

# **Reklamačný poriadok poskytnutej zdravotnej starostlivosti a doplnkových služieb v zariadení DentalBrothers**

## **I. Úvodné ustanovenia**

- 1.1. Tento Reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“) poskytovania zdravotnej starostlivosti a doplnkových služieb v zariadení DentalBrothers (ďalej len „DentalBrothers“) upravuje práva a povinnosti dotknutých osôb ako klientov/pacientov (ďalej len „Klienti“) súvisiacich so spôsobom a podmienkami uplatnenia reklamačných nárokov Klientov, vyplývajúcich z väd poskytnutej zdravotnej starostlivosti a doplnkových služieb (ďalej len „Zdravotná starostlivosť“) ponúkaných a poskytovaných Bayhill SRO s miestom podnikania Metodova 6 OC Centrál, IČO: 50307215, (ďalej spolu a vo vzťahu ku každému z nich len „Poskytovateľ“) a spolupracujúcim tímom zdravotníckych pracovníkov a spôsob a podmienky ich vybavenia zo strany Poskytovateľa.
- 1.2. Klientom v jednotlivých prípadoch sa rozumie každá osoba, t.j. fyzická osoba – nepodnikateľ, ktorej boli zo strany Poskytovateľa poskytnuté Služby v DentalBrothers a ktorá vo vlastnom mene a na svoj účet uzatvorila s Poskytovateľom Dohodu o poskytovaní Zdravotnej starostlivosti (ďalej len „Dohoda“) v zmysle príslušných Všeobecných podmienok poskytovania zdravotnej starostlivosti a doplnkových služieb v zariadení DentalBrothers
- 1.3. Klientom so statusom spotrebiteľa je fyzická osoba, ktorá ako spotrebiteľ pri uzatváraní a plnení nekonala v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. V zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov sa klientom/spotrebiteľom rozumie osoba, ktorá prijíma poskytovanú Zdravotnú starostlivosť.

## **2. Uplatnenie Reklamácie**

- 2.1. Reklamáciu poskytnutej Zdravotnej starostlivosti je Klient povinný uplatniť si u Poskytovateľa reklamáciu problémov (väd), na ktoré sa vzťahuje záruka, bezodkladne po ich zistení. Každá reklamácia sa posudzuje individuálne.
- 2.2. Reklamáciu poskytnutej Zdravotnej starostlivosti je možné uplatniť v záručnej dobe - lehote 24 mesiacov odo dňa poskytnutia príslušnej Zdravotnej starostlivosti alebo v lehote osobitne určenej Poskytovateľom v Liečebnom pláne alebo inom písomnom dokumente, pričom lehota na uplatnenie reklamácie začína plynúť dňom poskytnutia dotknutej Zdravotnej starostlivosti. Podmienkou danosti atrvania záruky na poskytnutú Zdravotnú starostlivosť sú pravidelné kontroly a hygienické

recally (vyšetrenia a ošetrenia na dentálnej hygiene) u Poskytovateľa, ktorých periodicitu Poskytovateľ určí pri skončení ošetrenia. Reklamáciu si môže Klient uplatniť po poskytnutí Zdravotnej starostlivosti, a to vyplnením reklamačného formulára (ďalej len „Reklamačný formulár“) a jeho odovzdaním poverenému pracovníkovi Poskytovateľa v DentalBrothers

## Reklamačný poriadok DentalBrothers

Strana 1 z 3

DentalBrothers a/alebo zaslaním doporučenou poštou alebo kuriérom na adresu Bayhill SRO, Karpatské Námestie 10/A, 83106 Bratislava (ďalej len „Reklamácia“).

- 2.3. Dĺžka a plynutie záručnej doby sa riadia právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky. Záručná doba začína plynúť dňom poskytnutia Zdravotnej starostlivosti.
- 2.4. Klient je povinný v prípade Reklamácie uviesť v Reklamačnom formulári dátum poskytnutia Zdravotnej starostlivosti, číslo pokladničného dokladu a/alebo faktúry, druh reklamovanej Zdravotnej starostlivosti a dôvod Reklamácie a priložiť verifikovateľné kópie uvedených dokladov.
- 2.5. V prípade, ak si Klient Reklamáciu neuplatní spôsobom podľa predchádzajúcich bodov tohto článku Reklamačného poriadku, objektívne tak znemožní Poskytovateľovi posúdenie a vybavenie jeho Reklamácie Zdravotnej starostlivosti, v dôsledku čoho Poskytovateľ nezodpovedá za následne vzniknuté škody a dodatočné náklady Poskytovateľa a rovnako aj nezodpovedá za nevybavenie Reklamácie Zdravotnej starostlivosti Klienta riadne a včas. V takomto prípade je Poskytovateľ oprávnený Reklamáciu Zdravotnej starostlivosti Klientovi zamietnuť.
- 2.6. Nárok na uplatnenie Reklamácie väd Zdravotnej starostlivosti zaniká ak si problémy (vady) Klient spôsobil sám alebo sú spôsobené zásahom tretej osoby, ktorých príčina nespočíva v chybnom materiáli, na prípady, kde zohráva úlohu biologický faktor a na poškodenia vonkajším zavinením - úrazy Klienta, pády alebo údery do tváre, ktorých výsledkom je mechanické poškodenie, a to najmä pri:
  - neodborná manipulácia a poškodenie materiálov avýrobkov použitých pri poskytnutí Zdravotnej starostlivosti samotným Klientom,
  - neplnenie/nedodržanie pokynov Poskytovateľa, následnej starostlivosti a údržby,
  - nepravidelné, resp. žiadne kontroly a hygienické recally (vyšetrenia a ošetrenia na dentálnej hygiene) u Poskytovateľa.

### 3. Vybavenie Reklamácie

3.1. Poskytovateľ prijme Reklamáciu uplatnenú si Klientom v súlade s príslušnými bodmi článku 2. Reklamačného poriadku prevzatím Reklamačného formulára od dotknutého Klienta.

3.2. Poskytovateľ vybaví prijatú Reklamáciu čo možno najskôr, resp. do tridsiatich (30) dní od prevzatia Reklamačného formulára. Poskytovateľ na základe posúdenia predmetu Reklamácie vybaví Reklamáciu - ukončí reklamačné konanie opravou – odstránením vady poskytnutej Zdravotnej starostlivosti, resp. vymenením materiálov a výrobkov použitých pri poskytnutej Zdravotnej starostlivosti, vrátením ceny, vyplatením primeranej zľavy z ceny, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím bez zbytočných prietahov. Po márnom uplynutí zákonnej lehoty na vybavenie Reklamácie s výnimkou prípadov, na ktoré sa aplikuje bod 2.5. Reklamačného poriadku, má Klient právo od Dohody odstúpiť alebo má právo na nápravu poskytnutého úkonu Zdravotnej starostlivosti.

Reklamačný poriadok DentalBrothers

Strana 2 z 3

3.3. V odôvodnených prípadoch si Poskytovateľ vyhradzuje právo navrhnúť zmenu postupu vybavovania Reklamácie, o čom Klienta riadne upovedomí.

3.4. V prípade, ak sa zo strany Klienta jedná o opakovanú neoprávnenú Reklamáciu, má Poskytovateľ právo považovať takéto konanie Klienta za zneužitie práv spotrebiteľa a môže si voči takémuto Klientovi uplatniť právo na náhradu nákladov spojených s vybavovaním takejto neoprávnenej Reklamácie.

3.5. V prípade, ak posúdenie Reklamácie závisí od odborného posúdenia tretej osoby, postupuje Poskytovateľ v zmysle právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.

#### **4. Spoločné a záverečné ustanovenia**

4.1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu a/alebo doplnenie Reklamačného poriadku, pričom ním upravené znenie Reklamačného poriadku sa stáva pre Klienta záväzným okamihom jeho zverejnenia na webových stránkach Poskytovateľa [www.dentalbrothers.sk](http://www.dentalbrothers.sk) a/alebo v zariadení DentalBrothers, pričom Klient má možnosť si ho riadne prečítať a oboznámiť sa s jeho ustanoveniami v čase pred odoslaním Kontaktného formulára a/alebo Objednávkového formulára prostredníctvom webovej stránky [www.dentalbrothers.sk](http://www.dentalbrothers.sk) a/alebo v zariadení DentalBrothers.

4.2. Toto znenie Reklamačného poriadku je účinné od 25.05.2018.