

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY O POSKYTOVANÍ VIP SLUŽIEB STAROSTLIVOSTI O PACIENTA VŠEOBECNÉHO LEKÁRA

(ďalej len „VOP“)

## 1. Účastníci dohody uzatvorenej na diaľku elektronicky

1.1. Poskytovateľom je spoločnosť **mediZon s.r.o.**, so sídlom Panská 37/253, 811 01 Bratislava, IČO:44 700 601, DIČ: 2022805939, webové sídlo Poskytovateľa: **medizon.sk** (ďalej len "Poskytovateľ")

1.2. Orgánom dohľadu Prevádzkovateľa je: Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Odbor výkonu dozoru, Prievozská 32, P.O. Box 5820 07 Bratislava 27, Slovenská republika.

1.3. Klientom je fyzická osoba, ktorá uzatvára túto Dohodu na diaľku prostredníctvom webového sídla Poskytovateľa (ďalej len "Klient").

1.4. Klient je oprávnený uzatvoriť túto Dohodu len v prípade, ak má v právnom postavení poistenca verejného zdravotného poistenia **uzatvorenú** s Poskytovateľom v právnom postavení poskytovateľa zdravotnej starostlivosti **Dohodu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti** v ambulancii všeobecného lekára. V prípade porušenia tejto zmluvnej podmienky nevzniká Klientovi nárok na poskytnutie VIP služieb v zmysle tejto Dohody a súčasne je Klient povinný nahradiť Poskytovateľovi všetky náklady súvisiace s uzatvorením tejto Dohody ako aj náklady súvisiace s pripísaním a vrátením platby, ak platba za tieto služby bola Klientom realizovaná.

1.5. Dohodou sa rozumie zmluva v listinnej podobe alebo elektronickej podobe, ktorá má spravidla formu prístúpenia k týmto VOP, ochrana osobných údajov a všetky súvisiace právne dokumenty, informácie a pokyny na používanie Služieb aktuálne v čase ich používania. Podmienkou platnosti Dohody je platne uzatvorená dohoda o poskytovaní zdravotnej starostlivosti v ambulancii všeobecného lekára medzi klientom a poskytovateľom.

## 2. Predmet dohody

2.1. Predmetom dohody je záväzok poskytovateľa zdravotnej starostlivosti v právnom postavení Poskytovateľa za odplatu poskytovať Klientovi po dobu 12 mesiacov od uzatvorenia tejto Dohody VIP služby ambulancie všeobecného lekárstva, ktoré nie sú hradené zo systému verejného zdravotného poistenia, priamym kontaktom na lekára počas ordinačných hodín na jeho súkromnom mobilnom čísle, v rozsahu:

a) **telefonická konzultácia zdravotného stavu pacienta maximálne 15x ročne.** Telefonickú konzultáciu zdravotného problému poskytne Poskytovateľ **v čase ordinačných hodín** do 24hod po jej požiadaní na súkromnom mobilnom čísle ordinujúceho lekára. Na telefonickú konzultáciu má klient nárok výlučne v čase ordinačných hodín. Telefonická konzultácia sa neposkytuje počas dovolenky, PN, inej plánovanej neprítomnosti Poskytovateľa. Telefonické konzultácie nad rozsah 15x ročne budú spoplatnené v zmysle platného cenníka Poskytovateľa (v cene balíka VIP je max. 15x do roka).

b) **predpis a odosielanie elektronickej receptov, ktoré sú indikované špecialistami alebo bez indikácie iným lekárom po telefonickej konzultácii s poskytovateľom, ihneď ako je to možné.** Klient má nárok na predpis receptov liečby ordinovanej špecialistom / špecialistami, v prípade splnenia podmienky predpisania liečby a pravidelného doručenie daného lekárskeho nálezu od špecialistu s požadovanou liečbou a s uvedením možnosti predpisu liečby cestou všeobecného lekára, poskytovateľovi minimálne raz za 6 mesiacov (osobne, elektronicky alebo zobrazenie lekárskeho nálezu v systéme eZdravie). V prípade, ak liečba nie je indikovaná iným lekárom, poskytovateľ počas telefonickej konzultácie zváži, či existuje indikácia k predpisu liečby a aké vyšetrenia je eventuálne potrebné doplniť, aby bola liečba predpísaná lege artis. Poskytovateľ môže predpis neindikovanej liečby odmietnuť, ak podľa jeho odborného názoru to nie je účelné a správne.

c) **odber biologického materiálu na laboratórne vyšetrenia parametrov indikovaných iným lekárom, špecialistami alebo na vlastnú žiadosť a ich následné telefonické vyhodnotenie.** Klient má nárok po predchádzajúcom dohovore s Poskytovateľom na výkon

laboratórneho odberu, ktorý je indikovaný špecialistom alebo iným lekárom alebo na vlastnú žiadosť pacienta, ak daný typ odberu ambulancia vykonáva. Podmienkou výkonu laboratórneho odberu je doručenie daného lekárskeho nálezu Poskytovateľovi od špecialistu /osobne, elektronicky alebo zobrazenie daného lekárskeho nálezu v systéme eZdravia/. V prípade, že odber nebol indikovaný iným lekárom, poskytovateľ počas telefonického konzultácie zváži benefity a riziká daného odberu, o ktorých informuje pacienta a môže neindikovaný odber biologického materiálu odmietnuť, ak podľa jeho odborného názoru to nie je účelné a správne.

d) **odoslanie elektronického výmenného lístka k špecialistovi po telefonickej konzultácii s lekárom.** Klient má nárok po predchádzajúcej konzultácii svojho zdravotného stavu s Poskytovateľom na odoslanie elektronického výmenného lístka k špecialistovi. Rozhodnutie o odoslaní výmenného lístka k danému špecialistovi je výhradne v kompetencii Poskytovateľa; tzn. že poskytovateľ môže odoslanie výmenného lístka odmietnuť, ak podľa jeho odborného názoru to nie je účelné a správne.

e) **začatie a ukončenie elektronickej PN cestou telefonickej alebo emailovej komunikácie medzi pacientom a lekárom.** Klient má nárok po predchádzajúcej (osobnej, telefonickej, prostredníctvom aplikácie whatsapp) konzultácii svojho zdravotného stavu s Poskytovateľom na začatie alebo ukončenie elektronickej PN; Poskytovateľ môže začatie alebo ukončenie PN odmietnuť, ak podľa jeho odborného názoru to nie je účelné a správne.

f) **Odosielanie dokumentov, výsledkov laboratórnych a iných vyšetrení priamo lekárom** elektronickým spôsobom na žiadosť pacienta, do 72 hodín od požiadania. Klient má nárok požiadať Poskytovateľa o elektronické zaslanie dokumentov vybraných klientom na svoju emailovú adresu, prostredníctvom SMS alebo aplikácie whatsapp (podľa výberu klienta). Na odosielanie dokumentov má klient nárok výlučne v čase ordinačných hodín. Táto služba sa neposkytuje počas dovolenky, PN, inej plánovanej neprítomnosti Poskytovateľa. Odosielanie dokumentov nad rozsah 5x ročne budú spoplatnené v zmysle platného cenníka Poskytovateľa (v cene balíka VIP je max. 5x do roka).

### 3. Dohodnutá cena

3.1. Klient sa zaväzuje uhradiť za balík VIP služieb dohodnutú cenu vo výške **460 EUR ročne** (ďalej len „Cena“).

3.2. Cenu za balík VIP služieb hradí Klient bankovou kartou prostredníctvom platobnej brány. Na platbu bude vyzvaný po odsúhlasení zmluvných podmienok automaticky. V prípade, že Klient platí cenu za ďalšie obdobie (predĺžená zmluva), cenu môže zaplatiť akýmkoľvek spôsobom, vrátane platby v hotovosti v priestoroch Poskytovateľa alebo bankovým prevodom.

3.3. Cena za balík VIP služieb je platná vždy na prvé dvanásťmesačné obdobie; Poskytovateľ má právo na jednostrannú zmenu ceny na ďalšie obdobie, na ktoré sa platnosť a účinnosť dohody predĺži v zmysle ustanovení tejto Dohody; zmenu ceny za balík nadštandardných služieb je Poskytovateľ povinný oznámiť a/alebo zverejniť na svojom webovom sídle najneskôr 7 dní pred predpokladaným termínom ukončenia platnosti Dohody.

### 4. Trvanie a zánik Dohody, podmienky odstúpenia

4.1. Táto Dohoda sa uzatvára na obdobie 12 mesiacov od jej uzatvorenia, pričom nadobúda účinnosť najskôr momentom zaplatenia Ceny v hotovosti do rúk Poskytovateľa alebo momentom pripísania platby na bankový účet Poskytovateľa a končí dňom, ktorý je označený v poradí v danom mesiaci rovnako ako deň uzatvorenia Dohody; to neplatí, ak dôjde k predĺženiu platnosti Dohody, a to aj konkludentne.

4.2. V prípade, že cena za balík nadštandardných služieb nebude pripísaná na účet Poskytovateľa do 3 pracovných dní od uzatvorenia, Dohoda zaniká v celom rozsahu a hľadá sa na ňu, akoby nikdy uzatvorená nebola.

4.3. Dohoda zaniká aj:

- a) dohodou účastníkov Dohody, odstúpením od Dohody zo strany Klienta,
- b) odstúpením od Dohody zo strany Poskytovateľa,
- c) zánikom Poskytovateľa bez právneho nástupcu,
- d) smrťou Klienta,

- e) uplynutím doby, na ktorú bola Dohoda uzatvorená, ak nedôjde k jej predĺženiu.
- 4.4. Klient je oprávnený od Dohody písomne odstúpiť v prípade, že Poskytovateľ významne porušil svoj záväzok vyplývajúci z tejto Dohody. Právo na odstúpenie od tejto Dohody má Klient po dobu 14 dní od porušenia Dohody zo strany Poskytovateľa; nevyužitím práva od Dohody odstúpiť, toto právo pre tento prípad zaniká. Odstúpenie od Dohody musí mať písomnú formu a musí byť doručené do rúk Poskytovateľa. V prípade, že je odstúpenie od Dohody objektívne a Poskytovateľ uzná porušenie svojho záväzku, vráti Klientovi na základe jeho žiadosti pomernú časť ceny za VIP balík; v opačnom prípade žiadosť odmietne ako neopodstatnenú.
- 4.5. Poskytovateľ je oprávnený od Dohody odstúpiť, ak jeho pracovné zaťaženie (množstvo Klientov) prekročuje únosnú mieru a ďalšie poskytovanie zdravotnej starostlivosti Klientovi by nemohlo byť z tohto dôvodu vykonávané *lege artis*, alebo v prípade, že dôjde k významným rozporom vo výklade rozsahu a formy poskytovaných služieb v rámci VIP balíka medzi Klientom a Poskytovateľom. Poskytovateľ môže od zmluvy odstúpiť aj ústne, e-mailom zaslaným na adresu Klienta uvedenú v záhlaví Dohody alebo písomne. Ak od Dohody odstúpi Poskytovateľ, vráti do 14 dní na žiadosť Klienta cenu za balík VIP služieb za aktuálne obdobie na účet Klienta, ktorý mu Klient oznámi alebo v hotovosti pri najbližšie osobnej návšteve klienta.
- 4.6. Pri predčasnom ukončení Dohody odstúpením môže Klient požiadať o vrátenie pomernej časti odplaty formou písomnej žiadosti. V žiadosti musí uviesť meno, priezvisko, rodné číslo, požadovanú výšku vrátenia odplaty, dôvody žiadosti o vrátenie a číslo bankového účtu (IBAN) na ktoré sa odplata má poukázať. Žiadosť musí byť podpísaná klientom a doručená poštou, emailom alebo osobne personálu v ambulancii. Poskytovateľ rozhodne najneskôr do 30 dní o oprávnenosti žiadosti a výške odplaty, ktorá sa má vrátiť. Pokiaľ bude žiadosť oprávnená, poskytovateľ poukáže schválenú časť odplaty klientovi bankovým prevodom na číslo bankového účtu uvedenom v žiadosti o vrátenie odplaty.
- 4.7. Dohoda zaniká automaticky v prípade zániku dohody o poskytovaní zdravotnej starostlivosti medzi Poskytovateľom a Klientom v právnom poistení poistenca uzatvorenej v zmysle ust. Zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v znení neskorších predpisov; nárok na vrátenie ceny za balík VIP služieb Klientovi nevzniká.

## **5. Predĺženie platnosti Dohody**

- 5.1. Účastníci Dohody sa dohodli, že v prípade, že žiadny z účastníkov Dohody počas účinnosti Dohody najneskôr do dňa, ktorým by sa táto Dohoda ukončila uplynutím doby jej trvania, neurobí aktívne úkon vyjadrujúci jej vôľu Dohodu ukončiť, napr. písomne, e-mailom, telefonické oznámenie o ukončení a pod., platnosť a účinnosť Dohody sa predlžujú automaticky o ďalších 12 mesiacov.
- 5.2. V prípade, že žiadna zo strán neurobí aktívne úkon vyjadrujúci jej vôľu Dohodu ukončiť, je Klient povinný najneskôr do dňa ktorým by sa táto Dohoda ukončila uplynutím doby jej trvania povinný zaplatiť cenu v zmysle čl. 2 tejto Dohody, resp. novú cenu, ktorú mu Poskytovateľ oznámil alebo bola zverejnená na webovom sídle Poskytovateľa. V prípade, že Klient cenu na nové obdobie nezaplatí riadne a včas, k predĺženiu tejto Dohody nedôjde a týmto dňom Dohoda zaniká uplynutím doby jej trvania.
- 5.3. Zmluvné strany sa dohodli, že počet predĺžení platnosti a účinnosti tejto Dohody nie je nijako obmedzený a platnosť Dohody bude predĺžená vždy o 12 mesiacov, ak budú dodržané podmienky ustanovené v čl. 4 ods. 4.1. a 4.2. tejto Dohody.

## **6. Ochrana osobných údajov**

- 6.1. Klient potvrdzuje, že Poskytovateľ mu ako dotknutej osobe poskytol 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.
- 6.2. Klient súhlasí s odosielaním kópie výsledkov a zdravotných záznamov prostredníctvom emailovej adresy, ktorú uviedol ako kontaktný údaj pri online objednávke alebo v aplikácii Whatsapp alebo osobne pri objednávaní v ambulancii.

6.3. Klient súhlasí s tým, že môže byť kontaktovaný emailom alebo SMS správou alebo prostredníctvom aplikácie Whatsapp, ohľadom termínov vyšetrení alebo iných súvisiacich otázok s jemu poskytovanou zdravotnou starostlivosťou, a to na emailovú adresu a telefónne číslo, ktoré zadal pri online objednávke alebo osobne pri objednávaní v ambulancii.

## **7. Reklamácie a riešenie sporov**

7.1. Klient má právo podať reklamáciu alebo sťažnosť na kvalitu služieb obsiahnutých v balíčku VIP služieb vymedzených v tejto Dohode písomne alebo e-mailom na adresu Poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný sa k reklamácií Klienta vyjadriť a v prípade jej opodstatnenia navrhnúť riešenie, príp. kompenzáciu.

7.2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory budú riešiť primárne vzájomnou komunikáciou a dohodou.

7.3. Pred tým, ako by ktorákoľvek zo Zmluvných strán učinila akýkoľvek úkon voči tretej osobe, ktorý by sa týkal vzniknutého sporu zaväzuje sa najprv vyzvať druhú stranu v písomnej forme na riešenie problému a poskytnúť jej lehotu na odpoveď do 15 dní od doručenia výzvy.

7.4. V každom štádiu riešenia sporu sa Zmluvné strany zaväzujú postupovať tak, aby nepoškodili dobré meno a povesť druhej strany.

7.5. Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory alebo nedorozumenia nebudú za žiadnych okolností zverejňovať alebo medializovať.

## **8. Spoločné a záverečné ustanovenia**

8.1. Právne vzťahy založené touto Dohodou sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

8.2. Strany si text tejto Dohody prečítali, jej obsahu plne porozumeli, pochopili ho, obsah Dohody je pre nich plne určitý, zrozumiteľný a na znak toho, že táto Dohoda je prejavom ich slobodnej, ničím neobmedzenej vôle pripojili svoje podpisy.

8.3. Všeobecné obchodné podmienky upravujúce túto Dohodu nadobúdajú platnosť a účinnosť 01.09.2024; Poskytovateľ má právo na zmenu Všeobecných obchodných podmienok v budúcnosti.