

OBCHODNÉ PODMIENKY

A DEO MEDICAL s.r.o.

pre administratívne, komunikačné a organizačné služby

Verzia: 15.04.2026

Tieto obchodné podmienky sú určené pre služby poskytované spoločnosťou A DEO MEDICAL s.r.o. pre objednávateľa v súvislosti s navštevovaním vybraného zdravotníckeho zariadenia. Dokument je potrebné vykladať v súlade s aktuálnym cenníkom poskytovateľa, zásadami ochrany osobných údajov príp. inými zverejnenými právnymi dokumentami.

Poskytovateľ A DEO MEDICAL s.r.o. uľahčuje komunikáciu medzi pacientami a zdravotníckymi zariadeniami. Predstavuje externé call centrum zabezpečujúce administratívnu, organizačnú a komunikačnú podporu objednávateľom pri nezdravotnej komunikácii súvisiacej s návštevou zdravotníckeho zariadenia a služby recepcie pre zdravotnícke zariadenia.

Poskytovateľ A DEO MEDICAL s.r.o. poskytuje objednávateľom výlučne dobrovoľné administratívne, organizačné a komunikačné služby súvisiace s plánovaním a realizáciou návštevy vybraného zdravotníckeho zariadenia. Služby poskytovateľa nie sú zdravotnou starostlivosťou, zdravotným výkonom, službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti podľa zákona č. 576/2004 Z. z., ani objednaním poistenca na vyšetrenie ako súčasťou zdravotného výkonu podľa § 3 ods. 4 zákona č. 577/2004 Z. z.

Zdravotnú starostlivosť, zdravotné výkony a služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti poskytuje výlučne príslušný poskytovateľ zdravotnej starostlivosti podľa osobitných právnych predpisov.

Poskytovateľ neposudzuje zdravotný stav objednávateľa, neurčuje medicínsku potrebu, vhodnosť alebo naliehavosť vyšetrenia, neposkytuje zdravotné poradenstvo a negarantuje poskytnutie zdravotnej starostlivosti ani jej úhradu z verejného zdravotného poistenia.

Využitie služieb poskytovateľa je dobrovoľné. Úhrada ceny za služby nie je podmienkou poskytnutia zdravotnej starostlivosti v zdravotníckom zariadení. Objednávateľ môže zdravotnícke zariadenie kontaktovať alebo navštíviť aj bez využitia služieb poskytovateľa, a to spôsobom určeným príslušným zdravotníckym zariadením.

Článok I

Úvodné ustanovenia a účel obchodných podmienok

1. Tieto obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti medzi spoločnosťou A DEO MEDICAL s.r.o. ako poskytovateľom služieb a objednávateľom pri objednaní a poskytovaní administratívnych, komunikačných a organizačných služieb súvisiacich s návštevou objednávateľa v zdravotníckych zariadeniach.
2. Služby sú dobrovoľné služby administratívnej správy návštev objednávateľa v zdravotníckom zariadení a súvisiace organizačné a komunikačné služby, ktoré nie sú zdravotnou starostlivosťou, zdravotným výkonom ani podmienkou poskytnutia zdravotnej starostlivosti.
3. A DEO MEDICAL s.r.o. nie je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti podľa zákona č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len "zákon č. 578/2004 Z. z."). A DEO MEDICAL s.r.o. neposkytuje zdravotnú starostlivosť, neurčuje diagnózu, neposudzuje zdravotný stav, neurčuje medicínsku naliehavosť vyšetrenia a nerozhoduje o úhrade zdravotnej starostlivosti z verejného zdravotného poistenia.
4. Zdravotnú starostlivosť poskytuje výlučne zdravotnícke zariadenie. Práva a povinnosti pacienta a poskytovateľa zdravotnej starostlivosti sa spravujú osobitnými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, , zákonom 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, zákonom č. 578/2004 Z. z. a ďalšími súvisiacimi predpismi.

5. Tieto obchodné podmienky sa nevzťahujú na samotné poskytovanie zdravotnej starostlivosti ani na úhradu zdravotných výkonov hradených alebo nehradených z verejného zdravotného poistenia, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak.
6. Tieto obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy špecifikovanej v čl. 1 ods. 1 týchto obchodných podmienok. V prípade, že poskytovateľ a objednávateľ uzatvorí písomnú zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od všeobecných obchodných podmienok, budú ustanovenia zmluvy uprednostnené pred všeobecnými obchodnými podmienkami.
7. Tieto obchodné podmienky sú vypracované v slovenskom jazyku. Zmluvu je možné uzatvoriť v slovenskom jazyku.
8. Poskytovateľ neprijal žiadny osobitý kódex správania.

Článok II

Identifikačné údaje poskytovateľa a orgány dozoru

1. Poskytovateľom je osoba, ktorá v súvislosti so zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti. Poskytovateľom služieb v súlade s tými obchodnými podmienkami je:

Obchodné meno: **A DEO MEDICAL s.r.o.**

Registrácia: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 114656/B

Sídlo: Námestie Martina Benku 26, Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 07

IČO: 50 516 426

Zast.: Alica Ficeková, konateľ

Email: ficekova@medmedicalklinik.sk

Tel.: 0948 078 989

2. Orgánom dozoru vo veciach ochrany spotrebiteľa vo vzťahu k službám poskytovaným poskytovateľom je Slovenská obchodná inšpekcia, príslušný inšpektorát podľa miesta poskytovania služby, a to

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj

Predmestská 71, P.O.BOX B-89, 011 79 Žilina 1

odbor výkonu dozoru

mail: za@soi.sk

web: www.soi.sk

3. Orgánom dozoru vo veciach poskytovania zdravotnej starostlivosti poskytovateľa zdravotnej starostlivosti môžu byť príslušné najmä samosprávny kraj, Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou alebo iný orgán podľa osobitných právnych predpisov, pričom tieto služby nie sú predmetom týchto obchodných podmienok.

Článok III

Vymedzenie základných pojmov

1. **Objednávateľom** je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá s poskytovateľom uzatvorila zmluvu o poskytovaní služieb v súlade s týmito obchodnými podmienkami. Ak objednávateľ pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, má postavenie spotrebiteľa.
2. **Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcich záväzkov alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
3. **Pacientom** je fyzická osoba, ktorej sa týka zdravotná starostlivosť poskytovaná vybraným zdravotníckym zariadením. Objednávateľ a pacient môžu byť totožnou osobou; ak objednávateľ objednáva službu pre inú osobu, je povinný zabezpečiť, aby na to mal právny dôvod a aby bola dotknutá osoba primerane informovaná.

4. **Zdravotníckym zariadením** je poskytovateľ zdravotnej starostlivosti, s ktorým poskytovateľ uzatvoril zmluvu o obchodnej spolupráci a zároveň ktorý je uvedený v Žiadosti o registráciu v databáze pacientov.
5. **Službou** je samostatná administratívna, komunikačná alebo organizačná služba poskytovaná poskytovateľom počas trvania zmluvy na základe požiadavky objednávateľa, ktorá nie je zdravotnou starostlivosťou a nie je podmienkou poskytnutia zdravotnej starostlivosti.
6. **Zdravotnou starostlivosťou** sa rozumie zdravotná starostlivosť podľa zákona č. 576/2004 Z. z. Poskytuje ju príslušný poskytovateľ zdravotnej starostlivosti, nie poskytovateľ.
7. **Cenníkom** je aktuálny cenník služieb poskytovateľa. Cenník je spotrebiteľovi dostupný pred objednaním služby a tvorí súčasť informácií pred uzavretím zmluvy.

Článok IV

Vzťah služieb k zdravotnej starostlivosti

1. Objednávateľ berie na vedomie, že zdravotnícke zariadenie môže poskytovať zdravotnú starostlivosť uhrádzanú z verejného zdravotného poistenia v súlade so zákonom č. 577/2004 Z. z., zdravotnú starostlivosť, ktorá nie je uhrádzaná z verejného zdravotného poistenia, služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a ďalšie služby podľa príslušných právnych predpisov (ďalej len "služby zdravotníckeho zariadenia").
2. Objednávateľ berie na vedomie, že v súlade s § 3 ods. 4 zákona č. 577/2004 Z. z. je súčasťou zdravotného výkonu aj objednanie poistenca na vyšetrenie vrátane objednania na konkrétny čas, vypísanie lekárskeho predpisu, vypísanie odporúčania na poskytnutie špecializovanej ambulantnej starostlivosti alebo vypísanie odporúčania na poskytnutie ústavnej starostlivosti, vypísanie návrhu na kúpeľnú liečbu, potvrdenie o návšteve lekára. Bližšie informácie o podmienkach poskytovania služieb zdravotníckeho zariadenia môže objednávateľ nájsť v priestoroch zdravotníckeho zariadenia a na jeho webovej stránke.
3. Poskytovateľ nie je zdravotníckym zariadením ani neposkytuje služby zdravotnej starostlivosti. Poskytovateľ poskytuje doplnkové VIP služby, ktoré sú oddelené od zdravotnej starostlivosti a akýmkoľvek inými službami poskytovanými zdravotníckym zariadením. Úhrada za službu nie je úhradou za zdravotnú starostlivosť a nezakladá nárok na poskytnutie zdravotnej starostlivosti mimo rozsahu alebo poradia určeného zdravotníckym zariadením a právnymi predpismi.
4. Objednanie si služieb je dobrovoľné. Poskytnutie zdravotnej starostlivosti zdravotníckym zariadením nie je podmienené objednaním ani úhradou služby. Objednávateľ má právo obrátiť sa priamo na zdravotnícke zariadenie a využiť jeho bežné postupy prijímania pacientov, objednávania a komunikácie bez objednania služby poskytovanej poskytovateľom.

Článok V

Druhy služieb

1. Poskytovateľ poskytuje objednávateľom dobrovoľné administratívne, organizačné a komunikačné služby súvisiace s plánovaním a realizáciou návštevy zdravotníckeho zariadenia, najmä prostredníctvom klientskej linky, call centra a/alebo osobného koordinátora.
2. Poskytovateľ poskytuje služby najmä nasledovným objednávateľom:
 - a) objednávateľovi, ktorý využíva alebo má záujem využiť zdravotnú starostlivosť vo vybranom zdravotníckom zariadení ako poisteneц verejného zdravotného poistenia, ak ide o zdravotnú starostlivosť hradenú z verejného zdravotného poistenia,
 - b) objednávateľovi, ktorý využíva alebo má záujem využiť zdravotný výkon alebo inú službu vybraného zdravotníckeho zariadenia nehradenú z verejného zdravotného poistenia ako samoplatca,
 - c) objednávateľovi, ktorý nie je poistencom verejného zdravotného poistenia v Slovenskej republike alebo v inom členskom štáte Európskej únie, Európskeho hospodárskeho priestoru alebo Švajčiarskej konfederácie a ktorý využíva alebo má záujem využiť zdravotnú starostlivosť vo vybranom zdravotníckom zariadení ako samoplatca alebo v inom príslušnom režime podľa osobitných právnych predpisov.
3. Poskytovateľ môže podľa aktuálneho cenníka poskytovať najmä tieto služby:

- a) všeobecnú podporu objednávateľov prostredníctvom klientskej linky, call centra alebo osobného koordinátora;
 - b) poskytovanie všeobecných organizačných informácií o zdravotníckom zariadení, najmä informácií o adrese, kontaktných údajoch, prevádzkových alebo ordinačných hodinách, spôsobe príchodu, možnostiach parkovania, orientácii v priestoroch zdravotníckeho zariadenia a ďalších nezdravotných informácií súvisiacich s návštevou zdravotníckeho zariadenia;
 - c) komunikáciu s objednávateľom v nezdravotných organizačných otázkach súvisiacich s plánovaním návštevy zdravotníckeho zariadenia;
 - d) prijímanie požiadaviek objednávateľa, administratívne spracovanie požiadaviek, evidenciu preferencií, komunikáciu so zdravotníckym zariadením, spätný kontakt s objednávateľom a pod.,
 - e) služby osobného koordinátora zabezpečujúceho rozšírenú administratívnu a komunikačnú asistenciu pre objednávateľa vo vzťahu k zdravotníckemu zariadeniu,
 - f) zistenie dostupnosti vhodných administratívnych možností termínu podľa požiadavky objednávateľa a odovzdanie informácie objednávateľovi;
 - g) potvrdenie, pripomenutie alebo opätovné zaslanie organizačných informácií k termínu prostredníctvom SMS, e-mailu alebo telefonicky;
 - h) administratívna asistencia pri zmene alebo zrušení návštevy, ak o to objednávateľ požiadá;
 - i) poskytovanie organizačných pokynov a FAQ,
 - j) evidencia preferencií a opakujúcich sa požiadaviek objednávateľa (napr. preferovaný spôsob komunikácie, jazyk komunikácie, preferované časy pre kontaktovanie, bezbariérový prístup a pod.)
 - k) komfortný servis počas návštevy zdravotníckeho zariadenia, napr. asistencia pri vyplňaní dokumentov a pod.
 - l) administratívna evidencia návštev zdravotníckeho zariadenia na účely poskytovania služieb a pripomenutie preventívnej prehliadky, príp. potreby ďalšej návštevy,
 - m) nezáväzná administratívna pripomenutie obdobia, v ktorom môže byť podľa všeobecných pravidiel vhodné kontaktovať zdravotnícke zariadenie za účelom preventívnej prehliadky, kontrolnej návštevy alebo iného zdravotného výkonu
 - n) ďalšie administratívne, komunikačné alebo organizačné služby uvedené v cenníku, ktoré nie sú zdravotnou starostlivosťou ani súčasťou zdravotného výkonu hradeného z verejného zdravotného poistenia.
4. Konkrétny rozsah služieb, ich ceny a spôsob poskytnutia sú objednávateľovi oznámené pred uzavretím zmluvy, a to telefonicky povereným pracovníkom poskytovateľa, zverejnením týchto obchodných podmienok na webovej stránke zdravotníckeho zariadenia a ich zverejnením v priestoroch zdravotného zariadenia.
5. Poskytovateľ neposkytuje zdravotné poradenstvo, telemedicínu, diagnostiku, interpretáciu výsledkov vyšetrení, liečebné odporúčania ani iné zdravotné výkony. Poskytovateľ nevedie zdravotnú dokumentáciu objednávateľa a nevykonáva evidenciu poskytnutej zdravotnej starostlivosti v zmysle osobitných predpisov. Poskytovateľ vedie výlučne administratívnu a organizačnú evidenciu údajov potrebných na poskytnutie služieb.

Článok VI

Uzatvorenie zmluvy

1. Každý záujemca o poskytovanie služieb v súlade s čl. V týchto obchodných podmienok môže uzatvoriť zmluvu o poskytovaní služieb s poskytovateľom osobne v priestoroch zdravotníckeho zariadenia. Záujemca uzatvorí s poskytovateľom zmluvu vyplnením a podpisom na to určeného formulára Žiadosti o registráciu v databáze pacientov.
2. Takto uzatvorená zmluva je záväzná, meniť alebo zrušiť ju možno len na základe dohody oboch zmluvných strán alebo zo zákonných dôvodov.
3. Uzavretím zmluvy bude objednávateľ zaradený do databázy objednávateľov, ktorým sú poskytované podľa požiadaviek jednotlivé služby poskytovateľa.

4. Na základe platne uzatvorenej zmluvy o poskytovaní služieb s poskytovateľom má objednávatel' prístup k jednotlivým službám poskytovaným poskytovateľom, tak ako sú špecifikované v čl. V týchto obchodných podmienok.

Článok VII

Spôsob poskytovania služieb

1. Poskytovateľ poskytuje služby v rozsahu a za podmienok vyplývajúcich z týchto obchodných podmienok a prípadne iných písomných informácií poskytnutých objednávatel'ovi.
2. Objednávatel' si môže kedykoľvek počas trvania tejto zmluvy požiadať o poskytnutie služby, a to osobne na recepcii, telefonicky, e-mailom, cez online formulár zverejnený na webovej stránke zdravotníckeho zariadenia alebo iným spôsobom zverejneným poskytovateľom.
3. Poskytovateľ sa snaží každú požiadavku promptne vybaviť a kontaktovať objednávatel'a späťne preferovaným spôsobom komunikácie najneskôr do 48 hodín.
4. Poskytovateľ poskytuje služby aj prostredníctvom call centra, ktoré zabezpečuje komunikáciu so zdravotníckym zariadením aj objednávatel'om.
5. Objednávatel' berie na vedomie, že služby sú poskytované na základe dobrovoľnosti a nie je povinný ich využívať.

Článok VIII

Cena a platobné podmienky

1. Ceny jednotlivých služieb vyplývajú z aktuálneho cenníka poskytovateľ'a, ktorý je zverejnený v zdravotníckom zariadení a na webovej stránke. Ceny sú uvedené ako celkové ceny vrátane dane z pridanej hodnoty, nakoľko poskytovateľ je jej platcom a vrátane všetkých povinných poplatkov.
2. Cena zaplatená poskytovateľ'ovi predstavuje úhradu za poskytnuté služby podľa požiadaviek objednávatel'a a nie je úhradou za zdravotnú starostlivosť poskytovanú zdravotníckym zariadením.
3. Ak je zdravotný výkon poskytovaný zdravotníckym zariadením ako samoplatcovský výkon alebo výkon nehradený z verejného zdravotného poistenia, cena takého výkonu sa spravuje cenníkom a podmienkami príslušného zdravotníckeho zariadenia, nie týmito obchodnými podmienkami. Cena za poskytnutie zdravotnej starostlivosti nie je súčasťou ceny zaplatenej poskytovateľ'ovi, pričom táto sa platí priamo vybranému zdravotníckemu zariadeniu.
4. Objednávatel' môže cenu služby uhradiť v hotovosti alebo platobnou kartou cez platobný terminál v priestoroch vybraného zdravotníckeho zariadenia.
5. Poskytovateľ vystaví objednávatel'ovi daňový doklad o zaplatení ceny za službu v súlade s právnymi predpismi.

Článok IX

Zrušenie, zmena a nevyužitie dohodnutého termínu poskytnutia služieb

1. Služby poskytovateľ'a môžu byť podľa ich povahy viazané na konkrétny deň a čas ich poskytnutia, najmä ak ide o služby osobného koordinátora, organizačnú asistenciu pri návšteve zdravotníckeho zariadenia, komunikačné služby súvisiace s dohodnutím termínu návštevy zdravotníckeho zariadenia, zabezpečenie nezdorotnej asistencie pri príchode alebo odchode zo zdravotníckeho zariadenia, zabezpečenie odvozu alebo dovozu prostredníctvom tretej osoby, prípadne iné administratívne, organizačné alebo komunikačné služby dohodnuté s objednávatel'om.
2. Objednávatel' je oprávnený zrušiť dohodnutý termín poskytnutia služieb **bez storno poplatku najneskôr 48 hodín pred dohodnutým termínom** ich poskytnutia, a to telefonicky, e-mailom alebo iným spôsobom určeným poskytovateľ'om.
3. Ak objednávatel' zruší dohodnutý termín poskytnutia služieb menej ako 48 hodín pred dohodnutým termínom ich poskytnutia alebo sa bez predchádzajúceho zrušenia termínu nedostaví, je povinný zaplatiť storno poplatok vo výške 50% z dohodnutej ceny za služby.
4. Storno poplatok sa nevzťahuje na poskytnutie zdravotnej starostlivosti, zdravotný výkon ani objednanie poistenca na vyšetrenie ako súčasť zdravotného výkonu podľa osobitných právnych predpisov. Storno poplatok predstavuje výlučne úhradu za zrušenie dohodnutého termínu poskytnutia administratívnych, organizačných alebo komunikačných služieb poskytovateľ'a.

5. Poskytovateľ neuplatní storno poplatok, ak objednávateľ preukáže, že zrušenie termínu bolo spôsobené závažnými okolnosťami, ktoré nemohol rozumne ovplyvniť, najmä náhlou zmenou zdravotného stavu, hospitalizáciou, úrazom, úmrtím blízkej osoby alebo inou obdobnou mimoriadnou okolnosťou.
6. Ak sa poskytovateľovi podarí dohodnutý termín poskytnutia služieb nahradiť iným objednávateľom alebo ak poskytovateľovi nevznikli žiadne náklady, poskytovateľ storno poplatok neuplatní alebo ho primerane zníži.

Článok X

Právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy

1. Objednávateľ môže uzatvoriť zmluvu s poskytovateľom osobne v jeho prevádzkových priestoroch, telefonicky alebo e-mailom.
2. Ak je zmluva so spotrebiteľom uzavretá na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov poskytovateľa, spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy, ak zákon neustanovuje výnimku.
3. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy jednoznačným vyhlásením zaslaným poskytovateľovi na e-mail poskytovateľa uvedený v týchto obchodných podmienkach. Spotrebiteľ môže použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvedený v prílohe týchto obchodných podmienok, nie je to však jeho povinnosť.
4. V súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa, spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ak je predmetom zmluvy poskytnutie služby a
 - a) došlo k úplnému poskytnutiu služby a
 - b) poskytovanie služby začalo pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, ak je podľa zmluvy spotrebiteľ povinný zaplatiť cenu.
5. Ak bola služba úplne poskytnutá pred uplynutím lehoty na odstúpenie na základe výslovnej žiadosti spotrebiteľa a spotrebiteľ pred poskytnutím služby vyhlásil, že bol poučený o strate práva na odstúpenie po úplnom poskytnutí služby, spotrebiteľ stráca právo odstúpiť od zmluvy po úplnom poskytnutí služby.
6. Ak spotrebiteľ požiadal o začatie poskytovania služby počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, je v prípade odstúpenia od zmluvy povinný zaplatiť cenu za skutočne poskytnuté plnenie do kedy, kedy bolo oznámené odstúpenie od zmluvy.
7. Ak spotrebiteľ platne odstúpi od zmluvy, poskytovateľ vráti spotrebiteľovi všetky platby prijaté na základe zmluvy bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa prijatia oznámenia, a to rovnakým spôsobom aký použil spotrebiteľ pri ich úhrade, ak sa nedohodli inak.

Článok XI

Práva a povinnosti objednávateľa

1. Objednávateľ je povinný uvádzať pravdivé, úplné a aktuálne údaje potrebné na poskytnutie služby, najmä meno a priezvisko pacienta, kontaktné údaje, požadovaný spôsob komunikácie a ďalšie informácie potrebné na administratívnu komunikáciu so zdravotníckym zariadením.
2. Objednávateľ je povinný bezodkladne informovať poskytovateľa o zmene údajov, ktoré sú podstatné pre poskytnutie služby.
3. Objednávateľ je povinný zdržať sa zneužívania služieb, uvádzania nepravdivých údajov, objednávanie služieb bez oprávnenia konať za pacienta alebo konania, ktoré by mohlo narušiť riadne poskytovanie zdravotnej starostlivosti zdravotníckym zariadením.
4. Objednávateľ berie na vedomie, že ak poskytne nesprávne kontaktné údaje alebo neposkytne potrebnú súčinnosť, služba nemusí byť poskytnutá riadne alebo včas.

Článok XII

Práva a povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný poskytovať služby riadne, v súlade s týmito obchodnými podmienkami, objednávkou, cenníkom a príslušnými právnymi predpismi.

2. Poskytovateľ je povinný poskytovať spotrebiteľovi informácie jasným, zrozumiteľným a primeraným spôsobom.
3. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť alebo prerušiť poskytovanie služby, ak objednávateľ neposkytne potrebnú súčinnosť, uvedie nepravdivé údaje, objednáva službu v rozpore s právnymi predpismi alebo ak by poskytnutie služby mohlo zasiahnuť do práv pacienta alebo do riadneho poskytovania zdravotnej starostlivosti.
4. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť rozsah alebo spôsob poskytovania služieb z organizačných, technických alebo právnych dôvodov. Zmena nesmie spotrebiteľovi odňať práva, ktoré mu vznikli z už uzavretej zmluvy, ak zákon neustanovuje inak alebo ak sa strany nedohodnú inak.

Článok XIII

Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služby budú v súlade s dohodnutými a všeobecnými požiadavkami.
2. Služby sú v súlade s dohodnutými požiadavkami, ak
 - a) zodpovedajú opisu, množstvu a kvalite vymedzenému v zmluve,
 - b) sú vhodné na konkrétny účel, s ktorým spotrebiteľ oboznámil poskytovateľa najneskôr pri uzavretí zmluvy a s ktorým poskytovateľ súhlasil,
 - c) vyznačujú sa v zmluve vymedzenou funkčnosťou a inou dohodnutou vlastnosťou.
3. Služby sú v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak
 - a) sú vhodné na účely, na ktoré sa služby rovnakého druhu bežne používajú s prihliadnutím najmä na právne predpisy, technické normy alebo na kódexy správania platné pre príslušné odvetvie, ak technické normy neboli vypracované,
 - b) sú dodané v množstve, majú vlastnosti, aké sú bežné pre služby rovnakého druhu a aké môže spotrebiteľ dôvodne očakávať vzhľadom na povahu služieb a s prihliadnutím na akékoľvek verejné vyhlásenie poskytovateľa alebo inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci alebo v ich mene, a to najmä pri propagácii služieb.
4. Poskytovateľ zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú majú služby v čase ich dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od ich dodania.
5. Objávateľ má právo uplatniť reklamáciu alebo sťažnosť na poskytnutie služby e-mailom, poštou alebo osobne u poskytovateľa. Použitie pri tom môže reklamačný protokol.
6. Reklamácia musí obsahovať najmä identifikáciu objednávateľa, označenie služby, opis vytýkanej vady alebo nedostatku a požadovaný spôsob vybavenia, ak ho objednávateľ uplatňuje.
7. Prijatie reklamácie poskytovateľ bezodkladne písomne potvrdí s uvedením lehoty, v ktorej vadu odstráni. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní od dňa vytknutia vady, okrem prípadu, ak je dlhšia dôvodná z objektívnych dôvodov, ktoré nemôže poskytovateľ ovplyvniť.
8. Ak poskytovateľ odmietne zodpovednosť za vady, musí dôvody odmietnutia písomne oznámiť.
9. Ak poskytovateľ zodpovedá za vadu služieb, spotrebiteľ má právo na odstránenie vady, právo na primeranú zľavu z ceny alebo právo odstúpiť od zmluvy. Poskytovateľ odstráni vadu služieb v primeranej lehote po tom, čo spotrebiteľ vytkol vadu, bezplatne a bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi s ohľadom na povahu a účel služieb. Poskytovateľ môže odstránenie vady odmietnuť, ak odstránenie nie je možné alebo ak by mu spôsobilo neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mali služby bez vady a na závažnosť vady. Ak odstránenie vady nie je možné alebo poskytovateľ vyhlásil, že vadu neodstráni, môže spotrebiteľ žiadať zľavu alebo odstúpiť od zmluvy.
10. Po odstúpení od zmluvy poskytovateľ vráti spotrebiteľovi všetky platby prijaté na základe zmluvy do 14 dní od oznámenia odstúpenia od zmluvy rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri zaplatení ceny, ak spotrebiteľ výslovne
11. Reklamácie týkajúce sa kvality, rozsahu, správnosti alebo odbornosti zdravotnej starostlivosti poskytovanej zdravotníckym zariadením nevybavuje poskytovateľ podľa týchto obchodných podmienok. Takéto podania je potrebné smerovať na príslušného poskytovateľa zdravotnej starostlivosti.

12. Ak sa objednávateľ domnieva, že mu zdravotná starostlivosť nebola poskytnutá správne alebo že došlo k porušeniu práv pacienta, môže postupovať podľa osobitných právnych predpisov, najmä obrátiť sa na poskytovateľa zdravotnej starostlivosti so žiadosťou o nápravu.

Článok XIV

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva. Žiadosť o nápravu možno zaslať na e-mail alebo adresu poskytovateľa uvedenú v týchto obchodných podmienkach.
2. Ak poskytovateľ odpovie na žiadosť o nápravu zamietavo alebo na ňu neodpovie v zákonnej lehote, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z.
3. Príslušným subjektom alternatívneho riešenia sporov môže byť Slovenská obchodná inšpekcia alebo iný subjekt zapísaný v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky.
4. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, prevádzkovanou EÚ. Sťažnosť možno podať vyplnením online formulára na stránke https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_en?prefLang=sk
5. Právo voľby spomedzi subjektov alternatívneho riešenia sporov má spotrebiteľ.
6. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sa týka sporov medzi spotrebiteľom a poskytovateľom služby. Nevzťahuje sa na rozhodovanie o odbornosti alebo správnosti zdravotnej starostlivosti poskytovanej zdravotníckym zariadením, ak osobitný predpis ustanovuje iný postup.

Článok XV

Ochrana osobných údajov a komunikácia

1. Pri poskytovaní služieb môže dochádzať k spracúvaniu osobných údajov objednávateľa alebo pacienta, najmä identifikačných a kontaktných údajov a údajov potrebných na administratívnu komunikáciu súvisiacu s službou.
2. Poskytovateľ spracúva osobné údaje v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a rady č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „GDPR“) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „zákon o OOU“).
3. Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov, vrátane účelov, právnych základov, okruhu príjemcov, doby uchovávania a práv dotknutých osôb, sú uvedené v samostatných informáciách o spracúvaní osobných údajov poskytovateľa.

Článok XVI

Vylúčenie zodpovednosti

1. Poskytovateľ zodpovedá výlučne za riadne poskytnutie administratívnych, organizačných a komunikačných služieb, ktoré si objednávateľ u poskytovateľa objednal, a to v rozsahu a za podmienok dohodnutých v zmluve, týchto obchodných podmienkach a aktuálnom cenníku poskytovateľa.
2. Objednávateľ berie na vedomie, že zdravotnícke zariadenie je oprávnené z organizačných, prevádzkových, personálnych, odborných alebo iných dôvodov zmeniť alebo zrušiť plánovanú návštevu, navrhovaný čas návštevy alebo rozsah poskytovanej zdravotnej starostlivosti. Ak sa poskytovateľ o takejto zmene alebo zrušení dozvie, zabezpečí v rámci služieb oznámenie tejto informácie objednávateľovi bez zbytočného odkladu.
3. Poskytovateľ zodpovedá iba za to, že požiadavka, informácia alebo oznámenie objednávateľa určené zdravotníckemu zariadeniu budú v rámci služieb administratívne spracované a postúpené zdravotníckemu zariadeniu alebo že informácia poskytnutá zdravotníckym zariadením bude oznámená objednávateľovi, ak je také postúpenie alebo oznámenie súčasťou objednanej služby.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za to, že zdravotnícke zariadenie objednávateľovi poskytne konkrétny termín návštevy, potvrdí navrhovaný termín, zabezpečí konkrétny čas návštevy, poskytne zdravotnú starostlivosť v konkrétnom rozsahu alebo v konkrétnom čase, ani za to, že zdravotná starostlivosť

bude objednávateľovi uhradená z verejného zdravotného poistenia. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť ani za poskytovanie zdravotnej starostlivosti zdravotníckym zariadením. Tieto skutočnosti závisia výlučne od zdravotníckeho zariadenia, zdravotníckeho pracovníka, zdravotnej poisťovne alebo iného príslušného subjektu podľa osobitných právnych predpisov.

5. Poskytovateľ nezodpovedá za odborný postup zdravotníckeho zariadenia alebo zdravotníckeho pracovníka, za posúdenie zdravotného stavu objednávateľa, určenie medicínskej potreby, vhodnosti, priority alebo naliehavosti vyšetrenia, za indikáciu zdravotného výkonu, vedenie zdravotnej dokumentácie, predpisovanie liekov, zdravotníckych pomôcok alebo dietetických potravín, vystavovanie lekárskeho potvrdení, odporúčaní, výmenných lístkov alebo iných zdravotníckych dokumentov, ani za výsledok poskytnutej zdravotnej starostlivosti.
6. Poskytovateľ nezodpovedá za správnosť, úplnosť alebo aktuálnosť informácií poskytnutých zdravotníckym zariadením, zdravotnou poisťovňou, objednávateľom alebo inou treťou osobou, ak poskytovateľ tieto informácie iba sprostredkuje alebo oznámi objednávateľovi v rámci služieb.
7. Poskytovateľ nezodpovedá za nemožnosť poskytnutia služieb alebo ich oneskorené poskytnutie, ak bola spôsobená neposkytnutím potrebnej súčinnosti zo strany objednávateľa, uvedením nesprávnych alebo neúplných kontaktných údajov, nedostupnosťou objednávateľa, zmenou prevádzkových podmienok zdravotníckeho zariadenia, postupom zdravotníckeho zariadenia, zásahom tretej osoby, výpadkom telekomunikačných alebo dátových sietí, vyššou mocou alebo inými okolnosťami, ktoré poskytovateľ nemohol rozumne ovplyvniť.
8. Poskytovateľ nezodpovedá za funkčnosť zariadení, softvéru, dátového pripojenia, telefónnej siete, e-mailovej schránky alebo iných komunikačných prostriedkov objednávateľa, ani za nedoručenie, oneskorené doručenie alebo neprečítanie SMS, e-mailu alebo iného oznámenia, ak bolo spôsobené okolnosťami na strane objednávateľa, jeho poskytovateľa elektronických komunikačných služieb alebo inej tretej osoby.
9. Ustanovenia tohto článku nevylučujú ani neobmedzujú zodpovednosť poskytovateľa za porušenie jeho vlastných povinností pri poskytovaní služieb v rozsahu, v akom takúto zodpovednosť nemožno vylúčiť alebo obmedziť podľa kogentných ustanovení právnych predpisov.

Článok XVII

Trvanie zmluvy a ukončenie

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená ju vypovedať zaslaním oznámenia elektronickou poštou na e-mail druhej zmluvnej strany. Výpovedná doba sú 3 dni, pričom začína plynúť od nasledujúceho dňa po odoslaní oznámenia.
2. Objednávateľ berie na vedomie, že v prípade zániku zmluvy bude objednávateľ vyrazený z databázy objednávateľov a všetky jeho údaje a informácie, ktoré poskytovateľ získal počas trvania tejto zmluvy, budú zlikvidované v súlade s relevantnými právnymi predpismi.
3. Zánik tejto zmluvy nemá žiadne vplyv na trvanie poskytovania zdravotnej starostlivosti v zdravotníckom zariadení.

Článok XVIII

Záverečné ustanovenia

1. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 15.04.2026.
2. Poskytovateľ je oprávnený meniť tieto obchodné podmienky. Na zmluvy uzavreté pred účinnosťou zmeny sa použije znenie obchodných podmienok účinné v čase uzavretia zmluvy, resp. zadania požiadavky, pokiaľ sa strany nedohodnú inak alebo ak právny predpis neustanovuje inak.
3. Ak sa niektoré ustanovenie týchto obchodných podmienok stane neplatným alebo neúčinným, nemá to vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení. Neplatné alebo neúčinné ustanovenie sa nahradí ustanovením, ktoré sa mu svojím účelom najviac približuje a je v súlade s právnymi predpismi.
4. Právne vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä Občianskym zákonníkom, zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a príslušnými zdravotníckymi predpismi.

5. Tieto obchodné podmienky boli vypracované pre potreby služieb poskytovateľa a nenahrádzajú žiadnu dokumentáciu zdravotníckeho zariadenia podľa osobitných právnych predpisov.