

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

spoločnosti **Care Services s.r.o.**, sídlom Palisády 56, 811 06 Bratislava, IČO: 54 543 771, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sro, vl. č.: 158823/B (ďalej len „**Care**“), pre účely poskytovania služieb komplexného manažmentu pri sprostredkovaní poskytovania zdravotnej starostlivosti (ďalej len „**VOP**“)

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Spoločnosť Care je právnická osoba riadne založená a existujúca podľa právneho poriadku Slovenskej republiky, ktorá pre svojich Klientov za odplatu poskytuje služby komplexného manažmentu tak, aby pri riešení ich zdravotných problémov im bola poskytnutá zdravotná starostlivosť v zmluvných zdravotníckych zariadeniach, čo najefektívnejšie a s čo najväčšou úsporou času Klienta.
- 1.2 Účelom týchto VOP je vymedzenie základných pravidiel pre poskytovanie služieb komplexného manažmentu a ďalších nadštandardných služieb pri sprostredkovaní poskytovania zdravotnej starostlivosti, v rámci čoho sa vymedzujú práva a povinnosti Klienta a spoločnosti Care .
- 1.3 Ak osobitná Dohoda medzi Klientom a spoločnosťou Care, prípadne samotným poskytovateľom zdravotnej starostlivosti obsahuje špecifickú úpravu ich vzájomného vzťahu, má takéto osobitné dojednanie prednosť pred ustanoveniami týchto VOP, pričom na práva a povinnosti v osobitnom dojednaní neupravené, sa použijú v primeranej miere tieto VOP.
- 1.4 Objednaním Služby podľa týchto VOP, Klient vyjadruje úplný a bezvýhradný súhlas s týmito VOP. VOP sa na zmluvný vzťah spoločnosti Care a Klienta vzťahujú v plnom rozsahu, ak nie je v týchto VOP uvedené inak.
- 1.5 Klient uzatvorením Dohody o poskytovaní nadštandardných služieb so spoločnosťou Care uznávajú a potvrdzujú, že predmetná Dohoda o poskytovaní nadštandardných služieb (resp. akákoľvek nadštandardná zdravotná starostlivosť) žiadnym spôsobom neupravuje ani nenahrádza štandardnú zdravotnú starostlivosť poskytovanú v rozsahu právnych predpisov na základe verejného zdravotného poistenia a že Klienti bez ohľadu na Dohodu o poskytovaní nadštandardných služieb, musia byť účastníkmi verejného zdravotného poistenia, ak tak ustanovuje zákon. Klienti majú možnosť, podľa vlastného uváženia, zvoliť si poskytovateľa zdravotnej starostlivosti.
- 1.6 Dohodou o poskytovaní nadštandardných služieb žiadnym spôsobom sa neuzatvára komerčné zdravotné poistenie a ani ho nenahrádza.

2. ZÁKLADNÉ POJMY

- 2.1 **Privátne call centrum** – telefonický operátor zabezpečujúci telefonickú komunikáciu a poskytovanie služieb Klientom;
- 2.2 **Cenník** je cenník Služieb poskytovaných spoločnosťou Care. Cenník sa člení podľa druhu ponúkaných Služieb nad rámec poskytovania zdravotnej starostlivosti (ďalej len „**časť Cenníka**“). Cenník tvorí samostatnú prílohu Dohody o poskytovaní nadštandardných služieb uzatvorenej s Klientom.
- 2.3 **Dohoda** je Dohoda o poskytovaní nadštandardných služieb uzatvorená v písomnej forme medzi spoločnosťou Care a Klientom.
- 2.4 **Dôverné informácie** sú akékoľvek informácie, ktoré nie sú verejne prístupné, a ktoré spoločnosť Care (i) označí ako dôverné, alebo (ii) s ktorými sa má nakladať vzhľadom na okolnosti známe Klientovi pri poskytnutí informácií ako s dôvernými, a to najmä technických, obchodných a komerčných informácií o spoločnosti Care, informácií o členoch štatutárneho orgánu alebo dozornej rady spoločnosti Care, informácií o zamestnancoch a zákazníkoch spoločnosti Care, informácií o obchodnej činnosti a obchodných vzťahoch spoločnosti Care, informácií o know-how spoločnosti Care, špecifikáciách, plánoch, návrhoch, modeloch, vzorkách, dátach, počítačových programoch, softvéroch,

alebo dokumentácií v akejkoľvek podobe, či už zachytených hmotne alebo ústne poskytnuté, ako aj informácie prijaté od inej osoby ako je spoločnosť Care, pokiaľ je táto osoba zviazaná dodržiavať ich dôvernosť.

- 2.5 **Klient** je fyzická osoba, ktorá vstúpila do právneho vzťahu so spoločnosťou Care na základe ústnej dohody alebo písomnej Dohody, a ktorej spoločnosť Care poskytuje Služby.
- 2.6 **Klientske centrum** je miesto označené spoločnosťou Care v prevádzkach vybraných poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, ktoré slúži na primárny kontakt Klienta vo vzťahu k Službám poskytovaným spoločnosťou Care .
- 2.7 **Nadštandardné služby** predstavujú súčasť poskytovaných Služieb podľa Dohody a zahŕňajú rozsah Služieb špecifikovaných v príslušnom článku týchto VOP a súčasne nie sú zdravotnou starostlivosťou, ani službami v zmysle § 13 ZoZS.
- 2.8 **Osobné údaje Klienta** – osobné údaje potrebné na identifikáciu Klienta, v nevyhnutnom rozsahu: meno a priezvisko, trvalé bydlisko, rodné číslo, zdravotná poisťovňa, meno a priezvisko Všeobecného lekára, telefonický kontakt a email Klienta.
- 2.9 **Rozhodné obdobie** označuje čas, na ktorý sa uzatvára Dohoda medzi Klientom a spoločnosťou Care. Dĺžku trvania rozhodného obdobia upravuje Dohoda.
- 2.10 **Služba** podľa týchto VOP zahŕňa poskytovanie nadštandardných služieb zo strany spoločnosti Care pre Klienta.
- 2.11 **VOP** sú tieto Všeobecné obchodné podmienky Prevádzkovateľa pre poskytovanie Služieb. VOP sú dostupné na internetovej adrese: www.merea.agel.sk
- 2.12 **Zákon č. 576/2004 Z.z.** o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**ZoZS**“).
- 2.13 **Zdravotná starostlivosť** podľa ZoZS je súbor pracovných činností, ktoré vykonávajú zdravotnícki pracovníci, vrátane poskytovania liekov, zdravotníckych pomôcok a diietických potravín s cieľom predĺženia života fyzickej osoby, zvýšenia kvality jej života a zdravého vývoja budúcich generácií; zdravotná starostlivosť zahŕňa prevenciu, dispenzarizáciu, diagnostiku, liečbu; Klientovi je odhliadnúc od týchto VOP alebo Dohody poskytovaná každým zdravotníckym zariadením zdravotná starostlivosť na základe jeho žiadosti resp. potreby, ale iba vo vecnom rozsahu vymedzenom povoleniami na poskytovanie zdravotnej starostlivosti, ktoré boli vydané jednotlivým prevádzkovateľom zdravotníckych zariadení.
- 2.14 **Zmluvné strany** sa pre účely týchto VOP myslia spoločne Klient a spoločnosť Care.
- 2.15 Pojmy nedefinované v týchto VOP majú taký význam, aký im priznávajú platné a účinné právne predpisy tvoriace súčasť právneho poriadku Slovenskej republiky.

3. ZÁKLADNÉ PRAVIDLÁ POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 3.1 Právny vzťah medzi spoločnosťou Care a Klientom je založený na základe Dohody, ktorá sa uzatvára v písomnej forme. Dohoda je písomná najmä v prípadoch obligatórne stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 3.2 Klient je 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.
- 3.3 Po registrácii pracovník Klientskeho 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 spoločnosťou Care prostredníctvom jej zamestnancov sa riadi podmienkami spracovania osobných údajov, s ktorými bol Klient riadne oboznámený.

- 3.4** 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.
- 3.5** Klient zodpovedá za správnosť, pravdivosť, úplnosť a aktuálnosť informácií poskytnutých spoločnosti Care v súvislosti s poskytovaním Služieb.
- 3.6** Klient je oprávnený využívať služby spoločnosti Care až po úplnom uhradení dohodnutej ceny podľa platne uzatvorenej Dohody.
- 3.7** Spoločnosť Care sa zaväzuje zabezpečiť, aby všetky úkony v rámci nadštandardných zdravotníckych služieb vykonávali len zdravotnícke zariadenia, ktoré spĺňajú požadované kvalifikačné predpoklady podľa platných právnych predpisov.
- 3.8** Spoločnosť Care sa zaväzuje informovať Klienta o všetkých možných prekážkach, ktoré by mu bránili v plnení podľa Zmluvy, a to prostredníctvom ktoréhokoľvek z kontaktov, ktoré mu Klient oznámi v súvislosti s Dohodou.
- 3.9** Klient berie na vedomie, že v prípade život ohrozujúcich mimoriadnych udalostí je potrebné bezodkladne kontaktovať záchrannú zdravotnú službu na telefónnom čísle 155 prípadne 112 a postupuje podľa inštrukcií operátora linky tiesňového volania Operačného strediska záchranej zdravotnej služby.

4. VZÁJOMNÉ PRÁVA A POVINNOSTI

- 4.1** Spoločnosť Care nie je povinná vyhovieť požiadavke Klienta, ak by tým porušila akúkoľvek svoju povinnosť postupovať v zmysle platných právnych predpisov.
- 4.2** Služby možno poskytnúť efektívne jedine na základe plnej súčinnosti Klienta.

5. POVINNOSTI KLIENTA

- 5.1** Klient je povinný predovšetkým poskytnúť pravdivé informácie a pravdivo odpovedať na otázky zodpovedného zamestnanca spoločnosti Care a poskytnúť informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na riadne a včasné poskytovanie Služieb.
- 5.2** Klient je povinný pre riadne poskytovanie Služieb spoločnosťou Care, absolvovať najneskôr 30 dní vstupnú preventívnu zdravotnú prehliadku u niektorého zmluvného poskytovateľa zdravotnej starostlivosti.
- 5.3** Klient berie na vedomie, že zamlčanie alebo skreslenie informácií poskytnutých spoločnosti Care môže vyústiť do nemožnosti poskytnúť Službu spoločnosťou Care .
- 5.4** Za účelom odstránenia potenciálnych pochybností sa má za to, že za okruh informácií, ktoré Klient poskytol spoločnosti Care, sa budú považovať výlučne informácie zaznamenané spoločnosťou Care do klientskej dokumentácie Klienta.
- 5.5** Klient sa zaväzuje pred každým vyšetrením informovať príslušného poskytovateľa zdravotnej starostlivosti, ktorý mu poskytuje zdravotnú starostlivosť v súčinnosti s poskytnutými Službami spoločnosťou Care 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 daný poskytovateľ zdravotnej starostlivosti.
- 5.6** Klient je povinný sa správať úctivo voči zamestnancom spoločnosti Care ako aj zamestnancom zmluvných zdravotníckych zariadení, v opačnom prípade má spoločnosť Care právo okamžite ukončiť spoluprácu s Klientom pri poskytovaní Služieb Klientovi.
- 5.7** Klient vyhlasuje, že v žiadnom prípade sa nebude vydávať za inú fyzickú osobu, alebo akokoľvek inak klamlivo a nesprávne popisovať svoje spojenie s akoukoľvek fyzickou osobou pri akejkol'vek forme

komunikácie v rámci poskytovania Služieb podľa Dohody a ani nebude využívať služby pod inou identitou.

- 5.8** Klient vyhlasuje, že nebude v žiadnom prípade využívať Služby v rozpore so všeobecne zaužívanými zásadami morálky a etiky.
- 5.9** Klient sa zaväzuje, že nebude zverejňovať, propagovať alebo inak vyjadrovať žiadny výhražný, škodlivý, nezákonný, znepokojujúci, hanlivý, urážlivý, vulgárny, obscénny, nenávidený, rasovo či etnicky orientovaný obsah, ktorý podporuje jednanie vedúce k trestnému činu, občianskej neznášanlivosti, alebo akokoľvek inak porušuje platné zákony alebo nariadenia Slovenskej Republiky, alebo akýkoľvek inak nevyhovujúci a nežiaduci materiál každého druhu a povahy v súvislosti s vyžívaním služieb v zmysle Dohody.
- 5.10** Spoločnosť Care neschvaľuje Klientovi žiadnu komunikáciu alebo údaje, ani nepreberá žiadnu zodpovednosť za akýkoľvek výhražný, hanlivý, obscénny, znepokojujúci alebo urážlivý text alebo materiál, ktorý je súčasťou takejto komunikácie..
- 5.11** Klient nemôže vyvíjať žiadnu činnosť vedúcu k nezmyselnej, zbytočnej a neprimerane veľkej sieťovej alebo procesorovej záťaži na technológii spoločnosti Care.
- 5.12** Registráciou a prístupom k Službe Klient vyjadruje svoj súhlas, že nebude používať žiadne automatizované prostriedky pre prístup k službe ako sú: roboty, skripty, agenti alebo iné programové a automatizované prostriedky a to v žiadnom prípade.
- 5.13** Spoločnosť Care môže, podľa vlastného uváženia, okamžite ukončiť Klientovi prístup k Službe, pokiaľ pri prevádzke porušil akýkoľvek bod týchto VOP alebo ak vzniklo podozrenie porušenia týchto VOP, a to bez akejkoľvek náhrady. Zrušenie prístupu je výlučne na rozhodnutí spoločnosti Care, bez povinnosti túto skutočnosť oznamovať alebo zdôvodňovať Klientovi.
- 5.14** Klient vyhlasuje, že bol Poskytovateľom ešte pred uzatvorením Dohody poučený, že v prípade náhle zmeny zdravotného stavu, ktorá bezprostredne ohrozuje život klienta, môže spôsobiť trvalé poškodenie zdravia klienta a vyžaduje bezodkladné ošetrovanie/vyšetrenie v najbližšom zdravotníckom zariadení, je klient povinný kontaktovať priamo linku 155 prípadne 112 a postupovať podľa inštrukcií operátora linky tiesňového volania Operačného strediska záchranej zdravotnej služby.
- 5.15** Klient vyhlasuje, že bol Poskytovateľom ešte pred jej uzatvorením poučený, že zdravotná starostlivosť u zmluvného poskytovateľa zdravotnej starostlivosti bude Klientovi poskytnutá daným poskytovateľom zdravotnej starostlivosti aj bez uzatvorenia tejto Dohody. Využívanie Služieb dohodnutých v tejto Dohode nie je podmienkou poskytovania zdravotnej starostlivosti uhrádzanej na základe verejného zdravotného poistenia ako ani neodkladnej zdravotnej starostlivosti zo strany poskytovateľa zdravotnej starostlivosti Klientovi.
- 5.16** Klient, ktorý ma rezervovaný termín, je povinný sa dostať naň v čas, najneskôr 5 minút pred rezervovaným termínom na recepciu spoločnosti Care, kde uhradí sumu. V prípade, že objednaný Klient mešká na vyšetrenie, ambulancia pokračuje vo vyšetrovaní, či už ďalším Klientom v poradí alebo pacientom neobjednaným. Meškanie MHD alebo dopravná zápcha sú dennou realitou a nie sú ospravedlňovaním pre neskorý príchod. Pre odstránenie akýchkoľvek pochybností Klient vyhlasuje, že berie na vedomie, že aj pri maximálnom úsilí zmluvného zdravotníckeho zariadenia môže dôjsť k meškaniu vyšetrenia zo strany zdravotníckeho zariadenia, a to najmä z dôvodu vyšetrenia akútnych stavov, či potrebe dlhšieho vyšetrenia predchádzajúceho Klienta, z uvedeného dôvodu je nevyhnutné na čas strávený v ambulancii je potrebné mať časovú rezervu.
- 5.17** Rezervácia vyšetrenia sa vzťahuje len na konkrétnu odbornú ambulanciu v danom zdravotníckom zariadení, kde bol rezervovaný termín. V prípade potreby ďalších diagnostických prípadne liečebno-preventívnych postupov na iných pracoviskách/ambulanciách zdravotníckeho zariadenia už termín garantovaný nie je.
- 5.18** Pri prvej návšteve odbornej ambulancie zdravotníckeho zariadenia je Klient povinný postupovať podľa platnej legislatívy:
- a) priniesť si písomné odporúčanie od lekára,

- b) priniesť kópiu predošlých vyšetrení prípadne výpis zo zdravotnej dokumentácie,
- c) preukázať sa platnou kartičkou poistenca,
- d) riadiť sa pokynmi zdravotníckeho zariadenia

6. POSKYTOVANIE SLUŽIEB

- 6.1** Spoločnosť Care vykonáva pre Klienta činnosti komplexného manažmentu Klienta, prostredníctvom niektorého Klientskeho centra alebo Privátneho call centra prevádzkovaného spoločnosťou AGEL Merea a.s., sídlom Stromová 54, 831 01 Bratislava, IČO: 44 797 621, zapísanej Obchodným registrom Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sa, vl.č.: 4781/B, ktorého úlohou je:
- a) prijímanie žiadostí Klientov o poskytnutie Služieb s sprostredkovaní poskytovania zdravotnej starostlivosti a zabezpečovanie vybavovania týchto žiadostí tretími osobami, teda poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti,
 - b) na základe povahy žiadostí Klientov podľa písmena a) tohto bodu odporúčenie zmluvného zdravotníckeho zariadenia, ktoré je schopné najrýchlejšie a najefektívnejšie poskytnúť Klientovi relevantnú Zdravotnú starostlivosť,
 - c) na základe povahy žiadosti Klienta vykonávať rezervácie voľných termínov poskytnutia Zdravotnej starostlivosti v dostupných zmluvných zdravotníckych zariadeniach,
 - d) v mene Klientov vykonávať objednávky Klientov na poskytnutie zdravotnej starostlivosti do nimi vybraných zmluvných zdravotníckych zariadení podľa kapacitných a časových možností Klientom vybraného zmluvného zdravotníckeho zariadenia,
 - e) počas pracovného času prevádzkovať a zabezpečovať funkcionality recepcií umiestnených v zdravotníckych zariadeniach za účelom on site manažmentu Klientov priamo v jednotlivých zmluvných zdravotníckych zariadeniach.
- 6.2** Rozsah Služieb poskytovaných jednotlivému Klientovi je určený programom, ktorý si Klient zvolil z aktuálnej ponuky programov spoločnosti Care.
- 6.3** Objednanie programu je možné aj bez súčasného objednania ďalších Služieb ponúkaných spoločnosťou Care.
- 6.4** Objednanie Služieb zo strany Klienta je dobrovoľné a tieto Služby sa poskytujú iba na výslovnú žiadosť Klienta.
- 6.5** Objednanie akejkoľvek Služby zo strany Klienta nie je podmienkou poskytnutia zdravotnej starostlivosti zo strany zmluvného zdravotníckeho zariadenia.
- 6.6** Spoločnosť Care bude postupovať pri poskytovaní Služieb Klientovi s odbornou starostlivosťou. Služby bude spoločnosť Care uskutočňovať v súlade s požiadavkami Klienta a s jeho záujmami, ktoré spoločnosť Care pozná alebo musí poznať.
- 6.7** Spoločnosť Care je povinná oznámiť Klientovi všetky okolnosti, ktoré zistila pri plnení svojich záväzkov podľa Dohody, a ktoré môžu mať vplyv na zmenu pokynov Klienta.
- 6.8** Spoločnosť Care je oprávnená aj bez osobitného súhlasu Klienta splniť záväzky z Dohody aj prostredníctvom tretej osoby, aj v takom prípade však zodpovedá Klientovi, akoby plnila záväzky osobne.
- 6.9** Pacienti so závažnou poruchou zdravia vyžadujúcou urgentné ošetrovanie (u ktorých by oneskorené ošetrovanie mohlo ohroziť ich zdravie alebo život), ako aj pacienti, ktorým sa poskytuje neodkladná zdravotná starostlivosť alebo pacienti so zdravotnými komplikáciami sú na základe rozhodnutia zdravotníckeho pracovníka daného zdravotníckeho zariadenia ošetrovaní vždy prioritne. O konečnom poradí pacientov/klientov vždy po zohľadnení vyššie uvedených a prípadných ďalších relevantných kritérií rozhoduje príslušné zdravotnícke zariadenie.

- 6.10** Klient rešpektuje, že vzhľadom na povahu Služby sa nedá vylúčiť, že mu v deň, kedy sa Klient dostavil na ošetrovanie, nestihne z relevantných, osobitných dôvodov poskytnúť poskytovateľ zdravotnej starostlivosti zdravotnú starostlivosť. Ak ku takejto situácii dôjde, spoločnosť Care si s Klientom odsúhlasí najbližší možný termín ošetrovania. Neposkytnutie ošetrovania z takýchto nepredvídateľných a odôvodnených dôvodov sa nepovažuje za porušenie Dohody alebo týchto VOP.
- 6.11** Klienti si môžu dohodnúť termín nasledujúcimi spôsobmi:
- a) telefonicky v určenom čase,
 - b) emailom na dohodnutej emailovej adrese,
 - c) osobne v Klientskom centre.
 - d) Prostredníctvom osobného zdravotníckeho asistenta.

7. POSKYTOVANIE SLUŽBY NESPÔSOBILÉMU KLIENTOVI

- 7.1** 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.
- 7.2** Za nespôsobilého Klienta koná jeho zákonný zástupca.
- 7.3** Nepľnoletosť alebo právna nespôsobilosť Klienta nie je dôvodom na porušovanie jeho osobnostných práv, ktoré sa musia rešpektovať v plnom rozsahu.
- 7.4** Zákonný zástupca je povinný poskytovať plnú súčinnosť.
- 7.5** 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 Služieb maloletému Klientovi, sú práve zákonní zástupcovia povinní písomne informovať spoločnosť Care o tomto rozpore, inak sa má za to, že takýto rozpor neexistuje.
- 7.6** Za zákonného zástupcu Klienta sa považuje fyzická osoba, ktorá svoje postavenie zákonného zástupcu náležite preukáže a svojim podpisom potvrdí v písomnom informovanom súhlase.

8. ODPLATA ZA POSKYTOVANIE ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI

- 8.1** Klient sa zaväzuje uhradiť za Služby poplatok v dohodnutej výške podľa Dohody alebo individuálneho nacenenia špecifickej služby spoločnosti Care a súčasne Klient potvrdzuje, že je s obsahom Cenníka v celom rozsahu oboznámený.
- 8.2** Ak Klient pri poskytovaní Služby neospravedlní svoju neúčast' na vopred dohodnutom alebo stanovenom termíne najmenej jeden pracovný deň pred termínom, nemá nárok na vrátenie zaplateného poplatku alebo zálohy za Službu.
- 8.3** V prípade vopred neospravedlnenej neúčasti Klienta na dohodnutom termíne zodpovedá Klient za škodu vzniknutú v súvislosti s vyčlenením časových, personálnych a kapacitných prostriedkov poskytovateľa zdravotnej starostlivosti. Klient za škodu podľa tohto ustanovenia nezodpovedá ak preukáže, že vzniknutú škodu nezavinil alebo mal objektívne dôvody. Klient rovnako nezodpovedá za takto spôsobenú škodu v prípade, ak sa podarilo umiestniť na uvoľnený termín iného klienta.
- 8.4** Spoločnosť Care je v prípade plánovaných výkonov u poskytovateľa zdravotnej starostlivosti, ktoré nespĺňajú podmienky na úhradu z verejného zdravotného poistenia, oprávnený vybrať od Klienta zálohu na takýto výkon vo výške poplatku vyplývajúceho z Cenníka vopred.
- 8.5** Poplatok za Služby uhradí Klient spôsobom a na základe vystavenej faktúry spoločnosťou Care. Čerpanie Služieb je podmienené zaplatením sumy zodpovedajúcej Cene Služby zo strany Klienta.

8.6 OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 8.7** Klient potvrdzuje, že spoločnosť Care mu ako dotknutej osobe prostredníctvom osobitného dokumentu poskytla 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 Dohody oboznámil, tieto sú mu jasné a zrozumiteľné. Informáciami podľa predchádzajúcej vety sú najmä 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.
- 8.8** Spoločnosť Care môže poskytnúť niektoré údaje Klientovi, na základe vyžiadania Klienta alebo zákonného zástupcu, inak ako osobne, len na emailovú adresu alebo telefónne číslo uvedené v úvode Dohody. Klient ubezpečuje spoločnosť Care, že prístup k označenej emailovej schránke a k označenému telefónnemu číslu majú výlučne len osoby oprávnené sa oboznamovať s obsahom údajov Klienta.
- 8.9** Klient je pri telefonickej komunikácii na žiadosť spoločnosti Care alebo zodpovedného pracovníka povinný uviesť osobný identifikátor, ktorý bude Klientovi oznámený v súlade s podmienkami spracovania osobných údajov spoločnosťou Care.
- 8.10** Všetky formy komunikácie medzi spoločnosťou Care a Klientom sa spravujú podmienkami spravovania osobných údajov, ktoré boli Klientovi riadne oznámené.

9. RIEŠENIE SPOROV A ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

- 9.1** Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory alebo nedorozumenia budú riešiť primárne vzájomnou komunikáciou.
- 9.2** Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory alebo nedorozumenia nebudú za žiadnych okolností medializovať.
- 9.3** Pred tým, ako by ktorákoľvek zo zmluvných strán učinila akýkoľvek úkon voči tretej osobe, ktorý by sa týkal vzniknutého problému (napríklad voči 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).
- 9.4** V každom štádiu riešenia sporu sa zmluvné strany zaväzujú postupovať tak, aby nepoškodili dobré meno a povesť druhej strany.
- 9.5** Prípadné spory medzi a Klientom sa budú riešiť predovšetkým cestou dohody a zmiery. Ak sa spoločnosť Care a Klient nedohodnú inak, prípadné spory sa budú viesť pred príslušnými súdmi Slovenskej republiky.

10. REKLAMAČNÝ PORIADOK

10.1 Všeobecné ustanovenia

- 10.1.1** Tieto VOP upravujú aj podmienky reklamácie služieb spoločnosti Care, ktoré nie sú poskytovaním zdravotnej starostlivosti ani službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v zmysle § 13 zákona č. 576/2004 Z. z. poskytnutých poskytovateľom zdravotnej starostlivosti Klientovi.
- 10.1.2** Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s touto časťou týchto VOP pri dodržaní ustanovení príslušných právnych predpisov a práv Klienta. Klient má právo na poskytnutie služby v bežnej kvalite, na

uplatnenie, reklamácie, na náhradu škody, na ochranu svojho zdravia, bezpečnosti, ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

10.1.3 V prípade pochybností nad správnosťou poskytnutia zdravotnej starostlivosti je Klient oprávnený obrátiť sa na Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou <http://www.udzs-sk.sk/>.

10.1.4 Dozor nad dodržiavaním zákona č. 576/2004 Z. z. vykonáva orgán príslušný na vydanie povolenia (Bratislavský samosprávny kraj) a v prípade plnenia povinností poskytovateľov zdravotnej starostlivosti vyplývajúcich z § 79 zákona č. 576/2004 Z. z. a dodržiavania podmienok prevádzkovania zdravotníckeho zariadenia na základe povolenia aj Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky.

10.2 Zodpovednosť za vady a uplatnenie reklamácie

10.2.1 Spoločnosť Care zodpovedá za to, že služba ponúkaná Klientovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby a uzavretou Dohodou.

10.2.2 Poskytovateľ zodpovedá za vady služby ponúkanej (poskytovanej) Klientovi.

10.2.3 Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu na kvalitu poskytovanej služby bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby, najneskôr však do 30 (tridsiatich) dní od poskytnutia služby, inak právo na reklamáciu zaniká.

10.2.4 Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu:

- a) písomne na adrese spoločnosti Care,
- b) e-mailom na: info.personalcare@merea.agel.sk
- c) osobne v Klientskom centre,

10.2.5 Klient pri reklamacii uvedie:

- a) svoje meno a identifikačný kód,
- b) službu, ktorá mu bola alebo mala byť poskytnutá,
- c) dátum a čas poskytnutia služby,
- d) vadu služby, resp. spôsob, akým sa vada prejavuje,
- e) ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje.

10.2.6 Ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Spoločnosť Care je povinná vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje spoločnosť Care.

10.2.7 V prípade vady, ktorá je neodstrániteľná, má Klient právo na bezplatné náhradné poskytnutie služby, právo odstúpiť od Dohody alebo právo na zľavu z ceny služby.

10.3 Spôsob vybavenia reklamácie

10.3.1 Pri osobnom uplatnení reklamácie vydá zamestnanec spoločnosti Care Klientovi potvrdenie o prijatí (uplatnení) reklamácie.

10.3.2 Pri uplatnení reklamácie iným spôsobom ako osobne potvrdí spoločnosť Care Klientovi uplatnenie reklamácie e-mailom alebo písomne bez zbytočného odkladu po uplatnení reklamácie.

10.3.3 Poskytovateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v týchto VOP má Klient právo od Dohody odstúpiť alebo právo na poskytnutie náhradnej služby.

- 10.3.4** O vybavení reklamácie vydá spoločnosť Care Klientovi potvrdenie o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Spolu s odovzdaním potvrdenia o vybavení reklamácie spoločnosť Care splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.
- 10.3.5** Vybavením reklamácie nie je dotknuté prípadné právo Klienta na prípadnú náhradu škody podľa osobitných predpisov.

11. DORUČOVANIE

- 11.1** 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 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 Dohody.
- 11.2** 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.
- 11.3** Zmluvné strany sa dohodli, že účinky doručenia písomnosti nastanú aj vtedy, ak:
- a) zmluvná strana zmenila adresu, na ktorú sa má podľa tejto Dohody 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.
- 11.4** Komunikácia týkajúca sa objednávania alebo zrušenia termínu Klienta, 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 zvážení spoločnosti Care.
- 11.5** V závislosti od technických možností spoločnosti Care sa môže objednanie Klienta na termín u daného poskytovateľa zdravotnej starostlivosti uskutočniť aj vo forme vyplnenia online formulára na príslušnej internetovej stránke.
- 11.6** V prípadoch, kedy sa podľa týchto VOP predpokladá oznamovanie skutočností Klientom oznámením na internetovej stránke, považujú sa takéto oznámenia za oznámené Klientom ich zverejnením oznámenia na uvedenej internetovej stránke.
- 11.7** V prípadoch, kedy sa podľa týchto VOP predpokladá oznamovanie skutočností/doručovanie formou elektronickej pošty, považujú sa takéto skutočnosti za oznámené resp. oznámenia za doručené okamihom ich odoslania na adresu elektronickej pošty za predpokladu, že boli odoslané v čase medzi 09:00 hod. a 16:30 hod. pracovného dňa. Ak bola správa elektronickej pošty odoslaná počas pracovného dňa pred 09:00 hod. považuje sa správa za doručенú adresátovi o 09:00 hod. daného dňa. Ak bola správa elektronickej pošty odoslaná po 16:30 hod. pracovného dňa, považuje sa za doručенú adresátovi o 09:00 hod. najbližšieho nasledujúceho pracovného dňa.

12. TRVANIE A ZMENY, DOHODY A VOP

- 12.1** Dohoda sa uzatvára na dobu neurčitú, a to odo dňa jej platnosti.
- 12.2** Dohoda zaniká:

- a) dohodou zmluvných strán,
- b) na základe písomného odstúpenia od Dohody zo strany Klienta alebo spoločnosti Care prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom je písomné odstúpenie od Dohody doručené,
- c) zánikom spoločnosti Care bez právneho nástupcu,
- d) smrťou Klienta.

12.3 Klient je oprávnený od Dohody písomne odstúpiť kedykoľvek, a to aj bez uvedenia dôvodu. V prípade písomnej formy Dohody sa aj na odstúpenie od Dohody vyžaduje písomná forma.

12.4 Spoločnosť Care je oprávnená od Dohody odstúpiť, a to v prípade písomnej Dohody v písomnej forme, ak:

- a) pracovné zaťaženie (množstvo Klientov) prekročuje únosnú mieru a ďalšie poskytovanie Služieb Klientovi by nemohlo byť z tohto dôvodu vykonávané s náležitou starostlivosťou, alebo
- b) nadobudol ku Klientovi alebo jeho zákonnému zástupcovi osobný vzťah, resp. taký druh vzťahu, ktorý mu bráni v objektívnom poskytovaní Služieb.

12.5 Ak nie je v Dohode ustanovené inak, zmluvné podmienky spolupráce môže spoločnosť Care 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 spoločnosť Care povinná oznámiť Klientovi odkazom na webovom sídle, na ktorom budú pre Klienta k dispozícii informácie o zmenených zmluvných podmienkach, a to najneskôr jeden mesiac pred ich účinnosťou, ktorá bude špecifikovaná v tomto oznámení. Ak Klient so zmenou nesúhlasí, má právo bezodplatne a s okamžitou účinnosťou odstúpiť od Dohody bez sankcií v tej jej časti a v tom rozsahu, v ktorom sa zmena VOP týka plnení podľa Dohody a v ktorom možno plnenia dotknuté zmenou VOP oddeliť od ostatných plnení podľa 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 Dohody. Ak najneskôr jeden mesiac pred účinnosťou zmien Klient doručí spoločnosti Care písomné odstúpenie od Dohody, zmluvný vzťah zanikne ku dňu doručenia tohto odstúpenia od Dohody spoločnosti Care. Ak Klient nedoručí písomné odstúpenie od Dohody v uvedenej lehote, odo dňa účinnosti zmeny VOP sa uplatnia zmenené podmienky.

12.6 Spoločnosť Care je oprávnená 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 súvisiacich s poskytovaním Služieb. V prípade, ak spoločnosť Care využije toto právo zmeniť výšku cien, písomne oznámi Klientovi zmenenú výšku cien najneskôr jeden mesiac pred ich účinnosťou, ktorú určí v tomto písomnom oznámení. Ak Klient nesúhlasí so zmenenou výškou cien, má právo bezodplatne a s okamžitou účinnosťou odstúpiť od Dohody bez sankcií v tej jej časti a v tom rozsahu, v ktorom sa zmena cien týka plnení podľa Dohody a v ktorom možno plnenia dotknuté zmenou cien oddeliť od ostatných plnení podľa 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 Dohody. Ak najneskôr jeden mesiac pred účinnosťou zmien Klient doručí spoločnosti Care písomné odstúpenie od Dohody, zmluvný vzťah zanikne ku dňu doručenia tohto odstúpenia od Dohody spoločnosti Care. Ak Klient nedoručí písomné odstúpenie od Dohody v uvedenej lehote, odo dňa účinnosti zmeny cien sa uplatnia zmenené podmienky.

13. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

13.1 Právne vzťahy medzi spoločnosťou Care a Klientom sa riadia Dohodou, týmito VOP a všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky, a to v uvedenom poradí.

- 13.2** Právne vzťahy medzi spoločnosťou Care a Klientom sa spravujú právom Slovenskej republiky, predovšetkým zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení.
- 13.3** Spoločnosť Care zverejňuje VOP na prístupnom a viditeľnom mieste v prevádzkach spoločnosti Care a tiež na internetovej stránke spoločnosti Care. Ak je znenie týchto VOP vyhotovené vo viacerých jazykoch, právne záväzné je znenie v slovenskom jazyku. VOP platia aj po skončení právneho vzťahu spoločnosti Care a Klienta, a to až do úplného vysporiadania ich vzájomných vzťahov. Klient je oprávnený kedykoľvek počas trvania právneho vzťahu so spoločnosťou Care požiadať o poskytnutie vyhotovenia týchto VOP v elektronickej forme.
- 13.4** Ku dňu účinnosti týchto VOP sa rušia všetky predchádzajúce obchodné podmienky týkajúce sa poskytovania Služieb podľa týchto VOP.
- 13.5** Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.08.2024
- 13.6** Dohoda medzi spoločnosťou Care a Klientom sa uzatvára v slovenskom jazyku a počas trvania zmluvného vzťahu sa v tomto jazyku uskutočňuje aj akákoľvek ich vzájomná komunikácia.
- 13.7** Ak sa dôvod neplatnosti týchto VOP vzťahuje len na niektorú ich časť, je neplatnou len táto časť, pokiaľ z povahy vzťahu medzi spoločnosťou Care a Klientom alebo z povahy ustanovenia nevyplýva, že túto časť nemožno oddeliť od ostatného obsahu.

V Bratislave dňa __.__.____