

Všeobecné podmienky

poskytovania zdravotnej starostlivosti a doplnkových služieb v
DentalBrothers(Baycreek-ico:52843211)-OC CENTRÁL

I. Úvodné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné podmienky poskytovania zdravotnej starostlivosti v zariadení DentalBrothers-Baycreek s.r.o. (ďalej len „DentalBrothers“) (ďalej len „VP“) upravujú práva a povinnosti vo vzťahoch, ktoré vznikajú medzi poskytovateľom Baycreek s.r.o. Ico:52843211 (Karpatské Námestie 10/A, 83106 Bratislava), podnikajúcim na základe Rozhodnutia: VÚC-Bratislava a klientom .
2. Tieto VP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej Dohody o poskytovaní zdravotníckej starostlivosti a doplnkových služieb uzatváranej medzi Poskytovateľom a Klientom pri poskytnutí zdravotnej starostlivosti a doplnkových služieb (ďalej len „Dohoda“). V prípade, ak VP obsahujú ustanovenia odlišné od Dohody, majú ustanovenia Dohody prednosť pred ustanoveniami VP. Na platnosť a účinnosť od VP odlišných alebo dodatočných podmienok dohodnutých Poskytovateľom a Klientom v Dohode sa vyžaduje ich písomná forma.
3. Účelom VP je vymedziť podrobnosti právnych vzťahov založených medzi Poskytovateľom a Klientom Dohodou a týmito VP pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti a doplnkových služieb (ďalej len „Zdravotná starostlivosť“).
4. VP sa vzťahujú a sú platné pre Zdravotnú starostlivosť, ktorá nie je plne hrazená z verejného zdravotného poistenia alebo ktorej cena presahuje rozsah výkonov uhrádzaných z verejného zdravotného poistenia a ktorú Poskytovateľ poskytuje pre Klienta ako:
 - - jednotlivé(jednorazové, nepravidelné, akútne, ojedinelé) výkony Zdravotnej starostlivosti poskytované Klientovi, ktorých cena bude určená podľa cenníka Poskytovateľa; v prípade časovo a/alebo materiálovo náročnejších a/alebo špecifických výkonov Zdravotníckej starostlivosti bude cena príslušného výkonu Zdravotnej starostlivosti určená Poskytovateľom po dohode s Klientom;
 - Zdravotnú starostlivosť poskytovanú Klientovi na základe Liečebného plánu v zmysle článku II. ods. 3. VP;
 - dlhodobé poskytovanie Zdravotnej starostlivosti Klientovi, ktorej cena

bude určená podľa cenníka Poskytovateľa; v prípade časovo a/ alebo materiálovo náročnejších a/alebo špecifických výkonov Zdravotníckej starostlivosti bude cena príslušného výkonu Zdravotnej starostlivosti určená Poskytovateľom po dohode s Klientom.

5. (písmená a., b. a c. ďalej spolu aj len „Druh/y Zdravotnej starostlivosti“)

5. Poskytovateľ ponúka a poskytuje za odplatu v zariadení ambulantnej zdravotnej starostlivosti komplexné riešenia pre Klientov v oblasti DENTÁLNEJ HYGIENY a BIELENIA ZUBOV. V rámci DentalBrothers-Baycreek sro sa nachádzajú špecializované pracoviská, ktoré sú klimatizované a vybavené najmodernejšími technológiami, ktoré zabezpečia maximálny komfort Klientov i osôb poskytujúcich Zdravotnú starostlivosť.

II. Poskytovanie Zdravotnej starostlivosti, uzatvorenie a trvanie Dohody

1. Poskytovateľ sa na základe platnej a účinnej Dohody zaväzuje poskytnúť/poskytovať Klientovi Zdravotnú starostlivosť špecifikovanú v dohode Klienta a Poskytovateľa a/alebo v Liečebnom pláne za odplatu sám a/alebo prostredníctvom sním spolupracujúcich ošetrovujúcich zdravotníckych pracovníkov, a to podľa dohodnutého Druhu Zdravotnej starostlivosti.

2. V Dohode musia byť uvedené Poskytovateľom požadované údaje Klienta, a to v rozsahu meno, priezvisko, emailová adresa a telefónne číslo alebo meno a priezvisko zákonného zástupcu maloletého dieťaťa, telefónne číslo, e-mailová adresa .

3. V prípade poskytovania Druhu Zdravotnej starostlivosti podľa článku I. ods. 4. písm. b. VP Poskytovateľ na základe prvotného vyšetrenia a zhotovenej dokumentácie vypracuje a Klientovi predloží Liečebný plán, v ktorom bude určený spôsob a rozsah plánovanej Zdravotnej starostlivosti a predpokladaná cena plánovaných služieb Zdravotnej starostlivosti a nákladov s nimi spojených (ďalej len „Liečebný plán“). Podmienkou začatia poskytovania Zdravotnej starostlivosti je odsúhlasenie Liečebného plánu zo strany Klienta vyjadrené podpisom Liečebného plánu a uzatvorenie Dohody zo strany Poskytovateľa a Klienta.

4. Liečebný plán môže byť počas poskytovania Zdravotnej starostlivosti zmenený v prípadoch, ak sa objavia nové skutočnosti, ktoré neboli zistené pred spracovaním Liečebného plánu, resp. sa vyskytli v súvislosti s už poskytnutou Zdravotnou starostlivosťou. Podmienkou

4.

platnosti zmeny Liečebného plánu je obojstranne vyjadrený písomný súhlas Klienta aj Poskytovateľa. V prípade, ak sa Poskytovateľ a Klient na zmene Liečebného plánu nedohodnú, je Poskytovateľ oprávnený

jednostranne skončiť poskytovanie Zdravotnej starostlivosti.

5. Poskytovateľ je oprávnený zvýšiť cenu v Liečebnom pláne naplánovaných nákladov spojených s poskytovaním Zdravotnej starostlivosti, ak sa tieto následne objektívne zvýšia. So zvýšením ceny v Liečebnom poriadku naplánovaných služieb Zdravotnej starostlivosti musí Klient vopred súhlasiť, v prípade, ak sa Poskytovateľ a Klient na zvýšení ceny v Liečebnom poriadku naplánovaných služieb Zdravotnej starostlivosti nedohodnú, je Poskytovateľ oprávnený jednostranne skončiť poskytovanie Zdravotnej starostlivosti.

6. Poskytovateľ je povinný informovať Klienta o účele, povahe, následkoch a rizikách poskytnutia Zdravotnej starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia Zdravotnej starostlivosti (ďalej len „Poučenie“) v súlade s ustanovením § 6 zákona 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. Poskytovateľ 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 Klienta, ktorého má poučiť.

7. Klient, ktorý má právo na Poučenie podľa odseku 5. vyššie, resp. jeho zákonný zástupca má aj právo Poučenie odmietnuť. O odmietnutí Poučenia sa urobí písomný záznam a Poskytovateľ je oprávnený jednostranne odmietnuť poskytovanie Zdravotnej starostlivosti.

8. Pri

- - ochranu dôstojnosti, rešpektovanie svojej telesnej integrity a psychickej integrity,

- - informácie týkajúce sa jeho zdravotného stavu,

- - poskytnutie Poučenia,

- - odmietnutie poskytnutia Zdravotnej starostlivosti okrem prípadov, v ktorých podľa všeobecne záväzného právneho predpisu možno poskytnúť Zdravotnú starostlivosť bez informovaného

súhlasu,

- odmietnutie odobrania a prenosu tkanív a buniek,
 - - zachovaní mlčanlivosti o všetkých údajoch týkajúcich sa jeho

zdravotného stavu,
oskutočnosťach súvisiacich s jeho zdravotným stavom, ak v prípadoch ustanovených osobitným, všeobecne záväzným právnym predpisom nie je Poskytovateľ zbavený tejto mlčanlivosti,

- ○ zmiernenie utrpenia/bolesti,
- ○ humánny, etický a dôstojný prístup Poskytovateľa.

9. V záujme efektívneho a včasného poskytovania Zdravotnej starostlivosti je Klient povinný dodržať dohodnuté termíny ošetrovania, na ktoré bol objednaný. V prípade, ak Klientovi bráni v dodržaní termínu ošetrovania, na ktorý bol objednaný, vážna prekážka, je Klient povinný túto skutočnosť Poskytovateľovi najneskôr 48 hodín vopred oznámiť a preobjednať sa na iný termín ošetrovania .

- ○ svojenedostaveniesaoznámiPoskytovateľovivčasemedzi48 hodinami a 24 hodinami pred plánovaným termínom ošetrovania, je Poskytovateľ oprávnený voči takémuto Klientovi uplatniť sankčný poplatok vo výške 50% z ceny plánovaného výkonu Zdravotníckej starostlivosti, ktorú by mal Klient zaplatiť Poskytovateľovi,

- ○ svojenedostaveniesaoznámiPoskytovateľovivčasekratsomako 24 hodín pred plánovaným termínom ošetrovania, je Poskytovateľ oprávnený voči takémuto Klientovi uplatniť sankčný poplatok vo výške 100% z ceny plánovaného výkonu Zdravotníckej starostlivosti, ktorú by mal Klient zaplatiť Poskytovateľovi.

(ďalej jednotlivé sankčné poplatky len „Sankčný poplatok“)

Poskytovateľ je oprávnený uplatniť si nárok na Sankčný poplatok voči Klientovi – daňovým dokladom a započítať si tento jeho nárok oproti prvej časti odplaty zaplatenej Klientom podľa článku III. ods. 4. písm. a. VP alebo je Klient povinný Sankčný poplatok zaplatiť Poskytovateľovi na základe – daňového dokladu vystavenej Poskytovateľom v hotovosti alebo bezhotovostným prevodom v prospech účtu Poskytovateľa. Ak sa Klient dostane do omeškania so zaplatením Sankčného poplatku podľa tohto bodu, vznikne

poskytovanie Zdravotnej starostlivosti má každý Klient právo na: Poskytovateľovi voči Klientovi nárok na zaplatenie úrokov z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

Lehoty podľa tohto odseku VP plynú a počítajú sa výlučne len počas/v

rámci pracovných dní.

10. Dohoda sa medzi Poskytovateľom a Klientom uzatvára na dobu neurčitú.

11. Dohoda môže byť skončená:

- písomnou dohodou Klienta a Poskytovateľa;

- odstúpením od Dohody zo strany Poskytovateľa, pričom Poskytovateľ je oprávnený od
c. d.

III.

Dohody odstúpiť v prípadoch, ak:

- sa Klient dostane do omeškania so zaplatením čílen čiastky za poskytnutú Zdravotnú starostlivosť o viac ako 7 dní,
- Klient sa opakovanne nedostaví na plánovaný termín ošetrenia a svoje nedostavenie sa riadne Poskytovateľovi vopred neoznámí,
- Poskytovateľ sadozvie, že Klient vovzťahu tretím osobám poškodzuje dobré meno a/alebo povesť Poskytovateľa a/alebo DentalBrothers-Baycreek s r písomnou výpoveďou Klienta alebo Poskytovateľa s výpoveďnou lehotou 2 týždňov, ktorá začína plynúť odo dňa doručenia výpovede účastníkovi Dohody, ktorému je určená; odvolaním súhlasu so spracúvaním osobných údajov udeleného v zmysle článku V. VP zo strany Klienta.
Odplata

1. Klient podpísaním Dohody potvrdzuje, že si je vedomý a súhlasí s tým, že cenu výkonov Zdravotnej starostlivosti, ktorá nie je plne hrazená z verejného zdravotného poistenia alebo ktorá presahuje rozsah stomatologických výkonov uhrádzaných z verejného zdravotného poistenia, je povinný zaplatiť Poskytovateľovi.
2. Klient je povinný na požiadanie zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnutú Zdravotnú starostlivosť náklady súvisiace s poskytovaním Zdravotnej starostlivosti a odplatu špecifikovanú a určenú podľa poskytnutého Druhu Zdravotnej starostlivosti, určenú podľa cenníka Poskytovateľa alebo Liečebného plánu, resp. jeho zmien platných podľa VP alebo osobitnou dohodou Klienta a Poskytovateľa (náhrada nákladov a odplata ďalej spolu len „Odplata“).

3. Klient zaplatí Poskytovateľovi Odplatu spôsobom závislým od

3.

skutočnosti, či si u Poskytovateľa vopred objedná ošetrovanie. V prípade, ak si Klient vopred neobjedná ošetrovanie u Poskytovateľa, je povinný zaplatiť Poskytovateľovi celú Odplatu bezprostredne po poskytnutí Zdravotnej starostlivosti, ktorá nie je plne hrazená z verejného zdravotného poistenia alebo ktorej cena presahuje rozsah stomatologických výkonov uhrádzaných z verejného zdravotného poistenia, pokiaľ sa s Poskytovateľom nedohodne inak.

4. V prípade, ak si Klient u Poskytovateľa objedná konkrétne ošetrovanie, ktoré nie je plne hrazené z verejného zdravotného poistenia alebo ktorého cena presahuje rozsah stomatologických výkonov uhrádzaných z verejného zdravotného poistenia, je povinný zaplatiť Poskytovateľovi Odplatu za Zdravotnú starostlivosť, ktorá by mu mala byť poskytnutá, pokiaľ sa s Poskytovateľom nedohodne inak, v dvoch častiach nasledovne:

a.

prvú časť Odplaty (depozitnú platbu) vo výške 50% predpokladanej Odplaty (ďalej len „Prvá časť Odplaty“) je Klient povinný zaplatiť Poskytovateľovi bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa v súlade s potvrdením objednávky ošetrovania, ktoré mu Poskytovateľ poskytne (odovzdá osobne alebo zašle elektronicky alebo poštou) a ktoré bude obsahovať identifikáciu Klienta, špecifikáciu objednaného ošetrovania, Prvej časti Odplaty, ktorá má byť zaplatená, ako aj číslo účtu/IBAN Poskytovateľa a variabilný symbol (ďalej len „Potvrdenie objednávky ošetrovania“). Po zaplatení Prvej časti Odplaty Poskytovateľ vyúčtuje Klientovi prijatú Prvú časť Odplaty faktúrou – daňovým dokladom, ktorú odovzdá Klientovi pri zaplatení v prípade platby v hotovosti, pred poskytnutím objednaného ošetrovania alebo zašle poštou v prípade uplatnenia sankčného poplatku podľa článku II. ods. 9. VP; Klient je povinný zaplatiť Poskytovateľovi Prvú časť Odplaty najneskôr do troch (3) dní odo dňa obdržania Potvrdenia objednávky ošetrovania, inak sa objednávka ošetrovania Klienta ruší. Ak Klient písomne požiadá Poskytovateľa o zrušenie príslušnej objednávky ošetrovania aspoň 48 hodín pred okamihom, kedy by malo byť poskytnuté (za relevantný sa považuje okamih doručenia písomnej žiadosti Klienta Poskytovateľovi; lehota na oznámenie podľa tejto vety plynie a počítajú sa výlučne len počas/v rámci pracovných dní), a súčasne vo svojej žiadosti požiadajú o vrátenie k dotknutej zrušenej objednávke ošetrovania v rámci zaplatenú Prvú časť Odplaty, pričom uvedie číslo bankového účtu, na ktorý požadujú poukázať vrátenú Prvú časť Odplaty, Poskytovateľ Klientovi vráti dotknutú Prvú časť Odplaty bezhotovostným prevodom na bankový účet uvedený Klientom v lehote do 7 dní odo dňa doručenia písomnej žiadosti Klienta Poskytovateľovi.

druhú časť Odplaty vo výške, ktorá sa určí odpočítaním Klientom

zaplatenej Prvej časti Odplaty od celkovej výšky Odplaty určenej na základe skutočne poskytnutých výkonov Zdravotnej starostlivosti, je Klient povinný zaplatiť Poskytovateľovi bezprostredne po poskytnutí Zdravotnej starostlivosti, pokiaľ sa s Poskytovateľom nedohodne inak.

b.

IV. Záruka

1. Poskytovateľ poskytuje štandardne zárukou za akosť materiálov a výrobkov použitých pri poskytnutí Zdravotnej starostlivosti v trvaní 24 mesiacov alebo v dlhšom trvaní osobitne určenom Poskytovateľom v Liečebnom pláne alebo inom písomnom dokumente, pričom záručná doba začína plynúť dňom skončenia ošetrovania, pri ktorom sa použili dotknuté materiály a/alebo výrobky. Záruka sa nevzťahuje na problémy (vady), ktoré si spôsobil Klient 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. Podmienkou danosti a trvania záruky sú pravidelné kontroly a hygienické recally (vyšetrenia a ošetrovania na dentálnej hygiene) u Poskytovateľa, ktorých periodicitu Poskytovateľ určí pri skončení ošetrovania, pri ktorom sa použili dotknuté materiály a/alebo výrobky, na ktoré sa má záruka vzťahovať.

2. Klient je povinný uplatniť si u Poskytovateľa reklamáciu problémov (vád), na ktoré sa vzťahuje záruka, bezodkladne po ich zistení. Každá reklamácia sa posudzuje individuálne.

V. Ochrana osobných údajov

1. Klient ako dotknutá osoba v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení vyplnením a odoslaním/zadaním Kontaktného formulára a/alebo Objednávkového formulára udeľuje Poskytovateľovi dobrovoľný výslovný písomný súhlas so spracovaním svojich osobných údajov v rozsahu poskytnutom v Kontaktnom formulári a/alebo Objednávkovom formulári, a to:

a. súhlas pre účely poskytovania zdravotnej starostlivosti a doplnkových služieb, vrátane objednávanie, zúčtovania, komunikácie a vedenia/ vybavovania súvisiacej agendy, vrátane komunikácie s využitím elektronických prostriedkov a/alebo prostredníctvom poštového styku s dotknutým Klientom.

2. Klient vyjadruje svoj súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov na účely špecifikované v predchádzajúcom bode VP formou zakliknutia/ zaškrtnutia príslušného políčka o súhlase so spracovaním osobných údajov pri vyplnení a pred odoslaním Kontaktného formulára a/ alebo Objednávkového formulára Poskytovateľovi na webovej stránke www.dentalbrothers.sk alebo pri osobnom uzavretí Dohody v

DentalBrothers-Baycreek sro

3. Klient je oprávnený kedykoľvek účinne odvolať svoj súhlas so spracovaním osobných údajov podľa VP oznámením preukázateľne doručeným Poskytovateľovi vpísomnej forme alebo využitím elektronických prostriedkov; odvolanie súhlasu má za následok okamžitý zánik/skončenie Dohody v zmysle článku II. odseku 11. písm. d. VP.

VI. Záverečné ustanovenia

1. Klient a Poskytovateľ, resp. ním poverené fyzické osoby budú pri vyhotovovaní a podpisovaní akýchkoľvek prehlásení, súhlasov, zmlúv, dohôd a/alebo akýchkoľvek iných dokumentov súvisiacich so Zdravotnou starostlivosťou a vyúčtovaním Odplát využívať papierovú formu a/alebo elektronickú formu – s použitím elektronických prostriedkov, ktoré umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila, vrátane prípadného zaznamenania vlastnoručných podpisov ukladaných v digitálnej podobe – elektronickom súbore, v rámci ktorého budú prostredníctvom technického zariadenia - elektronického pera a tabletu zachytené charakteristiky predmetného podpisu, ktorými sú najmä rýchlosť, tlak a sklon.
2. V prípade, ak Klient v postavení spotrebiteľa reklamoval poskytnutú Zdravotnú starostlivosť a nebol spokojný s vybavením reklamácie zo strany Poskytovateľ, alebo ak sa Klient – spotrebiteľ obrátil na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom jej vybavenia, alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má Klient v postavení spotrebiteľa právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do tridsiatich (30) dní odo dňa jej odoslania, má Klient

vpostavení spotrebiteľa právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu ním vybraného subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov môže byť ktorákoľvek príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky.

3. Klient v postavení spotrebiteľa má okrem práva na alternatívne riešenie sporu prostredníctvom ním vybraného subjektu v zmysle prechádzajúceho bodu VP aj právo použiť európsku platformu riešenia sporov online (ďalej len ako „RSO“), ato v jazyku ktorý si Klient zvolí.

3.

Klient v postavení spotrebiteľa môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

4. VP sú neoddeliteľnou súčasťou každého odoslaného Kontaktného formulára a/alebo Objednávkového formulára a/alebo Dohody. Klient vyplnením a odoslaním Kontaktného formulára a/alebo Objednávkového formulára (so zakliknutím príslušného políčka) a/alebo podpisom Dohody prehlasuje, že sa v celom rozsahu oboznámil s ustanoveniami VP, pričom tieto zodpovedajú jeho záujmom a zámerom, súhlasí s ich obsahom a dikciou, a to skutočne, slobodne a vážne, nie v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok. Klient potvrdzuje, že mal dostatočný časový priestor oboznámiť sa s VP a Poskytovateľ mu výslovne poskytol možnosť sa k nim vyjadriť.
5. Právne vzťahy založené vyplnením a odoslaním Kontaktného formulára a/alebo Objednávkového formulára a/alebo Dohodou a VP sa riadia právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
6. V prípade, že niektoré z ustanovení Dohody alebo VP je alebo bude v úplnosti alebo čiastočne neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, nedotkne sa to platnosti, účinnosti alebo vykonateľnosti ostatných ustanovení Dohody a/alebo VP. Neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné ustanovenie bude nahradené takým platným, účinným alebo vykonateľným ustanovením, ktoré je podľa možnosti čím bližšie hospodárskemu obsahu neplatného, neúčinného alebo nevykonateľného ustanovenia Dohody a/alebo VP.
7. Dohoda môže byť zmenená alebo doplnená na základe vzájomnej dohody jej účastníkov výlučne formou vzostupne očíslovaného písomného dodatku podpísaného oboma účastníkmi Dohody na jednej listine, inak sú jej zmeny a doplnky neplatné.
8. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu a/alebo doplnenie VP, pričom ním upravené znenie VP sa stáva pre Klienta záväzným okamihom ich zverejnenia v DentalBrothers Baycreek sro a na webovej stránke Poskytovateľa www.dentalbrothers.sk

Toto znenie VP je účinné od 25.05.2019

Poskytovateľ : Baycreek sro- ico 52843211. Karpatské Námestie 10/A,
83106 Bratislava