieb. Klient berie na vedomie, že zamlčanie alebo skreslenie informácií poskytnutých Ošetrojúcemu zdravotníckemu pracovníkovi môže vyústiť do nesprávnej diagnózy alebo do nesprávne určenej terapie a/ alebo liečby.

3.6 Klient je povinný odovzdať včas Spoločnosti informácie, ktoré sú potrebné na poskytovanie Služieb, pokiaľ z ich povahy nevyplýva, že ich má obstaráť Spoločnosť.

3.7 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 Spoločnosť je oprávnená originál uvedeného právoplatného rozhodnutia príslušného súdu od zástupcu vyžiadať a vyhotoviť si kópiu.

4. Osobitné ustanovenia týkajúce sa poskytovania Nemedicínskych nadštandardných služieb

- 4.1 Rozsah a podmienky poskytovania Nemedicínskych nadštandardných služieb sú zverejnené na webových stránkach Spoločnosti.
- 4.2 Nemedicínske nadštandardné služby tvoria neoddeliteľnú súčasť poskytovania Služieb Spoločnosti a sú spoplatnené podľa príslušného cenníka.
- 4.3 Spoločnosť postupuje pri poskytovaní služieb Klientovi s odbornou starostlivosťou, podľa pokynov Klienta a v súlade so záujmami Klienta, ktoré Spoločnosť pozná.
- 4.4 Obdobie trvania jednotlivých balíkov/programov Nemedicínskych nadštandardných služieb je definované v špecifikácii týchto balíkov/programov uvedenej na webovej stránke Spoločnosti (<https://www.medante.sk/>) a je spravidla 12 mesiacov. V prípade osobitej dohody sú Klient Spoločnosť oprávnený dojednať aj iné obdobie.
- 4.5 Pre vylúčenie pochybností Klient súhlasom s týmito VOP potvrdzuje, berie na vedomie a bezvýhradne akceptuje, že Spoločnosť je povinná poskytovať Klientovi Nemedicínske nadštandardné služby podľa výberu Klienta na základe Dohody alebo Dohody o nadštandardných službách 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 nadštandardných službách, má Spoločnosť právo odoprieť Klientovi poskytovanie Nemedicínskych nadštandardných služieb až do okamihu zaplataenia Odplaty.
- 4.6 Ak Zmluvné strany uzatvorili Dohodu alebo Dohodu o poskytovaní nadštandardných služieb, tak poskytovanie Služieb začína pracovný deň nasledujúci po uzatvorení Dohody o nadštandardných službách.

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

- 5.1 Aktuálny Cenník Spoločnosti a aktuálny zoznam zdravotných poisťovní, s ktorými má Spoločnosť uzatvorenú zmluvu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti, sú vždy k dispozícii na nahliadnutie v priestoroch príslušného zdravotníckeho zariadenia Spoločnosti a na webovej stránke Spoločnosti (<https://www.medante.sk/>).
- 5.2 Za platné znenie Cenníka sa za každých okolností považuje znenie, ktoré je zverejnené na webovej stránke Spoločnosti (<https://www.medante.sk/>).
- 5.3 Cena za Službu sa v prípade objednania online alebo prostredníctvom služieb recepcie hradí vopred, ak nie je uvedené inak alebo povaha služby platbu vopred nevyžaduje. V ojedinelých prípadoch hradí Klient poplatok za poskytnutie Služieb Spoločnosti bezprostredne po prijatí služby, a to vždy podľa dohody so Spoločnosťou.
- 5.4 Odplata za nevyčerpané, avšak už uhradené Služby a balíky Služieb sa Klientovi nevracia, s čím Klient výslovne súhlasí, pokiaľ nie je vo VOP uvedené inak .
- 5.5 **Storno podmienky**
 - a) **Zrušenie viac ako 24 hodín pred termínom** - v prípade, ak Klient zruší termín, na ktorý bol objednaný najneskôr celých 24 hodín pred daným termínom, bude mu po dohode poskytnutý náhradný termín alebo na základe jeho požiadavky vrátených 100 % z ceny za poskytnutie objednanej Služby, ktoré Klient už zaplatil Spoločnosti;
 - b) **Zrušenie menej ako 24 hodín pred termínom alebo nedostavenie sa** - v prípade, ak sa klient neodhlási z termínu celých 24 hodín vopred (tj. nedostaví sa na dohodnutý termín bez odhlásenia celých 24 hodín vopred alebo sa odhlási z termínu menej ako celých 24 hodín vopred) má MEDANTE právo na uplatnenie storno poplatku vo výške 100% ceny výkonu/služby, ktorý pokrýva všetky náklady spojené s rezervovaním termínu a blokáciou pracovného času odborného personálu.
 - c) Právo na storno poplatok môže MEDANTE uplatniť aj pri úhrade výkonu/služby vopred a aj v prípade, že klient výkon/službu vopred ešte nehradil.
 - d) Storno poplatok môže byť aplikovaný aj pre klienta, ktorý má zakúpený zvýhodnený ročný program, ktorý už nevyžaduje dodatočnú platbu a bude spoplatnený v zmysle aktuálneho cenníka v plnej cene.



5.6 Omeškanie na termín

- a) Omeškanie Klienta - V prípade omeškania na termín podľa bodu 3.4 b) a c) nevzniká Klientovi žiadne právo na náhradu v peňažnej forme alebo vo forme náhradného termínu a termín sa považuje za konzumovaný v celom rozsahu.
- b) Omeškanie Spoločnosti – V prípade omeškania Ošetrojúceho personálu o viac ako 50% z dohodnutého času na termín alebo pri menšej miere omeškania ako 50% avšak nemožnosti adekvátne ošetriť Klienta vzniká Klientovi nárok na nový termín poskytnutý bezodplatne.

5.7 V prípade, že je Klient v omeškaní so zaplatením peňažného plnenia prostredníctvom vystavenej faktúry viac ako 3 (tri) dni, vzniká spoločnosti nárok na zmluvnú pokutu od Klienta, a to vo výške 0,3 % za každý deň omeškania so zaplatením peňažného plnenia Klientom, pričom Spoločnosť má právo neposkytovať Služby a výkony po dobu, v ktorej je Klient s omeškaním úhrady príslušnej platby. Klient je s uvedeným uzročený a s uvedeným súhlasí.

5.8 V prípade zmeny rozsahu Služby, má Klient právo na náhradu obdobnou službou. Po poskytnutí obdobnej služby ako náhrady, nie je takáto situácia dôvodom na ukončenie Právneho vzťahu, a to akýmkoľvek spôsobom. V prípade, ak Klient nesúhlasí so zmenou ceny za ním vybraný balík Nemedicínskych nadštandardných služieb, má právo od Zmluvy odstúpiť, alebo si zvoliť iný balík Nemedicínskych nadštandardných služieb.

6. Zodpovednosť za škodu a riešenie sporov

6.1 Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory alebo nedorozumenia vyplývajúce z Právneho vzťahu, budú riešiť prednostne vzájomnou komunikáciou a na základe dohody.

6.2 Spoločnosť nezodpovedá za žiadnu škodu, ktorá môže Klientovi vzniknúť v dôsledku používania portálu na webovej stránke spoločnosti (<https://www.medante.sk/>), registrácie na predmetnom portáli alebo zrušenia registrácie, ani z dôvodu uvedenia nepravdivých alebo neúplných údajov Klientom. Spoločnosť tiež nezodpovedá za škodu spôsobenou Klientovi na webovom portáli Spoločnosti, 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 Spoločnosti.

6.3 V každej vzniknutej nezrovnalosti medzi Klientom a Spoločnosťou sa zmluvné strany zaväzujú, že budú postupovať tak, aby nepoškodili dobré meno druhej strany.

6.4 V prípade ak sa Spoločnosť a Klient pri prípadnej nezrovnalosti neurovnajú prostredníctvom osobitnej dohody, sú na prípadné spory príslušné súdy Slovenskej republiky.

6.5 Zodpovednosť za škodu sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, pričom Spoločnosť zodpovedá za škodu spôsobenú Klientovi porušením povinností Spoločnosti podľa Dohody alebo Dohody o nadštandardných službách, obmedzene, a to najviac do výšky odplaty uhradenej Klientom za príslušnú službu poskytnutú zo strany Spoločnosti Klientovi.

6.6 Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Klient a Spoločnosť berú na vedomie, že za akékoľvek škody a nároky vzniknuté z dôvodu nesprávneho poskytnutia Zdravotnej starostlivosti zodpovedá Spoločnosť Klientovi, len ak je samotná Spoločnosť týmto poskytovateľom Zdravotnej starostlivosti, z ktorej vznikol zodpovednostný nárok.

7. Trvanie zmluvy a Ukončenie právneho vzťahu

7.1 Dohoda alebo Dohoda o nadštandardných službách sa uzatvára na dobu neurčitú pokiaľ Dohoda alebo Dohoda o nadštandardných službách alebo tieto VOP neustanovujú inak.

7.2 V súlade s § 12 ods. 10 Zákona o zdravotnej starostlivosti Dohoda alebo Dohoda o nadštandardných službách zaniká:

- a) Dohodou Spoločnosti a Klienta;
- b) Na základe písomného odstúpenia od Dohody alebo Dohody o nadštandardných službách zo strany Klienta alebo Spoločnosti;
- c) Zánikom Spoločnosti bez právneho nástupcu;
- d) Smrťou alebo zánikom Klienta.



8. Osobitné ustanovenia o registrácii pri používaní webového portálu Spoločnosti

- 8.1 Pred registráciou na webovom portáli Spoločnosti, je Klient povinný sa oboznámiť s týmito VOP. Registráciou na webovom portáli Spoločnosti 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.
- 8.2 Pri online registrácii na portáli je Klient povinný poskytnúť o sebe aktuálne a pravdivé údaje v rozsahu uvedenom pri samotnej registrácii do portálu Spoločnosti (meno, priezvisko, dátum narodenia, e-mailová adresa alebo telefónne číslo). Registrácia do webového portálu Spoločnosti je dobrovoľná, pričom ju Klient môže kedykoľvek zrušiť.
- 8.3 V prípade využitia webového portálu Spoločnosti Klientom, ktorý sa prieči dobrým mravom (aj jednorazovo), alebo nie je v súlade s týmito VOP, si Spoločnosť vyhradzuje právo na okamžité zrušenie registrácie Klienta z webového portálu Spoločnosti, a to bez akejkoľvek náhrady.
- 8.4 Registrácia a používanie webového portálu Spoločnosti je povolené len osobám vo veku najmenej 18 rokov, ktoré majú spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu.
- 8.5 Klient je povinný uchovávať svoje prístupové meno a heslo do webového portálu Spoločnosti tak, aby nedošlo jeho zneužitiu týchto údajov. Spoločnosť za únik, zneužitie alebo poskytnutie týchto údajov tretej osobe nezodpovedá.
- 8.6 Zmluvné strany bezvýhradne súhlasia, že objednávky akýchkoľvek služieb Spoločnosti prostredníctvom webového portálu Spoločnosti sa stávajú platnými riadnym vyplnením formulára na to určeného na webovom portáli Spoločnosti.
- 8.7 Rezervácia termínu je zabezpečená platbou v zmysle platného Cenníka a Spoločnosť si vyhradzuje právo o storno termínu pokiaľ tento nie je uhradený správne a včas.

9. Spotrebiteľské ustanovenia a Orgán dozoru

- 9.1 Vzhľadom na to, že Slovenská republika je viazaná platnými právnymi predpismi Európskej únie, považujú sa tieto VOP v prípade, ak sa Dohoda o nadštandardných službách uzatvára prostredníctvom internetu, za zmluvu uzatvorenú na diaľku medzi Vami ako spotrebiteľom a Spoločnosťou ako dodávateľom služieb.
- 9.2 Predmetom Dohody o nadštandardných službách medzi Klientom Spoločnosťou ako dodávateľom je poskytovanie Nemedicínskych nadštandardných služieb.
- 9.3 V prípade, ak Klient uzatvára Dohodu o nadštandardných službách prostredníctvom elektronických prostriedkov na diaľku, má právo odstúpiť od Dohody o nadštandardných službách bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní. Pri uplatnení práva na odstúpenie od Dohody o nadštandardných službách informuje Klient Spoločnosť o svojom rozhodnutí jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou, e-mailom) na adrese Spoločnosti uvedenej v záhlaví Dohody o nadštandardných službách alebo e-mailom: recepia@medante.sk. Na tento účel môže Klient použiť vzorový formulár na odstúpenie od Dohody o nadštandardných službách, ktorý tvorí prílohu č. 3 týchto VOP. V prípade odstúpenia od Dohody o nadštandardných službách podľa tohto ustanovenia týchto VOP budú Klientovi vrátené všetky úhrady za nevykonané Nemedicínske o nadštandardné služby.
- 9.4 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.
- 9.5 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-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>
- 9.6 Právo výberu oprávnenej právnickej osoby, prostredníctvom ktorej chce Klient alternatívne riešiť spor so Spoločnosťou, má Klient. Náležitosti návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporov, ako aj priebeh konania, sú uvedené v Zákone o ARS. Oprávnená právnická osoba môže požadovať poplatok za začatie alternatívneho sporu, tento však nesmie presiahnuť päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty.
- 9.7 Klient ako spotrebiteľ má právo použiť aj 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 webovej stránke:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

10. Osobné údaje

- 10.1 Spoločnosť spracúva osobné údaje Klienta na základe platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky
- 10.2 Klient berie na vedomie, že Spoločnosť spracúva osobné údaje Klienta na účely a za podmienok, ktoré sú uvedené v zásadách ochrany osobných údajov zverejnených na webovej stránke klienta (<https://www.medante.sk/kontakt/informovany-suhlas-so-spracovanim-poskytnutych-osobnych-udajov/>).
- 10.3 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. Zmeny VOP

- 11.1 Spoločnosť je oprávnená jednostranne zmeniť tieto VOP.
- 11.2 Pokiaľ príslušné právne predpisy nebudú vyžadovať inak, Spoločnosť Klientovi oznámi akékoľvek zmeny a doplnenia týchto VOP najmenej 30 dní pred nadobudnutím účinnosti týchto zmien a doplnení týchto VOP prostredníctvom elektronickej komunikácie e-mailom, alebo ich zverejnením na internetovej stránke Spoločnosti.
- 11.3 Klient má právo zmenu VOP odmietnuť, pričom svoje rozhodnutie musí doručiť Spoločnosti najneskôr do nadobudnutia účinnosti zmeny VOP. V prípade, ak najneskôr do účinnosti príslušnej zmeny Klient neoznámí Spoločnosti odmietnutie zmeny VOP, bude sa mať za to, že so zmenou VOP Klient súhlasí.
- 11.4 V prípade ak Klient prejaví nesúhlas so zmenou VOP pred dňom nadobudnutia účinnosti zmeny, k tomuto dňu sa má za to, že Klient od Dohody alebo Dohody o nadštandardných službách odstúpil a nie je ďalej oprávnený na užívanie poskytované Služieb alebo Nemedicínskych nadštandardných služieb od Spoločnosti.

12. Záverečné ustanovenia

- 12.1 Právne vzťahy medzi Spoločnosťou a Klientom sa spravujú Občianskym zákonníkom a Zákonom o zdravotnej starostlivosti.
- 12.2 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. Spoločnosť je oprávnená 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.
- 12.3 Tieto VOP a všetky ďalšie dokumenty, na ktoré tieto VOP odkazujú spolu s ďalšími právnymi oznámeniami alebo zmluvnými podmienkami a pravidlami uverejnenými Spoločnosťou na internetovej stránke, predstavujú kompletnú dohodu medzi Klientom a Spoločnosťou týkajúcu sa užívania akýchkoľvek služieb Spoločnosti.
- 12.4 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.
- 12.5 V prípade, ak dôjde k porušeniu týchto VOP zo strany Klienta a Spoločnosť proti Klientovi nepodnikne žiadne právne kroky, neznamená to vzdanie sa práv zo strany Spoločnosti.



Príloha č. 1: Všeobecné obchodné podmienky pre Poukazy (ďalej ako „VOP Poukazy“)

1. Definícia pojmov

1.1 Univerzálny poukaz, Bonusový poukaz, Darčkový poukaz, poukaz na službu alebo iný typ poukazu (ďalej ako „Poukaz“) predstavuje poukaz na úhradu výhradne služieb Spoločnosti buď vo finančnom objeme definovanom na poukaze alebo priamo na konkrétnu službu, na ktorú je poukaz vystavený.

2. Špecifikácia Poukazu

2.1 Poukaz vystavuje Spoločnosť.

2.2 Každý Poukaz obsahuje minimálne nasledujúce údaje:

- i) Identifikácia vystavovateľa Spoločnosti
- ii) Identifikačné číslo
- iii) Bezpečnostný prvok Poukazu – PIN alebo heslo
- iv) Výšku hodnoty v EUR, ktorá sa má uplatniť alebo konkrétnu službu na ktorú je Poukaz vystavený
- v) Dátum platnosti resp. expirácie
- vi) Podmienky použitia najmä:
 - Viazanosť uplatnenia na osobu
 - Obmedzenie na služby / skupinu služieb
 - Možnosti kombinácie

3. Vystavenie Poukazu a úhrada

3.1 Poukaz vystavuje Spoločnosť a posieľa ju elektronicky vo formáte PDF na email Klienta uvedený v jeho profile alebo v objednávke alebo ho vytlačí a predá Klientovi osobne.

3.2 Poukaz vystaví Spoločnosť buď bezodplatne alebo odplatne s možnosťou jeho zakúpenia.

4. Uplatnenie Poukazu

4.1 Poukaz je možné použiť výhradne na nákup služieb Spoločnosti, nie je možné použiť ho na kúpu tovaru.

4.2 Uplatnenie môže byť limitované špecifickými podmienkami Poukazu, ktoré sú jeho súčasťou.

4.3 Ak hodnota služby, na ktorú sa uplatní Poukaz, prevyšuje hodnotu Poukazu, Klient doplatí rozdiel ďalšími dostupnými platobnými metódami.

4.4 Je možné kombinovať platbu viacerými univerzálnymi Poukazmi ak to podmienky Poukazu umožňujú.

4.5 Ak to podmienky Poukazu umožňujú je možné uplatniť len jeho časť.

4.6 Poukaz nie je možné vymeniť za hotovosť alebo jej elektronický ekvivalent.

4.7 Ak je poukaz viazaný na meno, môže byť uplatnený len klientom, na ktorého je viazaný.

4.8 Ak poukaz nie je viazaný na meno, uplatniť ho môže ktokoľvek, kto ho predloží v tlačenej forme alebo elektronickej forme PDF a uvedie PIN alebo heslo ak je Poukaz takýmto spôsobom chránený.

4.9 Poskytovateľ nezodpovedá za stratu poukazu.

5. Storno a vrátenie

5.1 Ak nastane skutočnosť podľa bodu 5.5 a) VOP **Storno uplatnené včas**, tak sa uplatnená hodnota Poukazu nekonsumuje a Poukaz zostáva naďalej platný v pôvodnej výške pred uplatnením.

5.2 Ak nastane skutočnosť podľa bodu 5.5 b) VOP **Storno neuplatnené včas**, tak sa uplatnená hodnota Poukazu konzumuje a Klientovi nevzniká nárok na vrátenie.

5.3 Pre **Univerzálny Poukaz** a **Poukaz na službu** platí, že v prípade, že bola služba stornovaná po expirácii Poukazu v zmysle platných VOP si Spoločnosť vyhradzuje právo na individuálne posúdenie uplatnenia nároku na vrátenie uplatnených prostriedkov spravidla vystavením nového poukazu s definovanými podmienkami alebo vystavenie univerzálného poukazu ako náhradou pôvodného poukazu s platnosťou maximálne jeden mesiac od uplatnenia nároku na storno.

5.4 Pre **Bonusový Poukaz** neplatí bod 5.3 a hodnota pri uplatnení Bonusového poukazu sa v takom prípade nevracia a ani sa nevystavuje nový Poukaz.



Príloha č. 2:

Reklamačný poriadok

1. Týmto reklamačným poriadkom sa riadia všetky právne vzťahy v súvislosti s podávaním a riešením prípadných sťažností a reklamácií užívateľa na kvalitu služieb poskytovaných spoločnosťou MEDANTE Clinic, s.r.o., najmä spôsob ich predkladania, náležitosti reklamácie alebo sťažnosti, lehoty na ich vybavenie, spôsob vybavenia.
2. Ak sa domnievate, že Spoločnosť MEDANTE Clinic, s.r.o. nedodržala akúkoľvek svoju povinnosť (či už vyplývajúcu z právnych predpisov, Dohody o nadštandardných službách alebo týchto VOP), alebo ak nesúhlasíte s konkrétnym postupom Spoločnosti MEDANTE Clinic, s.r.o., prípadne s vystupovaním a konaním jej zamestnancov, môžete uplatniť reklamáciu. Reklamáciu môžete Spoločnosti MEDANTE Clinic, s.r.o. doručiť buď elektronicky na kontaktnú emailovú adresu: recepacia@medante.sk alebo písomne na adresu: MEDANTE Clinic, s.r.o., GBC V, Galvaniho 19, 821 04 Bratislava
3. Vadu služieb ste povinný reklamovať bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa kedy došlo k reklamovanej skutočnosti. V reklamácií ste povinný uviesť nasledujúce údaje:
 - a. meno, priezvisko, tel. číslo, e-mail
 - b. opis udalosti alebo veci, ktorej sa reklamácia týka, prípadne súvisiace podklady
 - c. dátum kedy k reklamovanej skutočnosti došlo
 - d. návrh spôsobu riešenia reklamácie.
4. Spoločnosť MEDANTE Clinic, s.r.o. potvrdí prijatie reklamácie užívateľovi e-mailom. Na reklamáciu Spoločnosť MEDANTE Clinic, s.r.o. odpovie ihneď, najneskôr do troch dní. Reklamácia bude vybavená v zložitejších prípadoch najneskôr v lehote 30 dní odo dňa prijatia reklamácie.
5. Počas spracovania reklamácie Vás môže Spoločnosť MEDANTE Clinic, s.r.o. požiadať o doplnenie alebo spresnenie potrebných informácií. Doba, pokým užívateľ doplní údaje a potrebné informácie, sa do 30-dňovej lehoty určenej na vybavenie reklamácie nezapočítava. Výsledok reklamácie Vám oznámi Spoločnosť MEDANTE Clinic, s.r.o. e-mailom.



Príloha č. 3:

Formulár na odstúpenie od Zmluvy

Oznámenie o odstúpení od zmluvy

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

KOMU: **MEDANTE Clinic, s.r.o.**,

so sídlom Podpriehradná 3A, Bratislava 821 07, Slovenská republika,

IČO: 47 187 743, zapísaná v ORSR MS Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 89678/B

e-mail: repcia@medante.sk

Dolu podpísaný [**meno a priezvisko užívateľa*]

Trvale bydliskom: [** adresa trvalého bydliska užívateľa*]

Narodený: [** dátum narodenia*]

Registrovaná e-mailová adresa [***]

Týmto oznamujem, že odstupujem od zmluvy uzatvorenej s Vami dňa

[*deň udelenia súhlasu s VOP], predmetom ktorej je poskytovanie Zdravotnej starostlivosti v zmysle podmienok dohodnutých v Dohode o nadštandardných službách.

Od Zmluvy odstupujem z dôvodu, že

V, dňa

Podpis odstupujúceho

