

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

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

## 2. ZÁKLADNÉ POJMY

- 2.1 **Cenník** je cenník Služieb poskytovaných spoločnosťou Care. Cenník sa člení podľa druhu ponúkaných Služieb nad rámec poskytovania zdravotnej starostlivosti (ďalej len „časť Cenníka“). Cenník ako celok, a prípadne aj jeho jednotlivé časti, sú k dispozícii na prístupnom a viditeľnom mieste v prevádzkach spoločnosti Care a tiež na internetovej stránke <https://portal.agel.sk/home>, ako aj na webových sídlach zmluvných zdravotníckych zariadení.
- 2.2 **Dohoda** je Dohoda o poskytovaní nadštandardných služieb uzatvorená v písomnej forme medzi spoločnosťou Care a Klientom.
- 2.3 **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, náčrtoch, 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 zaviazaná dodržiavať ich dôvernú povahu.
- 2.4 **Portál** - internetový rezervačný systém: [www.rezervacie.agel.sk](http://www.rezervacie.agel.sk), [www.portal.agel.sk](http://www.portal.agel.sk).
- 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 poskytovaných 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 e-mail 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.
- 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 dietetických 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 ústnej alebo 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.

### **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 POSTAVENIE 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 berie na vedomie, že zamlčanie alebo skreslenie informácií poskytnutých spoločnosti Care môže vyústiť do nemožnosti poskytnúť Službu spoločnosťou Care.
- 5.3 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.
- 5.4 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.
- 5.5 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.
- 5.6 Klient vyhlasuje, že v žiadnom prípade sa nebude vydávať za inú fyzickú alebo právnickú osobu, alebo akokoľvek inak klamlivo a nesprávne popisovať svoje spojenie s akokoľvek fyzickou alebo právnickou osobou pri využívaní Portálu a využívať služby pod inou identitou.
- 5.7 Klient vyhlasuje, že nebude v žiadnom prípade využívať služby Portálu v rozpore so všeobecne zaužívanými zásadami morálky a etiky.
- 5.8 Klient sa zaväzuje, že nebude zverejňovať, propagovať alebo prenášať prostredníctvom služby 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.
- 5.9 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, ktorému napomohlo využívanie Portálu.
- 5.10 Klient súhlasí, že nebude žiadnym spôsobom vedome alebo nevedome inštalovať alebo distribuovať súbory prostredníctvom Portálu, ktoré obsahujú vírusy, poškodené súbory alebo akýkoľvek podobný softvér alebo programy, ktoré by mohli poškodiť činnosť počítača kohokoľvek alebo Portálu.
- 5.11 Klient nemôže zasahovať do sietí alebo narúšať siete spojené so službami Portálu.
- 5.12 Klient nemôže používať žiadne zariadenia, software alebo program, alebo za pomoci iných prostriedkov sa nemôže pokúšať zasahovať a narúšať riadnu prevádzku Portálu, služby a/alebo akékoľvek transakcie, ktorú tento Portál ponúka.
- 5.13 Klient nemôže vyvíjať žiadnu činnosť vedúcu k nezmyselnej, zbytočnej a neprimerane veľkej sieťovej alebo procesorovej záťaži na technológii spoločnosti Care.
- 5.14 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.
- 5.15 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.

## **6. POSKYTOVANIE SLUŽIEB**

- 6.1 Spoločnosť Care vykonáva pre Klienta činnosti komplexného manažmentu Klienta, prostredníctvom Klientskeho centra, ktorého úlohou je:
- a) prijímanie žiadostí Klientov o poskytnutie 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 pre dané zmluvné zdravotnícke zariadenie.
- 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 povinná uskutočňovať podľa pokynov Klienta a v súlade 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 sa môže odchyliť od pokynov Klienta, len ak je to naliehavo nevyhnutné v záujme Klienta a spoločnosť Care nemôže včas dostať jeho súhlas. Ani v týchto prípadoch sa však nesmie od pokynov Klienta odchyliť, ak to zakazuje Dohoda alebo Klient.
- 6.9 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.
- 6.10 Klienti so závažnou poruchou zdravia vyžadujúcou urgentné ošetrovanie (u ktorých by oneskorené ošetrovanie mohlo ohroziť ich zdravie alebo život), ako aj Klienti, ktorým sa poskytuje neodkladná zdravotná starostlivosť alebo Klienti so zdravotnými komplikáciami sú na základe rozhodnutia zdravotníckeho pracovníka daného zdravotníckeho zariadenia ošetrovaní vždy prioritne. O konečnom poradí Klientov vždy po zohľadnení vyššie uvedených a prípadných ďalších relevantných kritérií rozhoduje príslušné zdravotnícke zariadenie.
- 6.11 Klient rešpektuje, že vzhľadom na povahu Služby sa nedá vylúčiť, že mu v deň, kedy sa Klient dostavil na ošetrovanie, nestihne z kapacitných 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 kapacitných dôvodov sa nepovažuje za porušenie Dohody alebo týchto VOP.
- 6.12 Klienti si môžu dohodnúť termín nasledujúcimi spôsobmi:
- a) telefonicky v pracovnom čase,
  - b) e-mailom na príslušnom klientskom centre
  - c) online prostredníctvom príslušnej internetovej stránky alebo
  - d) osobne v Klientskom centre.

## **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 Neplnoletosť 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 vo výške podľa aktuálneho Cenníka spoločnosti Care a súčasne Klient potvrdzuje, že je s obsahom Cenníka v celom rozsahu oboznámený.
- 8.2 Za platné znenie Cenníka sa bude považovať také znenie, ktoré je zverejnené na internetových stránkach spoločnosti Care prípadne na prístupnom a viditeľnom mieste v čase objednania Služieb a v súlade s osobitnými ustanoveniami týchto VOP o spôsobe vykonávania zmien v Cenníku.
- 8.3 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.
- 8.4 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.
- 8.5 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.
- 8.6 Poplatok za Služby uhradí Klient na mieste v Klientskom centre pred poskytnutím Služieb, a to buď v hotovosti alebo platbou kartou. Čerpanie Služieb je podmienené zaplatením sumy zodpovedajúcej Cene Služby zo strany Klienta.
- 8.7 Poplatok za Služby v predplatených programoch osobnej starostlivosti ako je uvedené v Cenníku, uhradí Klient do 15 dní od uzatvorenia Dohody a následne vždy do 15 dní odo dňa začatia plynutia nového rozhodného obdobia, pričom Dohoda je podkladom pre uhradenie poplatku; tým nie sú dotknuté osobitné ustanovenia Dohody o čase čerpania služieb zo strany Klienta.

## **9 PORTÁL**

- 9.1 Prístup do príslušných zón na Portáli a využívanie jeho informácií alebo služieb sú podmienené najmä úplným a bezvýhradným súhlasom so znením týchto VOP formou dobrovoľnej registrácie Klienta s pravdivým a úplným vyplnením a odoslaním registračného formulára.
- 9.2 Klient si zaregistruje na Portáli svoje kontaktné údaje v rozsahu podľa bodu 9.3 tohto článku, z dôvodu adresného objednávanie sa k ponúkaným službám.

- 9.3 Pri online registrácii na Portáli Klient poskytne o sebe aktuálne a pravdivé údaje v rozsahu meno, priezvisko, dátum narodenia, e-mailová adresa alebo telefónne číslo, potrebné na jeho registráciu podľa formulára, ktoré sa následne budú používať pri komunikácii s ním a pri objednávaní sa na Služby. Údaje uvedené v registrácii je Klient povinný v prípade ich zmeny sám v čo najkratšom čase aktualizovať. Ak sa údaje uvádzané Klientom dodatočne preukážu ako nepravdivé alebo vznikne akákoľvek pochybnosť o ich pravdivosti, rovnako to platí aj v prípade nekorektného využívania Portálu zo strany Klienta, má spoločnosť Care, resp. prevádzkovateľ Portálu, právo na okamžité zrušenie jeho registrácie a vymazanie údajov bez akejkoľvek výzvy a náhrady. Spoločnosť Care nezodpovedá za žiadnu priamu či nepriamu škodu, ktorá môže Klientovi vzniknúť v dôsledku používania Portálu, registrácie alebo zrušenia registrácie, ani z dôvodu nepravdivých alebo neúplných údajov uvedených Klientom.
- 9.4 Spoločnosť Care v žiadnom prípade nie je zodpovedná za akékoľvek prípadné škody spôsobené Klientovi používaním Portálu a taktiež ani v nasledovných prípadoch:
- a) nefunkčnosťou technológií, softvérov alebo nedostupnosťou z dôvodu poškodenia softvéru alebo hardvéru alebo treťou osobou,
  - b) nefunkčnosťou, úplnou alebo čiastočnou nedostupnosťou Služby,
  - c) výpadkom konektivity alebo nedostupnosťou siete internet,
  - d) v prípade výpadku elektrickej energie,
  - e) akoukoľvek inou príčinou alebo následkom používania Služby,
  - f) zásahom vyššej moci/živelná pohroma, krádež, útok na systém a obdobné skutočnosti.
- 9.5 Klient je povinný uchovávať svoje prístupové meno a heslo do Portálu takým spôsobom, aby v žiadnom prípade nemohlo dôjsť k jeho zneužitiu. V prípade prezradenia alebo poskytnutia prístupového hesla úmyselného alebo z neobstaranosti tretím osobám, nenesie spoločnosť Care žiadnu zodpovednosť za zneužitie údajov ani služby.
- 9.6 Registrácia a užívanie Portálu je dobrovoľné a Klient má právo svoju registráciu kedykoľvek zrušiť alebo služby Portálu nevyužívať.
- 9.7 Klient má neobmedzený prístup ku svojej registrácii a informáciám o svojich zadaných objednávkach, pokiaľ nezruší svoju registráciu na Portáli zaslaním písomnej žiadosti alebo osobne na pracovisku Klientského centra.
- 9.8 Klient môže realizovať rezerváciu termínov prostredníctvom Portálu na základe elektronickej objednávky prostredníctvom Portálu. Objednávkou na Portáli Klient objednáva termín v zmluvnom zdravotníckom zariadení. Spoločnosť Care si vyhradzuje právo zmeniť zmluvné zdravotnícke zariadenie bez predošlého oznámenia. Pri vypíňaní elektronickej objednávky uvedie Klient svoje požadované údaje. Portál umožní Klientovi objednať len jeden termín vyšetrenia.
- 9.9 Objednávka sa stáva platnou jej riadnym vyplnením (v súlade s ustanoveniami týchto VOP) a odoslaním prostredníctvom Portálu. Objednávka je platná do zvoleného termínu vyšetrenia alebo do zrušenia objednávky Klientom.
- 9.10 Potvrdenie objednávky obsahuje okrem údajov o termíne objednaného vyšetrenia spôsob pre účely zrušenia objednávky, ktoré môže Klient vykonať prostredníctvom Portálu.
- 9.11 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.
- 9.12 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.

- 9.13 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.

## **10 OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

- 10.1 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.
- 10.2 Spoločnosť Care môže poskytnúť niektoré údaje Klientovi, na základe vyžiadania Klienta alebo zákonného zástupcu, inak ako osobne, len na e-mailovú adresu alebo telefónne číslo uvedené v úvode Dohody. Klient ubezpečuje spoločnosť Care, že prístup k označenej e-mailovej schránke a k označenému telefónnemu číslu majú výlučne len osoby oprávnené sa oboznamovať s obsahom údajov Klienta.
- 10.3 Klient je pri telefonicknej 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.
- 10.4 Všetky formy komunikácie medzi spoločnosťou Care a Klientom sa spravujú podmienkami spracovania osobných údajov, ktoré boli Klientovi riadne oznámené.

## **11 RIEŠENIE SPOROV A ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU**

- 11.1 Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory alebo nedorozumenia budú riešiť primárne vzájomnou komunikáciou.
- 11.2 Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory alebo nedorozumenia nebudú za žiadnych okolností medializovať.
- 11.3 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).
- 11.4 V každom štádiu riešenia sporu sa zmluvné strany zaväzujú postupovať tak, aby nepoškodili dobré meno a povesť druhej strany.
- 11.5 Prípadné spory medzi a Klientom sa budú riešiť predovšetkým cestou dohody a zmieru. Ak sa spoločnosť Care a Klient nedohodnú inak, prípadné spory sa budú viesť pred príslušnými súdmi Slovenskej republiky.

## **12 DORUČOVANIE**

- 12.1 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.
- 12.2 Povinnosť zmluvnej strany doručiť písomnosť sa považuje za splnenú a písomnosť sa považuje za doručенú, len čo ju druhá zmluvná strana prevezme a jej prijatie potvrdí vlastnoručným podpisom alebo podpisom inej osoby oprávnenej na prijímanie písomností.
- 12.3 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.
- 12.4 Komunikácia týkajúca sa objednania 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 zväžení spoločnosti Care.
- 12.5 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.
- 12.6 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.
- 12.7 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 doručenú adresátovi o 09:00 hod. daného dňa. Ak bola správa elektronickej pošty odoslaná po 16:30 hod. pracovného dňa, považuje sa za doručenú adresátovi o 09:00 hod. najbližšieho nasledujúceho pracovného dňa.

## **13 TRVANIE A ZMENY, DOHODY A VOP**

- 13.1 Dohoda sa uzatvára na dobu neurčitú, a to odo dňa jej platnosti.
- 13.2 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.
- 13.3 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.



- 13.4 Spoločnosť Care je oprávnená od Dohody odstúpiť, a to v prípade písomnej Dohody v písomnej forme, ak:
- a) pracovné zaťaženie (množstvo Klientov) prekračuje 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.
- 13.5 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.
- 13.6 Spoločnosť Care je oprávnená meniť rozsah poskytovaných Služieb a tiež výšku cien za Služby uvedené v Cenníku primerane vo vzťahu k medzročnej 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.

## **14 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 14.1 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.
- 14.2 Právne vzťahy medzi spoločnosťou Care a Klientom sa spravujú právom Slovenskej republiky, predovšetkým zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení.
- 14.3 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 záväzná 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.
- 14.4 Ku dňu účinnosti týchto VOP sa rušia všetky predchádzajúce obchodné podmienky týkajúce sa poskytovania Služieb podľa týchto VOP.

- 14.5 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01. 06. 2023.
- 14.6 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.
- 14.7 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 1. 6. 2023.