

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb spoločnosťou Nemocničná a.s.

A. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

I. Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť **Nemocničná a.s.**, so sídlom Holubyho 35, 902 01 Pezinok, Slovenská republika, IČO: 35 865 679, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 3178/B (ďalej len „**Poskytovateľ**“) ako poskytovateľ zdravotnej starostlivosti v zmysle platných povolení poskytuje svojim Klientom zdravotnú starostlivosť, služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti ako aj nadštandardné služby v zariadeniach ambulantnej zdravotnej starostlivosti a ústavnú zdravotnú starostlivosť v Nemocnici Malacky, ul. Duklianskych Hrdinov 34, 901 22 Malacky (ďalej len „**Nemocnica**“).
2. Zdravotná starostlivosť a služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti poskytované Poskytovateľom sú v rozsahu stanovenom príslušným právnymi predpismi uhrádzané na základe verejného zdravotného poistenia.
3. Za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností súvisiacich so zabezpečením zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb pre klientov Poskytovateľa vydáva Poskytovateľ podľa § 273 ods. 1 Obchodného zákonníka tieto **VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY** poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb (ďalej len „**VOP**“).

II. Základné pojmy a definície

1. Pojmy písané veľkými začiatočnými písmenami používané vo VOP, Zmluve alebo v dokumentácii, ktorá súvisí s VOP a/alebo Zmluvou majú význam, ktorý je definovaný v týchto VOP, ak v Zmluve nie je uvedené inak:
 - a) „**Call centrum**“ – telefonický operátor Poskytovateľa, zabezpečujúci telefonickú komunikáciu a objednávanie Klientov na vyšetrenia v Nemocnici;
 - b) „**Cenník**“ – cenník všetkých služieb Poskytovateľa, ktorý je riadne schválený podľa príslušných právnych predpisov, je dostupný v Nemocnici a zároveň na webovom sídle Poskytovateľa;
 - c) „**Firemná klientska karta**“ – karta vydaná Poskytovateľom Klientovi – právnickej osobe, označená obchodným menom spoločnosti s vytlačeným jedinečným čiarovým a číselným kódom s neobmedzenou časovou platnosťou a umožňujúca identifikáciu Klienta, telefonické objednávanie na vyšetrenia u Poskytovateľa a ďalšie služby uvedené v týchto VOP;
 - d) „**Dôverné informácie**“ - akékoľvek informácie, ktoré nie sú verejne prístupné, a ktoré Poskytovateľ (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 Poskytovateľovi, informácií o členoch štatutárneho orgánu alebo dozornej rady Poskytovateľa, informácií o zamestnancoch a zákazníkoch Poskytovateľa, informácií o obchodnej činnosti a obchodných vzťahoch Poskytovateľa, informácií o know-how Poskytovateľa, 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 Poskytovateľ, pokiaľ je táto osoba zaviazaná dodržiavať ich dôvernosť;

- e) „**Držiteľ karty**“ – fyzická osoba, ktorá má s preukázateľným súhlasom Klienta Klientku kartu vo svojej držbe;
- f) „**Internetová stránka Poskytovateľa**“ – www.nemocnicamalacky.sk;
- g) „**Klient**“ – každá osoba, ktorej Poskytovateľ poskytuje zdravotnú starostlivosť, služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a/alebo Nadštandardné služby, a to
 - a) každá fyzická osoba, ktorej Poskytovateľ vydal Klientku kartu;
 - b) každá osoba, ktorej Poskytovateľ poskytujú takéto služby jednorazovo;
 - c) právnická osoba, ktorej bola vydaná Firemná klientska karta;
 - d) zamestnanec právnickej osoby, ktorej bola vydaná Firemná klientska karta.
- h) „**Klientska karta**“ – karta vydaná Poskytovateľom Klientovi – fyzickej osobe s vytlačeným jedinečným čiarovým a číselným kódom s neobmedzenou časovou platnosťou a viazaná na osobu Klienta a umožňujúca identifikáciu Klienta, telefonické objednávanie na vyšetrenia u Poskytovateľa a ďalšie služby uvedené v týchto VOP;
- i) „**Klientske centrum**“ - administratívne pracovisko v Nemocnici, ktoré zabezpečuje Klientom s Klientskou kartou poskytovanie informácií, evidenciu Klientov v registračnom systéme Poskytovateľa, registráciu pred vyšetrením, platby vybraných poplatkov, reklamácie, vydávanie klientskych kariet a iné administratívne práce v styku s Klientom;
- j) „**Kredit**“ – aktuálna suma bodov na Klientskej karte alebo na Firemnej klientskej karte, pričom 1 bod = 1,-EUR;
- k) „**Nadštandardné služby**“ – všetky služby, ktoré sú Klientovi poskytované na jeho žiadosť za účelom zabezpečenia vyššieho komfortu v súvislosti so zdravotnou starostlivosťou poskytovanou Poskytovateľom a zároveň nie sú zdravotnou starostlivosťou, ani službami v zmysle § 13 zákona č. 576/2004 Z. z., a ktoré sú Klientovi na základe jeho žiadosti poskytované Poskytovateľom, napr. nadštandardné ubytovanie, výber operátéra, výber nadštandardného zdravotníckeho materiálu a pod.;
- l) „**Lekáreň Nemocničná**“ – verejná lekáreň, nachádzajúca sa v priestoroch Nemocnice prevádzkovaná spoločnosťou **Medirex Servis, s.r.o.**, so sídlom so sídlom Holubyho 35, 902 01 Pezinok, IČO: 35 943 076, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 36638/B;
- m) „**Nemocnica**“ – zdravotnícke zariadenie, ktoré prevádzkuje Poskytovateľ na adrese Duklianskych hrdinov 34, 90122 Malacky;
- n) „**Nariadenie vlády č. 722/2004 Z. z.**“ - nariadenie vlády SR č. 722/2004 Z. z. o výške úhrady poistenca za služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v znení neskorších právnych predpisov.
- o) „**Poskytovateľ**“ - spoločnosť **Nemocničná a.s.**, so sídlom Holubyho 35, 902 01 Pezinok, IČO: 35 865 679, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 3178/B;
- p) „**VOP**“ – tieto všeobecné obchodné podmienky poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb;
- q) „**Zmluva a/alebo Dohoda**“ – zmluva a/alebo dohoda i) o poskytovaní zdravotnej starostlivosti, ktorú Klient uzavrel s Poskytovateľom, ii) o poskytnutí služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, iii) o nadštandardných službách;
- r) „**Zákon č. 576/2004 Z. z.**“ - zákon č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov;

- s) „**Zákon č. 577/2004 Z. z.**“ - zákon č. 577/2004 Z. z. o rozsahu zdravotnej starostlivosti uhrádzanej na základe verejného zdravotného poistenia a o úhradách za služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v znení neskorších právnych predpisov;
 - t) „**Zákon č. 578/2004 Z. z.**“ - zákon č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov;
 - u) „**Zákon č. 580/2004 Z. z.**“ - zákon č. 580/2004 Z. z. o zdravotnom poistení a o zmene a doplnení zákona č. 95/2002 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov;
 - v) „**Zákon č. 581/2004 Z. z.**“ - zákon č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov.
2. Pojmy, ktoré nie sú definované v týchto VOP, ale ich definícia vyplýva zo všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky (napr. pojmy „**zdravotná starostlivosť**“, „**zdravotný výkon**“, „**ošetrojúci zdravotnícky pracovník**“ a pod.) majú význam, ktorý vyplýva z týchto právnych predpisov.

B. POSKYTOVANIE ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI, SLUŽIEB SÚVISIACICH S POSKYTOVANÍM ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI A NADŠTANDARDNÝCH SLUŽIEB

III. Dohoda o poskytovaní zdravotnej starostlivosti

1. Poskytovateľ poskytuje zdravotnú starostlivosť, služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardné služby na základe Dohody. Dohoda o poskytovaní všeobecnej ambulantnej starostlivosti sa uzatvára v písomnej forme najmenej na 6 (šesť) mesiacov. V prípade špecializovanej zdravotnej starostlivosti (ambulantnej a inej špecializovanej), služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a/alebo nadštandardných služieb môže byť Dohoda uzavretá písomne alebo vo forme konkludentného konania Klienta (ústne alebo inou formou). Konkludentným konaním, na základe ktorého vzniká Dohoda, je najmä (nie však iba):
 - a) využitie služby Klientského centra alebo Call centra Poskytovateľa,
 - b) objednanie alebo nákup služieb, produktu alebo zakúpenie Kreditu na Klientsku kartu prostredníctvom Internetovej stránky Poskytovateľa,
2. Klient uzavretím Dohody potvrdzuje, že
 - a) zobral na vedomie zoznam zdravotných poisťovní, s ktorými má Poskytovateľ uzavretú zmluvu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti ku dňu uzavretia Dohody, a ktorý je zverejnený v Klientskom centre Poskytovateľa,
 - b) bol informovaný o aktuálnom Cenníku a berie na vedomie, že aktuálny Cenník je k dispozícii v priestoroch zdravotníckeho zariadenia Poskytovateľa v súlade s príslušnými právnymi predpismi,
 - c) oboznámil sa s týmito VOP a súhlasí s nimi.
3. Uzavretím Dohody vznikne medzi Poskytovateľom a Klientom právny vzťah, ktorého predmetom je poskytovanie zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a/alebo Nadštandardných služieb Poskytovateľom. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzatvorenie Dohody, na základe ktorej sa poskytuje zdravotná starostlivosť z dôvodov stanovených zákonom. Odmietnuť poskytnutie Nadštandardných služieb je Poskytovateľ oprávnený v prípadoch, v ktorých Klient neuhradí takéto služby v plnej výške v súlade s týmito VOP.

IV. Postup pred vyšetrením

1. Klient, ktorý má záujem využívať služby Klientskeho centra alebo Call centra a nemá Klientsku kartu, je povinný sa zaregistrovať v Klientskom centre. V prípade záujmu Klienta Poskytovateľ vydáva Klientovi Klientsku kartu za poplatok v zmysle platného Cenníka.
2. Po príchode do Nemocnice je Klient, ktorý využíva služby Klientskeho centra alebo Call centra, povinný sa pred samotným vyšetrením (výkonom) v daný deň zaregistrovať v Klientskom centre a uhradiť poplatky, ktoré sa v zmysle platného Cenníka za ním požadované služby uhrádzajú, ak tak dovtedy neurobil, niektorým zo spôsobov uvedených v týchto VOP. V Klientskom centre Klient pri svojej registrácii pred vyšetrením uvedie svoje meno a číselný kód Klientskej karty, predloží kartu poistenca a prípadne aj doklad totožnosti.
3. Svojim menom a kódom Klientskej karty sa Klient identifikuje Poskytovateľovi pri využití služieb Klientskeho centra alebo Call centra, prípadne vždy, keď ho na to Poskytovateľ vyzve.
4. Klient je povinný dodržať aj ostatné povinnosti vyplývajúce pre neho z osobitných právnych predpisov, napr. v prípade špecializovanej ambulantnej zdravotnej starostlivosti predložiť ošetrojúcemu zdravotníckemu pracovníkovi Poskytovateľa písomné odporúčanie všeobecného lekára Klienta, ak je to v zmysle príslušného právneho predpisu potrebné a pod.
5. V záujme efektívneho a včasného poskytovania zdravotnej starostlivosti Poskytovateľom je Klient povinný sa na dohodnutý termín včas dostaviť k príslušnému ošetrojúcemu zdravotníckemu pracovníkovi Poskytovateľa. Ak sa Klient na príslušný termín z akýchkoľvek dôvodov nedostaví, je povinný zrušiť dohodnutý termín poskytnutia zdravotnej starostlivosti najneskôr do 07:45 hod. dopoludnia v deň vyšetrenia na tel. čísle: 034/2829 700 alebo v rovnakej lehote osobne na Klientskom centre Nemocnice. V prípade, že Klient zruší dohodnutý termín po tejto lehote alebo dohodnutý termín nezruší vôbec a na vyšetrenie sa nedostaví, je povinný zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu (ďalej len „**Storno poplatok**“) vo výške uvedenej v Cenníku.
6. Okrem prípadu uvedeného v ods. 5 tohto článku vznikne Poskytovateľovi nárok na zaplatenie Storno poplatku aj v prípade, ak Klient mešká s dostavením sa na objednaný termín viac ako 20 (dvadsať) minút.
7. Storno poplatok je Klient povinný zaplatiť Poskytovateľovi
 - a) v hotovosti na centrálnom pulte Poskytovateľa v Nemocnici, alebo
 - b) na č.ú. IBAN: SK24 1111 0000 0010 5293 4002 vedený v banke UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., pobočka zahraničnej banky, alebo
 - c) prostredníctvom Kreditu na Klientskej karte, alebo (ďalej len „**Platobné spôsoby**“), a to do najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od dňa porušenia svojej povinnosti podľa článku IV. ods. 5a/alebo 6 týchto VOP.

V. Úhrada za služby

1. Klient je oprávnený uhrádzať Poskytovateľovi zdravotnú starostlivosť v rozsahu, v ktorom nie je hrazená z verejného zdravotného poistenia, služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v rozsahu nehradenom z verejného zdravotného poistenia a Nadštandardné služby Platobnými spôsobmi podľa čl. IV. ods. 7 týchto VOP.
2. Poplatky za telefónne hovory na telefónne číslo Poskytovateľa 034/28 29 700 a do Call Centra sú závislé výlučne na tarife telefónneho operátora volajúceho, Poskytovateľ neúčtuje za telefonické spojenie žiadne poplatky.

C. OSOBITNÉ USTANOVENIA O KLIENTSKÝCH KARTÁCH

VI. Úvodné ustanovenia

1. Pre využívanie Nadštandardných služieb v súvislosti s poskytovaním zdravotnej starostlivosti u Poskytovateľa na základe žiadosti Klienta, je Klient povinný vykonať úhradu za tieto nadštandardné služby.
2. Klientska karta umožňuje Držiťovi karty bezplatné prijímanie SMS notifikácie 48 hod. pred objednaným termínom vyšetrenia..
3. Klientska karta je viazaná na meno a osobu Držiťa karty a je Poskytovateľom vydávaná v súlade s platným Cenníkom.
4. Platnosť Klientskej karty je neobmedzená, pokiaľ čiarový a číselný kód na nej sú čitateľné technickým zariadením a Klientska karta nie je inak znehodnotená.
5. Klient je povinný chrániť Klientsku kartu pred stratou, krádežou, zničením, poškodením, zneužitím alebo znehodnotením. Stratu alebo krádež Klientskej karty je Klient povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi. Náhradná Klientska karta je vystavovaná za poplatok podľa platného Cenníka, zároveň je pôvodná Klientska karta definitívne deaktivovaná.
6. Klient sa Klientskou kartou identifikuje pri:
 - a) využívaní služieb Klientskeho centra alebo Call centra,
 - b) registrácii pred vstupom do ambulancie v Klientskom centre, registrácii na plánovanú hospitalizáciu, registrácii na rádio-diagnostické oddelenie, registrácii na fyziatrisko-rehabilitačné oddelenie,
 - c) bezplatnom čerpaní výhod na podujatiach organizovaných Poskytovateľom, príležitostných zľavách v Lekárni Nemocničná a iných akciách podľa aktuálnej ponuky.

VII. Kredit na Klientskej karte

1. V prípade záujmu Klienta môže byť Klientska karta nositeľom Kreditu.
2. Prostredníctvom Kreditu je možné uhradiť Poskytovateľovi všetky poplatky v zmysle platného Cenníka za nadštandardné výkony a služby poskytované Klientovi, Držiťovi karty alebo inej osobe s písomným alebo iným preukázateľným súhlasom Klienta (Držiťa karty) (napr. za osobnej prítomnosti Klienta/Držiťa karty), ktoré nie sú uhrádzané z verejného zdravotného poistenia.
3. Minimálna výška dobitia Kreditu je 30,-EUR.
4. Nákup Kreditu na Klientskej karte je zvýhodnený podľa výšky zakúpeného Kreditu nasledovne:
 - a) od 30,- EUR do 99,- EUR zľava 5%;
 - b) od 100,- EUR do 299,-EUR zľava 10%;
 - c) od 300,- EUR do 499,- EUR zľava 15%;
 - d) 500,-EUR a viac zľava 20%.
5. Okrem zliav a výhod uvedených v týchto VOP môžu byť poskytnuté aj iné príležitostné zľavy a výhody avizované na Internetovej stránke Poskytovateľa.
6. Zľavy uvedené v ods. 3 tohto článku platia bez ohľadu na spôsob dobitia Kreditu (cez internet, osobne a pod.)
7. Klientska karta so zostatkom minimálne 50,-EUR oprávňuje Držiťa karty na čerpanie **balíčka VIP služieb**, a to:
 - a) možnosť využiť osobitné telefónne číslo,
 - b) organizácia termínov vyšetrení prostredníctvom VIP asistenta,
 - c) možnosť využiť u Poskytovateľa VIP miestnosti,
 - d) oslobodenie od platby 1,- EUR,

8. V prípade vzniku povinnosti Klienta uhradiť Poskytovateľovi Storno poplatok v zmysle týchto VOP je Poskytovateľ oprávnený strhnúť sumu zodpovedajúcu Storno poplatku z Kreditu Klienta na Kreditnej karte s čím Klient vyslovuje súhlas.

VIII. Firemná Klientska karta

1. Firemná klientska karta je vydávaná na základe požiadavky právnickej osoby - pre skupinu osôb (Klientov) určených oprávneným zástupcom právnickej osoby. Jednotlivé osoby s uvedením príslušných údajov určí písomne právnická osoba, ktorá o Firemnú klientsku kartu požiadala .
2. V prípade záujmu Klienta môže byť Firemná klientska karta nositeľom Kreditu.
3. Prostredníctvom Kreditu je Klient oprávnený uhradiť Poskytovateľovi všetky poplatky v zmysle platného Cenníka za nadštandardné výkony a služby poskytované zamestnancom Klienta uvedeným v preberacom protokole alebo v zmluve uzatvorenej medzi Klientom a Poskytovateľom, ktoré nie sú uhrádzané z verejného zdravotného poistenia.
4. Zmeny v zozname zamestnancov Klienta oprávnených využívať Firemnú klientsku kartu a hradiť prostredníctvom nej služby v zmysle týchto VOP uskutoční Poskytovateľ na základe formuláru vyplneného Klientom, ktorého vzor je zverejnený na Internetovej stránke Poskytovateľa.
5. Pre čerpanie **balíčka VIP Služieb** na Firemnej klientskej karte platia rovnaké pravidlá ako pre Klientsku kartu.

IX. Všeobecné ustanovenia ku Klientskej karte a Firemnej klientskej karte

1. Kredit na Klientskej karte (Firemnej klientskej karte) nie je možné použiť u iného poskytovateľa zdravotnej starostlivosti a je nevratný. Klient však môže zostatok Kreditu dočerpať v prospech seba alebo s jeho písomným súhlasom v prospech inej blízkej osoby.
2. Stav Kreditu na Klientskej karte je evidovaný v elektronickom systéme „NIS FONS ENTERPRISE“. Klient si môže skontrolovať stav svojho Kreditu v Klientskom centre alebo Call centre. O každom pohybe Kreditu (nákupe, čerpaní) na osobnom účte dostáva Klient informáciu prostredníctvom e-mailu.
3. Správa kreditného účtu na Klientskej karte alebo na Firemnej klientskej karte, ako i zasielanie SMS, či mailových správ je pre Klienta bezplatné.
4. Nákup Kreditu môže Držiteľ karty uskutočniť osobne v Klientskom centre.
5. Prípadné reklamácie týkajúce sa čerpania alebo nákupu Kreditu na Klientskej karte je Klient povinný uplatniť najneskôr do 7 (sedem) dní od uskutočnenia pohybu, a to vždy písomne v Klientskom centre.
6. Ak sa v priebehu 24 (dvadsaťštyri) po sebe nasledujúcich mesiacov na Klientskej karte neuskutoční žiaden pohyb (čerpanie alebo dobitie Kreditu) celý Kredit na Klientskej karte prepadá v prospech Poskytovateľa. Na túto skutočnosť bude Klient upozornený e-mailom najneskôr 2 (dva) mesiace pred uplynutím lehoty uvedenej v predchádzajúcej vete.
7. Možnosť čerpania balíčka VIP Služieb je pri zostatku Kreditu menšom ako 50,- EUR automaticky deaktivovaná. Balíček VIP Služby je automaticky znovu aktivovaný po dobití, ak zostatok Kreditu na Klientskej karte bude vyšší ako 50,- EUR. V prípade, že klesne Kredit na Klientskej karte (Firemnej klientskej karte) pod 50,- EUR, bude označenie „VIP“ Klientovi pri najbližšej registrácii automaticky odobraté. Zostatok Kreditu zostáva Klientovi naďalej k dispozícii až do úplného dočerpania. Tým nie je dotknutý ods. 6 tohto článku.
8. Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené nesprávnym alebo neúplným uvedením kontaktných údajov (meno, adresa, mobilné telefónne číslo, mailová adresa) pri vydaní Klientskej karty či prípadným

neskorým ohlásením zmeny týchto údajov. Taktiež nezodpovedá za škody spôsobené zneužitím Klientskej karty následkom straty, odcudzenia, alebo iným spôsobom, ktoré neboli včas a riadne oznámené Poskytovateľovi.

D. REKLAMAČNÝ PORIADOK

X. Všeobecné ustanovenia

1. Tieto VOP upravujú aj podmienky reklamácie služieb Poskytovateľa, ktoré **nie sú poskytovaním zdravotnej starostlivosti ani službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti** v zmysle § 13 zákona č. 576/2004 Z. z. poskytnutých Poskytovateľom Klientovi.
2. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s touto časťou D 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.
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/>.
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.

XI. Zodpovednosť za vady a uplatnenie reklamácie

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba ponúkaná Klientovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby a uzavretou Dohodou.
2. Poskytovateľ zodpovedá za vady služby ponúkanej (poskytovanej) Klientovi.
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.
4. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu:
 - a) písomne na adrese Nemocnice,
 - b) e-mailom na: info@nemocnicna.sk,
 - c) osobne v Klientskom centre Poskytovateľa,
5. Klient pri reklamácií uvedie:
 - a) svoje meno a kód Klientskej karty,
 - 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.
6. Ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ.
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.

XII. Spôsob vybavenia reklamácie

1. Pri osobnom uplatnení reklamácie vydá zamestnanec Poskytovateľa Klientovi potvrdenie o prijatí (uplatnení) reklamácie.
2. Pri uplatnení reklamácie iným spôsobom ako osobne potvrdí Poskytovateľ Klientovi uplatnenie reklamácie e-mailom alebo písomne bez zbytočného odkladu po uplatnení reklamácie.
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 (tridsať) dní odo dňa jej uplatnenia.
4. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v čl. XII ods. 3 týchto VOP má Klient právo od Dohody odstúpiť alebo právo na poskytnutie náhradnej služby.
5. O vybavení reklamácie vydá Poskytovateľ Klientovi potvrdenie o vybavení reklamácie najneskôr do 30 (tridsať) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Spolu s odovzdaním potvrdenia o vybavení reklamácie Poskytovateľ splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.
6. Vybavením reklamácie nie je dotknuté prípadné právo Klienta na prípadnú náhradu škody podľa osobitných predpisov.

E. DÔVERNOSŤ INFORMÁCIÍ A POVINNOSŤ MLČANLIVOSTI

XIII. Dôvernôst informácií

1. Dôverné informácie poskytnuté Klientovi sú chránené týmito VOP. Dôvernými informáciami nie sú informácie, ktoré (i) sú alebo sa následne stanú verejne dostupnými inak ako porušením povinností podľa týchto VOP, alebo (ii) boli získané od tretej osoby, ktorá je oprávnená šíriť tieto informácie.
2. Klient môže použiť Dôverné informácie iba na účely plnenia Zmluvy a/alebo týchto VOP a nesmie poskytnúť tieto Dôverné informácie tretím osobám, ak nie je v týchto VOP ustanovené inak, a to aj po skončení platnosti Zmluvy. Podľa týchto VOP sú chránené Dôverné informácie poskytnuté Klientovi priamo Poskytovateľom alebo nepriamo inou osobou v záujme Poskytovateľa.
3. Klient môže poskytnúť Dôverné informácie tretej osobe iba s predchádzajúcim písomným súhlasom Poskytovateľa a za podmienok ustanovených v týchto VOP.
4. Klient je oprávnený poskytnúť Dôverné informácie (i) kompetentnému súdu, rozhodcovskému orgánu, v súvislosti so súdnym alebo rozhodcovským konaním vzniknutým a vedeným v súvislosti s obchodnými vzťahmi medzi Poskytovateľom a Klientom, (ii) ak je ich poskytnutie požadované príkazom kompetentného súdu, či už v konaní alebo mimo neho, (iii) v súlade s právnym predpisom, podľa ktorého je Klient povinný tak konať, alebo (iv) vládnej, bankovej, daňovej alebo inej osobe, ktorá je oprávnená a kompetentná ich vyžadovať; to všetko za podmienky, že Klient včas a vopred oznámi takúto povinnosť poskytnúť Dôverné informácie a bude spolupracovať s Poskytovateľom na zabezpečení potrebného príkazu, rozhodnutia alebo iného aktu na ochranu Dôverných informácií.
5. Klient sa zaväzuje prijať potrebné opatrenia na ochranu Dôverných informácií minimálne v rovnakom rozsahu a kvalite ako pri ochrane porovnateľných vlastných dôverných údajov podobnej povahy a dôležitosti, uvedené opatrenia však nemôžu byť v menšom rozsahu a kvalite, ako je rozumné a obvyklé. Klient môže poskytnúť Dôverné informácie iba v nevyhnutnom rozsahu tretím osobám, pokiaľ takéto osoby súhlasili s tým, že budú viazané povinnosťou mlčanlivosti v rovnakom rozsahu ako Klient.
6. Dôverné informácie môžu byť poskytnuté, reprodukované, zhrnuté alebo distribuované iba za

podmienok uvedených v týchto VOP. Klient súhlasí a zaväzuje sa, že bude všetky Dôverné informácie oddeľovať od ostatných dôverných informácií v záujme predídania ich zmiešaniu sa.

7. Klient bude oznamovať Poskytovateľovi informácie o porušení týchto VOP ihneď po zistení neoprávneného použitia, poskytnutia alebo zverejnenia Dôverných informácií alebo o inom porušení povinnosti podľa týchto VOP Klientom alebo inou osobou. Klient bude akýmkoľvek primeraným spôsobom spolupracovať s Poskytovateľom pri znovuoobnovení ochrany Dôverných informácií a zabránení ich ďalšiemu neoprávnenému použitiu.
8. Klient sa zaväzuje vrátiť na požiadanie Poskytovateľa všetky originály, kópie, reprodukcie alebo zhrnutia Dôverných informácií. Všetky dokumenty, listiny, poznámky a iné písomnosti, taktiež, no nie len, elektronické verzie alebo kópie ako sú napr. e-mail, počítačové súbory či už v strojovom kóde alebo normálne čitateľné, ktoré boli pripravené Klientom, jeho zástupcami alebo spolupracovníkmi a inými osobami na základe Dôverných informácií poskytnutých Poskytovateľom, budú zničené na základe požiadavky Poskytovateľa a takéto zničenie bude Poskytovateľovi písomne potvrdené Klientom.
9. Klient a Poskytovateľ uznávajú, že porušenie povinností podľa týchto VOP môže spôsobiť nenapraviteľné škody Poskytovateľovi, preto sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený zakázať ďalšie použitie alebo inak spravodlivo ochrániť tieto Dôverné informácie, pričom má nárok aj na náhradu s tým vzniknutých nákladov, najmä právne trovy, cestovné náklady, náhrada času, taktiež má právo vykonať opatrenia na predídene porušenia týchto VOP a na zabezpečenie jeho vynúiteľnosti, tým právo na dostupnú ochranu Dôverných informácií a ostatné práva Poskytovateľa nie sú dotknuté. V prípade porušenia dôvernosti podľa týchto VOP je Poskytovateľ oprávnený žiadať náhradu všetkých a akýchkoľvek škôd, či už priamych alebo nepriamych, ako sú napríklad ušlý príjem, zisk, výpadok produkcie, strata dát, vzniknuté škody tretích osôb, ako aj z toho vyplývajúce škody.
10. Všetky Dôverné informácie sú a vždy budú vlastníctvom Poskytovateľa. Poskytnutím Dôverných informácií Poskytovateľ v žiadnom prípade nedáva, či už výslovne alebo nepriamo, právo, licenciu alebo iné oprávnenie Klientovi na ich použitie alebo akúkoľvek inú dispozíciu. Klientovi taktiež nevznikajú takýmto poskytnutím oprávnenia podľa licencií, autorských práv, obchodných tajomstiev, ochranných známok, ako aj iných práv duševného vlastníctva a priemyselného vlastníctva alebo iných práv patriacich Poskytovateľovi alebo tretím osobám.
11. Tento článok XIII. týchto VOP sa nevzťahuje na informácie, ktoré sa Klient a/alebo Poskytovateľ dozvedeli v súvislosti s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, najmä údajov zo zdravotnej dokumentácie a/alebo údajov, na ktoré sa vzťahuje povinnosť mlčanlivosti podľa osobitných predpisov, a vo vzťahu ku ktorým sú Poskytovateľ a Klient povinní dodržiavať ustanovenia príslušných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.

XIV. Ochrana osobných údajov

1. Klient a Poskytovateľ sú povinní pri spracúvaní osobných údajov postupovať v súlade s platnými predpismi na ochranu osobných údajov, najmä Nariadenia EP a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (všeobecné nariadenie na ochranu osobných údajov) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Predpisy na ochranu OÚ**“).
2. Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ je v zmysle Predpisov na ochranu OÚ, oprávnený od dňa účinnosti Dohody
 - a) spracúvať ako prevádzkovateľ jeho osobné údaje v rozsahu a na základe Zákona č. 576/2004 Z. z., teda aj bez jeho osobitného súhlasu, pričom Klient bude poučený o jeho právach Poskytovateľom,
 - b) zabezpečiť spracúvanie osobných údajov na rovnaký účel aj prostredníctvom svojich

sprostredkovateľov patriacich do skupiny MEDIREX GROUP, u ktorých bude dbať na ich odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť a ich schopnosť zaručiť bezpečnosť spracúvaných osobných údajov, a ktorých zoznam je uvedený na webovom sídle www.laboratornadiagnostika.sk/osobneudaje“.

3. Ďalšie podrobnosti o spracúvaní osobných údajov Poskytovateľmi sú uvedené na Internetovom sídle www.nemocnicamalacky.sk/osobneudaje a zodpovedná osoba Poskytovateľov môže byť kontaktovaná na adrese dpo@nemocnicna.sk.

F. SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

XV. Rozhodovanie sporov

1. Právne vzťahy založené Dohodou a týmito VOP sa spravujú právom Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Klient je cudzí štátny príslušník, ak z kogentných všeobecne záväzných právnych predpisov nevyplýva niečo iné.
3. Všetky prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti s Dohodou a/alebo VOP sa budú riešiť predovšetkým mimosúdnou cestou, a to vzájomnou dohodou. V prípade, ak nedôjde k vyriešeniu sporu vzájomnou dohodou, sú Poskytovateľ a/alebo Klient oprávnení riešiť spor v zmysle príslušných platných a účinných predpisov Slovenskej republiky, najmä sú oprávnení obrátiť sa na príslušný súd.

XVI. Záverečné ustanovenia

1. Všetky skutočnosti týkajúce sa právneho vzťahu medzi Poskytovateľom a Klientom založeného Dohodou a/alebo týmito VOP je povinný Klient oznamovať na adresu sídla Poskytovateľa zapísanú v obchodnom registri alebo na adresu Duklianskych hrdinov 34, 901 22 Malacky a Poskytovateľ na adresu trvalého pobytu Klienta. Zásielka sa považuje za doručenu:
 - a) dňom jej prevzatia adresátom,
 - b) dňom odmietnutia prevzatia adresátom,
 - c) dňom kedy sa zásielka vrátila odosielateľovi ako nedoručená z dôvodu, že adresát je neznámy, dlhodobo odsťahovaný, žije v zahraničí alebo z akéhokoľvek iného dôvodu, pre ktorý nebolo možné zásielku doručiť, za predpokladu, že zásielka bola odoslaná na adresu sídla Poskytovateľa zapísanú v čase odoslania zásielky v obchodnom registri, resp. na adresu trvalého pobytu Klienta, prípadne inú adresu písomne oznámenú Klientom Poskytovateľovi.
2. Tieto VOP sú účinné a záväzné odo dňa ich zverejnenia na Internetovej stránke Poskytovateľa, ak nie je vo VOP uvedený neskorší dátum.
3. Ak by niektoré ustanovenia týchto VOP mali byť neplatnými už v čase vzniku zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Klientom alebo ak sa stanú neplatnými neskôr, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení VOP. Namiesto neplatných ustanovení sa použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka a ostatných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu a účelu VOP a/alebo Dohody.
4. Písomnou dohodou medzi Poskytovateľom a Klientom môže byť použitie jednotlivých ustanovení týchto VOP vylúčené alebo pozmenené.
5. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Klientom, na ktoré sa vzťahujú tieto VOP, a ktoré nie sú upravené týmito VOP, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, ako aj ustanoveniami iných právnych predpisov platných a účinných v Slovenskej republike.
6. Poskytovateľ je oprávnený jednostranne zmeniť tieto VOP z dôvodu zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov upravujúcich vzťahy medzi Poskytovateľom a Klientom, alebo na základe

rozhodnutia manažmentu Poskytovateľa. Zmena VOP je účinná dňom uvedeným v zmenených VOP, nie však skôr ako uplynutím 30 (tridsať) dní odo dňa ich zverejnenia na Internetovej stránke Poskytovateľa.

7. Tieto VOP platia po celú dobu platnosti a účinnosti právneho vzťahu medzi Poskytovateľom a Klientom založeného Dohodou a týmito VOP a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov, ktoré z neho vyplývajú.
8. Tieto VOP strácajú platnosť a účinnosť dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových všeobecných obchodných podmienok.

V Malackách dňa 15.03.2019

Nemochičná a.s.