



DC MEDICAL s.r.o., so sídlom: Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice, IČO: 46 599 762, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 29900/V

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

DC MEDICAL s.r.o.

Článok I.

Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť **DC MEDICAL s.r.o.**, so sídlom: Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice, IČO: 46 599 762, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, odd.: Sro, vložka č.: 29900/V, je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti v zdravotníckych zariadeniach ambulantnej zdravotnej starostlivosti v rozsahu podľa jej povolenia na prevádzkovanie zdravotníckych zariadení a v súlade s jej predmetom činností zapísaných v Obchodnom registri Slovenskej republiky (ďalej len „**Poskytovateľ**“).
2. Poskytovateľ poskytuje zdravotnú starostlivosť, služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardné služby a vykonáva svoju činnosť vo svojich zdravotníckych zariadeniach ambulantnej zdravotnej starostlivosti (ďalej len „**prevádzky Poskytovateľa**“):
 - DENTALCENTER Košice – špecializovaná ambulancia zubného lekárstva v odbore zubné lekárstvo (IdZZ: 51-46599762-A0008) a zariadenie na poskytovanie jednodňovej zdravotnej starostlivosti v špecializačnom odbore maxilofaciálna chirurgia (IdZZ: 51-46599762-A0010), miesto prevádzkovania: Tajovského 17, 040 01 Košice,
 - PLASTICCENTER Košice – zariadenie na poskytovanie jednodňovej zdravotnej starostlivosti v špecializačnom odbore plastická chirurgia (IdZZ: 51-46599762-A0009), miesto prevádzkovania: Tajovského 17, 040 01 Košice,
 - DERMACENTER Košice – špecializovaná dermatovenerologická ambulancia v špecializačnom odbore dermatovenerológia (IdZZ: 51-46599762-A0003), miesto prevádzkovania: Toryská 5, 040 11 Košice (OC Galéria, 3. NP),
 - DENTALCENTER Nitra – špecializovaná ambulancia zubného lekárstva v odbore zubné lekárstvo (IdZZ: 51-46599762-A0006), miesto prevádzkovania: Štefánikova trieda 35/61, 949 01 Nitra (OC MLYNY, 3. NP),
 - PLASTICCENTER Nitra – špecializovaná ambulancia plastickej chirurgie v špecializačnom odbore plastická chirurgia (IdZZ: 51-46599762-A0007), miesto prevádzkovania: Štefánikova trieda 35/61, 949 01 Nitra (OC MLYNY, 3. NP),
 - DERMACENTER Nitra – špecializovaná dermatovenerologická ambulancia v špecializačnom odbore dermatovenerológia (IdZZ: 51-46599762-A0002), miesto prevádzkovania: Štefánikova trieda 35/61, 949 01 Nitra (OC MLYNY, 3. NP),
 - DERMACENTER Bratislava – špecializovaná dermatovenerologická ambulancia v špecializačnom odbore dermatovenerológia (IdZZ: 51-46599762-A0004), miesto prevádzkovania: Nevädzová 6, 821 01 Bratislava (OC RETRO, 2. NP),
 - DENTALCENTER Bratislava – špecializovaná ambulancia zubného lekárstva v odbore zubné lekárstvo a v odbore dentálna hygiena (IdZZ: 51-46599762-A0011), miesto prevádzkovania: Nevädzová 6, 821 01 Bratislava (OC RETRO, 2. NP).
3. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj „**VOP**“) upravujú základný právny rámec pre poskytovanie zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb Klientovi v jednotlivých prevádzkach Poskytovateľa. Účelom týchto VOP je prehľadná úprava práv a povinností, ktoré vyplývajú z právnych vzťahov medzi Klientom



a Poskytovateľom. Právne vymedzenie poskytovania zdravotnej starostlivosti ako celku je predmetom právnej úpravy zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 576/2004 Z. z.“), 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 podporne predmetom právnej úpravy súvisiacich právnych predpisov, ako napr. zákona 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 (ďalej len „zákon č. 577/2004 Z. z.“), zákona 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 (ďalej len „zákon č. 580/2004 Z. z.“), zákona č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 581/2004 Z. z.“), zákona č. 153/2013 Z. z. o národnom zdravotníckom informačnom systéme a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 153/2013 Z. z.“), zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 18/2018 Z. z.“), Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov, ďalej len „nariadenie GDPR“), zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“). Ustanovenia týchto VOP týkajúce sa poskytovania zdravotnej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti sú obsiahnuté v týchto VOP najmä pre názorné vysvetlenie postavenia Klienta a Poskytovateľa a pre ozrejenie ich práv a povinností pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti podľa vyššie citovaných právnych predpisov alebo z dôvodu dovolenej úpravy vzťahu medzi Poskytovateľom a Klientom nad rámec právnej úpravy obsiahnutej vo vyššie citovaných právnych predpisoch.

4. Ak osobitná dohoda alebo zmluva medzi Klientom a Poskytovateľom obsahuje špecifickú úpravu ich vzájomného právneho vzťahu, má takéto osobitné dojednanie prednosť pre ustanoveniami týchto VOP, pričom na práva a povinnosti v osobitnom dojednaní neupravené sa použijú v primeranej miere tieto VOP.
5. Objednaním akejkoľvek služby Klient vyjadruje úplný a bezvýhradný súhlas s týmito VOP. VOP sa na zmluvný vzťah Poskytovateľa a Klienta vzťahujú v plnom rozsahu, ak nie je v týchto VOP uvedené inak.

Článok II. **Výklad pojmov**

1. **Klientom** sa na účely týchto VOP rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá vstúpila do právneho vzťahu s Poskytovateľom na základe ústnej alebo písomnej dohody, zmluvy alebo návrhu na uzavretie dohody alebo zmluvy a ktorej Poskytovateľ poskytuje služby (ďalej len „**Klient**“).
2. **Prevádzkou Poskytovateľa** sa na účely týchto VOP rozumie niektoré zo zdravotníckych zariadení ambulatnej zdravotnej starostlivosti Poskytovateľa uvedených v článku I v bode 2. týchto VOP, v ktorom bola služba vykonaná a v ktorom Poskytovateľ vykonáva svoju činnosť (ďalej len „**prevádzka Poskytovateľa**“).
3. **Službou** sa na účely týchto VOP rozumejú služby ponúkané Poskytovateľom, ktoré spočívajú v



poskytovanie zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb na základe zmluvy uzavretej s Klientom a ktoré Poskytovateľ vykonáva v rámci predmetu činností svojho podnikania zapísaných v Obchodnom registri SR; službou sa na účely týchto VOP rozumejú aj kozmetické ošetrenia ponúkané Poskytovateľom, ktoré Poskytovateľ vykonáva v rámci predmetu činností svojho podnikania zapísaných v Obchodnom registri SR (ďalej len „**služba**“).

4. Službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti sa na účely týchto VOP rozumie poskytovanie stravovania počas poskytovania ústavnej starostlivosti, poskytovanie pobytu na lôžku počas poskytovania ústavnej starostlivosti, spracúvanie údajov zistených pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti v elektronickej forme na účely zdravotného poistenia, štatistické spracúvanie lekárskeho predpisu a lekárskeho poukazu na účely zdravotného poistenia, doprava a pobyt sprievodcu Klienta v ústavnej starostlivosti, vypracovanie lekárskeho posudku, poskytnutie výpisu zo zdravotnej dokumentácie (ďalej len „**služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti**“).
5. Nadštandardnými službami sa na účely týchto VOP rozumejú služby, ktoré nie sú zdravotnou starostlivosťou ani službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a ktoré Poskytovateľ poskytuje Klientovi podľa jeho vlastného výberu s cieľom zabezpečenia vyššieho komfortu pre Klienta pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti alebo pri poskytovaní služieb spojených s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v prevádzkach Poskytovateľa (ďalej len „**nadštandardné služby**“).
6. Zmluvou sa na účely týchto VOP rozumie príslušná Zmluva o vykonaní zákroku, ktorá bola uzavretá medzi Poskytovateľom a Klientom a na základe ktorej sa poskytuje Klientovi v prevádzkach Poskytovateľa zdravotná starostlivosť, služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardné služby (ďalej len „**zmluva**“).
7. Ošetrovateľom zdravotníckym pracovníkom sa na účely týchto VOP rozumie zdravotnícky pracovník určený Poskytovateľom zdravotnej starostlivosti na poskytovanie zdravotnej starostlivosti Klientovi; ak je takýmto ošetrovateľom zdravotníckym pracovníkom lekár alebo zubný lekár, ide o ošetrovateľa (ďalej len „**ošetrovateľ zdravotníckym pracovníkom**“).
8. Zdravotnou starostlivosťou sa na účely týchto VOP rozumie súbor pracovných činností, ktoré vykonávajú zdravotnícki pracovníci, vrátane poskytovania liekov, zdravotníckych pomôcok a dietetických potravín s cieľom predĺženia života Klienta, zvýšenia kvality jeho života a zdravého vývoja budúcich generácií; zdravotná starostlivosť zahŕňa prevenciu, dispenzarizáciu, diagnostiku, liečbu, biomedicínsky výskum, ošetrovateľskú starostlivosť a pôrodnú asistenciu (ďalej len „**zdravotná starostlivosť**“).
9. Ambulantnou zdravotnou starostlivosťou sa na účely týchto VOP rozumie zdravotná starostlivosť poskytovaná Klientovi, ktorého zdravotný stav nevyžaduje nepretržité poskytovanie zdravotnej starostlivosti dlhšie ako 24 hodín (ďalej len „**ambulantná zdravotná starostlivosť**“).
10. Špecializovanou ambulantnou zdravotnou starostlivosťou sa na účely týchto VOP rozumie zdravotná starostlivosť, ktorá sa poskytuje v iných špecializačných odboroch ako všeobecné lekárstvo (ďalej len „**špecializovaná ambulantná zdravotná starostlivosť**“); špecializovanú ambulantnú starostlivosť poskytuje Poskytovateľom určený lekár so špecializáciou v inom špecializačnom odbore ako všeobecné lekárstvo, zubný lekár alebo zdravotnícky pracovník s príslušnou odbornou spôsobilosťou.
11. Zdravotným výkonom sa na účely týchto VOP rozumie ucelená činnosť zdravotníckeho pracovníka, ktorá predstavuje základnú jednotku poskytovania zdravotnej starostlivosti (ďalej len „**zdravotný výkon**“).
12. Diagnostikou sa na účely týchto VOP rozumie zisťovanie a hodnotenie zdravotného stavu Klienta a v



DC MEDICAL s.r.o., so sídlom: Myslavska 644/190/A, 040 16 Košice, IČO: 46 599 762, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 29900/V

prípade zistenia poruchy zdravia alebo choroby určenie závažnosti poruchy zdravia alebo choroby; jej výsledkom je určenie choroby (ďalej len „**diagnostika**“).

13. Liečbou sa na účely týchto VOP rozumie vedomé ovplyvnenie zdravotného stavu Klienta s cieľom navrátiť mu zdravie, zabrániť ďalšiemu zhoršovaniu jeho zdravotného stavu alebo zmierniť prejavy a dôsledky jeho choroby (ďalej len „**liečba**“).
14. Liečebným režimom sa na účely týchto VOP rozumie životospráva Klienta na podporu liečby, ktorú určuje ošetrojúci zdravotnícky pracovník (ďalej len „**liečebný režim**“).
15. Ordinačnými hodinami sa na účely týchto VOP rozumie časový úsek, v ktorom Poskytovateľ poskytuje ambulanciu starostlivosť okrem poskytovania ambulantnej pohotovostnej služby a zubno-lekárskej pohotovostnej služby (ďalej len „**ordinačné hodiny**“).
16. Zdravotnou dokumentáciou sa na účely týchto VOP rozumie súbor údajov o zdravotnom stave Klienta, o zdravotnej starostlivosti a o službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti Klientovi (ďalej len „**zdravotná dokumentácia**“).
17. Elektronickou zdravotnou knižkou sa na účely týchto VOP rozumie súbor údajov zo zdravotnej dokumentácie Klienta vedených v Národnom registri elektronických zdravotných knižiek v rozsahu ustanovenom zákonom č. 153/2013 Z. z. (ďalej len „**elektronická zdravotná knižka**“).
18. Osobnými údajmi sa na účely týchto VOP rozumejú údaje týkajúce sa Klienta ako identifikovanej alebo identifikovateľnej osoby, ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo, najmä na základe všeobecne použiteľného identifikátora, iného identifikátora, ako je napríklad meno, priezvisko, identifikačné číslo, lokalizačné údaje, alebo online identifikátor, alebo na základe jednej alebo viacerých charakteristík alebo znakov, ktoré tvoria jej fyzickú identitu, fyziologickú identitu, genetickú identitu, psychickú identitu, mentálnu identitu, ekonomickú identitu, kultúrnu identitu alebo sociálnu identitu (ďalej len „**osobné údaje**“).
19. Spracúvaním osobných údajov sa na účely týchto VOP rozumie spracovateľská operácia alebo súbor spracovateľských operácií s osobnými údajmi alebo so súbormi osobných údajov, najmä získavanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, štruktúrovanie, uchovávanie, zmena, vyhľadávanie, prehliadanie, využívanie, poskytovanie prenosom, šírením alebo iným spôsobom, preskupovanie alebo kombinovanie, obmedzenie, vymazanie, bez ohľadu na to, či sa vykonáva automatizovanými prostriedkami alebo neautomatizovanými prostriedkami (ďalej len „**spracúvanie osobných údajov**“).
20. Súhlasom sa na účely týchto VOP rozumie akýkoľvek vážny a slobodne daný, konkrétny, informovaný a jednoznačný prejav vôle Klienta vo forme vyhlásenia alebo jednoznačného potvrdzujúceho úkonu, ktorým Klient vyjadruje svoj súhlas (ďalej len „**súhlas**“).
21. Cenníkom sa na účely týchto VOP rozumie cenník zdravotných výkonov a služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktorý predstavuje Poskytovateľom zostavený prehľad poplatkov a cien za služby poskytované Poskytovateľom pri výkone jeho činností (ďalej len „**cenník**“). Obsahom cenníka alebo jeho častí sú najmä poplatky a ceny za služby ponúkané v prevádzkach Poskytovateľa. Cenník sa člení podľa druhu zdravotného výkonu poskytovaného v jednotlivých špecializačných odboroch a podľa ďalších ponúkaných služieb nad rámec poskytovania zdravotnej starostlivosti. Cenník je k dispozícii na prístupnom a viditeľnom mieste v prevádzkach Poskytovateľa, na internetových stránkach prevádzok Poskytovateľa – www.dentalc.sk/sk/cennik / www.dermacenter.sk/sk/cennik / www.plasticcenter.sk/sk/cennik a na internetovej stránke www.dcmedical.eu/sk/cennik.
22. Odplatom alebo cenou sa na účely týchto VOP rozumie nárok Poskytovateľa na zaplatenie odmeny za služby poskytnuté Klientovi; Klient je povinný uhradiť odmenu Poskytovateľovi v súlade s týmito VOP, cenníkom a príslušnou zmluvou uzavretou medzi Klientom a Poskytovateľom (ďalej len



„odplata alebo cena“).

23. Tovarom sa na účely týchto VOP rozumie akýkoľvek výrobok určený na predaj Klientovi. Za tovar sa nepovažuje výrobok, ktorý Klient obdržal od Poskytovateľa ako súčasť poskytovanej služby (napr. lieky, implantáty) (ďalej len „**tovar**“).
24. Pojmy nedefinované v týchto VOP majú taký význam, aký im priznávajú platné a účinné všeobecne záväzné právne predpisy na úseku zdravotnej starostlivosti, ako aj iné právne predpisy tvoriace súčasť právneho poriadku Slovenskej republiky.

Článok III.

Poskytovanie služieb v prevádzkach Poskytovateľa

1. Poskytovateľ poskytuje služby a vykonáva svoju činnosť počas ordinačných hodín vo svojich prevádzkach uvedených v čl. I v bode 2. týchto VOP.
2. Klient je povinný sa vopred objednať na požadovanú službu vykonávanú v prevádzkach Poskytovateľa, a to osobne, telefonicky, alebo e-mailom.
3. Pri každom príchode na niektorú z prevádzok Poskytovateľa je Klient povinný registrovať sa na recepcii prevádzky Poskytovateľa 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.
4. Po registrácii pracovník recepcie na prevádzke Poskytovateľa poskytne Klientovi organizačné pokyny o ďalšom postupe pri poskytovaní služieb, najmä ho poučí o pravidlách pre určenie poradia Klientov. Klient je povinný tieto organizačné pokyny rešpektovať. Spracúvanie osobných údajov Poskytovateľom prostredníctvom jeho pracovníkov sa riadi podmienkami spracúvania osobných údajov u Poskytovateľa.
5. Klient zodpovedá za správnosť, pravdivosť, úplnosť a aktuálnosť informácií poskytnutých Poskytovateľovi v súvislosti s poskytovaním služieb.
6. Právny vzťah medzi Poskytovateľom a Klientom je založený na základe zmluvy, ktorá sa uzatvára v písomnej forme, ale môže byť uzavretá aj ústne (objednaním služieb Klientom a ich poskytnutím Poskytovateľom).
7. Uzavretím zmluvy Klient potvrdzuje, že bol Poskytovateľom informovaný o zozname zdravotných poisťovní, s ktorými má Poskytovateľ v danom čase uzavretú zmluvu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti. Tento zoznam zdravotných poisťovní je k dispozícii na prístupnom a viditeľnom mieste v prevádzkach Poskytovateľa.
8. Poskytovateľ je oprávnený určiť, ktorý z jeho zdravotníckych pracovníkov poskytne požadovanú službu Klientovi.
9. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa od Klienta dozvedel počas poskytovania služby, pokiaľ v zmluve, v týchto VOP, alebo vo všeobecne záväznom právnom predpise nie je uvedené inak.
10. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník Poskytovateľa je povinný poskytovať zdravotnú starostlivosť správne (lege artis). Zdravotná starostlivosť je poskytnutá správne, ak sa vykonávajú všetky zdravotné výkony na správne určenie choroby so zabezpečením včasnej a účinnej liečby s cieľom uzdravenia Klienta alebo zlepšenia stavu Klienta pri zohľadnení súčasných poznatkov lekárskej vedy a v súlade so štandardnými postupmi na výkon prevencie, štandardnými diagnostickými postupmi a štandardnými terapeutickými postupmi pri zohľadnení individuálneho stavu Klienta. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník Poskytovateľa nie je povinný vyhovieť požiadavke Klienta, ak by tým porušil svoju



DC MEDICAL s.r.o., so sídlom: Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice, IČO: 46 599 762, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 29900/V

povinnosť postupovať pri zdravotnej starostlivosti správne.

11. Ak sa Klient domnieva, že sa mu neposkytla zdravotná starostlivosť správne, alebo sa domnieva, že iné rozhodnutie ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka Poskytovateľa v súvislosti s poskytovaním služieb je nesprávne, má právo požiadať Poskytovateľa o nápravu, resp. podať podnet na prešetrenie správnosti poskytovania zdravotnej starostlivosti; žiadosť/podnet sa zasiela písomne na adresu sídla Poskytovateľa - Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice. Poskytovateľ písomne informuje Klienta o spôsobe vybavenia jeho žiadosti/podnetu najneskôr do 30 dní od ich podania Klientom, ak z obsahu žiadosti/podnetu nevyplýva nutnosť konať bezodkladne alebo v kratšej lehote. Poskytovateľ môže informáciu o spôsobe vybavenia žiadosti/podnetu zaslať Klientovi aj e-mailom alebo telefonicky, ak Klient v žiadosti/v podnete uviedol aj svoju e-mailovú adresu alebo telefónne číslo.

Článok IV.

Poskytovanie nadštandardných služieb Poskytovateľom

1. Poskytovateľ poskytuje nadštandardné služby na základe výslovnej žiadosti Klienta. Nadštandardnými službami sú najmä použitie nadštandardného zdravotníckeho materiálu, zabezpečenie dopravy a ubytovania pre Klienta Poskytovateľom, nadštandardná pooperačná starostlivosť, pripojenie do internetovej siete prostredníctvom Wi-Fi a pod.
2. Nadštandardné služby môžu byť spoplatnené v zmysle platného cenníka Poskytovateľa. O výške ceny za nadštandardné služby je Klient vopred informovaný.

Článok V.

Kreditný program Poskytovateľa

1. Kreditný program Poskytovateľa je vernostný program obchodnej značky DC MEDICAL, DENTALCENTER, DERMACENTER, PLASTICCENTER, ktorý je vlastnený a prevádzkovaný Poskytovateľom a ktorý je určený výhradne Členom kreditného programu, teda Klientom prevádzok a/alebo zariadení poskytujúcich zdravotnú starostlivosť pod obchodnou značkou DC MEDICAL, ktorí využijú výhody svojho členstva.
2. Členom kreditného programu sa na účely týchto VOP rozumie iba fyzická osoba, ktorá je Klientom Poskytovateľa a ktorá si zakúpila kredity v rámci kreditného programu Poskytovateľa (ďalej len „Člen“).
3. Kreditný program umožňuje svojim Členom využívať cenové a bonusové zvýhodnenia (napr. bonusové kredity, bonusové služby, cenové poukážky) a výhody bezhotovostného platobného styku pri kumulatívnom splnení nižšie uvedených podmienok.
4. Člen kreditného programu má možnosť zakúpiť si, resp. dobíjať si elektronicky alebo v ktorejkoľvek prevádzke Poskytovateľa v rámci tohto vernostného programu kredity v hodnote **330,00 EUR / 550,00 EUR / 1 000,00 EUR / 2 000,00 EUR / 4 000,00 EUR**.
5. Člen má možnosť v rámci kreditného programu využívať zakúpené kredity na všetky služby ponúkané ktoroukoľvek prevádzkou Poskytovateľa.
6. Všetky informácie o kreditnom programe má Člen k dispozícii po prihlásení sa do svojho internetového kreditného elektronického účtu prostredníctvom internetovej stránky www.klient.dcmmedical.eu. Informácie o kreditnom programe sú taktiež prístupné na internetovej stránke www.dcmmedical.eu, na zákazníckej linke dostupnej od 09:00 do 16:00 každý pracovný deň a vo všetkých prevádzkach Poskytovateľa.



7. **Členstvo v kreditnom programe Poskytovateľa:**

- Členom kreditného programu sa môžu stať všetky fyzické osoby staršie ako 18 rokov s adresou na doručovanie na území Slovenskej republiky, ktoré súhlasia s týmito VOP pred ich osobnou registráciou v ktorejkoľvek prevádzke Poskytovateľa.
- Členom kreditného programu sa nemôžu stať právnické osoby a ani podnikatelia.
- Viacnásobné členstvo v kreditnom programe nie je povolené; jeden Klient môže požiadať o členstvo iba raz a zaregistrovať toho istého Klienta možno len v prípade, ak ide o opakovanú registráciu už zrušeného členstva.
- Registrácia do kreditného programu sa vykonáva osobne v jednotlivých prevádzkach Poskytovateľa; na registráciu do kreditného programu je Klient povinný predložiť platný doklad totožnosti, kde je uvedené jeho rodné číslo a trvalé bydlisko; Klient pred svojou registráciou udelí Poskytovateľovi súhlas na spracovanie svojich osobných údajov na účely registrácie a členstva Klienta v kreditnom programe Poskytovateľa a/alebo na marketingové účely v súlade s ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov; pokiaľ počas trvania členstva dôjde u Člena k akýmkoľvek zmenám v osobných údajoch uvedených v registračnom formulári, je Člen povinný ich bezodkladne oznámiť; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté nenahlásením alebo neskorým nahlásením zmeny v osobných údajoch Člena; súvisiace ustanovenia ohľadom ochrany osobných údajov je možné nájsť v príslušnej časti pravidiel ochrany osobných údajov na internetovej stránke www.dcmmedical.eu.
- Elektronickú registráciu je možné vykonať online na stránke www.klient.dcmmedical.eu, a to tak, že Klient v zobrazených kolónkach vyplní svoje meno, priezvisko, e-mailovú adresu, telefónne číslo a vlastné heslo; následne bude Klientovi na zadané telefónne číslo zaslaný prístupový kód (PIN), pomocou ktorého sa prihlási do svojho kreditného elektronického účtu a zároveň mu bude na e-mailovú adresu zaslaný overovací e-mail za účelom potvrdenia e-mailovej adresy.
- V prípade osobnej registrácie v ktorejkoľvek prevádzke Poskytovateľa je po podpísaní vyplneného registračného formulára na účel zaznamenávania kreditov získaných za dobitie Klientom (alebo členom jeho domácnosti) rovnako vytvorený kreditný elektronický účet s uvedením jeho mena, priezviska, e-mailovej adresy, telefónneho čísla a vlastného hesla, pričom počas tejto registrácie je Klientovi na zadané telefónne číslo zaslaný prístupový kód (PIN), pomocou ktorého sa prihlási do svojho kreditného elektronického účtu a zároveň mu je na e-mailovú adresu zaslaný overovací e-mail za účelom potvrdenia e-mailovej adresy.
- Člen nesie zodpovednosť za bezpečné uchovávanie zaslaných prístupových kódov (PIN) a vlastného hesla; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akékoľvek ťažkosti vzniknuté nedostatočnými bezpečnostnými opatreniami na strane Člena.
- Registráciou do kreditného programu Člen vyjadruje úplný a bezvýhradný súhlas s týmito VOP a Reklamačným poriadkom Poskytovateľa a potvrdzuje, že bol s ich obsahom oboznámený a uzrozumený.

8. **Kreditný elektronický účet:**

- Po registrácii získava Člen individuálny prístup do svojho kreditného elektronického účtu.
- Do kreditného elektronického účtu je možné prihlásiť sa po zadaní svojho e-mailu a hesla.
- V kreditnom elektronickom účte môže Člen sledovať platobnú históriu účtu, zostatok kreditov na účte, ale taktiež spravovať svoje objednávky a rezervácie, sledovať históriu využitých



služieb a podobne.

- V kreditnom elektronickom účte môže Člen dobíjať svoje kredity online prostredníctvom platobnej karty.

9. **Využívanie kreditov v kreditnom programe Poskytovateľa:**

- Vytvorený kreditný elektronický účet Člena s dobitými kreditmi môže využívať Člen alebo členovia jeho domácnosti. Členom jeho domácnosti sa na účely týchto VOP rozumie osoba, ktorú označil Člen za člena jeho domácnosti a ktorý súčasne spĺňa podmienku, že má menej ako 18 rokov (týchto osôb môže byť priradených ku Členovi najviac päť) alebo podmienku, že je osoba označená ako člen domácnosti opačného pohlavia bez obmedzenia veku (táto osoba môže byť priradená ku Členovi najviac jedna).
- Platnosť dobitých kreditov na kreditnom elektronickom účte Člena je časovo obmedzená na **jeden (1) kalendárny rok odo dňa dobitia kreditov na účet**. Platnosť kreditov je možné na požiadanie v ktorejkoľvek prevádzke Poskytovateľa predĺžiť maximálne o ďalších 30 (tridsať) dní.
- Pred uplynutím platnosti kreditov môže Člen predĺžiť platnosť kreditov na kreditnom elektronickom účte dobitím nových kreditov v dostupných hodnotách podľa bodu 4. tohto článku. Novým dobitím sa platnosť ostávajúcich kreditov prispôsobí platnosti nových kreditov tak, aby bolo možné kredity využiť spoločne.
- O blížiacom sa skončení platnosti kreditov na kreditnom elektronickom účte, je Člen prvýkrát informovaný SMS správou a e-mailom 3 (tri) kalendárne mesiace pred skončením ich platnosti, druhýkrát 1 (jeden) kalendárny mesiac pred skončením ich platnosti, tretíkrát 1 (jeden) týždeň pred skončením ich platnosti a štvrtýkrát 1 (jeden) deň pred skončením ich platnosti.
- Kredity nemožno vymieňať za hotovosť ani za nich získať iný finančný prospech; kredity je možné využiť len na zakúpenie služieb v prevádzkach Poskytovateľa.
- Zakúpenie služieb prostredníctvom kreditov nie je možné kombinovať s platbou v hotovosti alebo platobnou kartou. Pre vylúčenie pochybností platí, že na zakúpenie služby s využitím kreditného programu môže Člen uplatniť výlučne kredity na kreditnom elektronickom účte.
- Vzhľadom na skutočnosť, že Klienti prevádzok Poskytovateľa sú na ponúkané služby vopred objednávaní na základe záväznej rezervácie na konkrétny termín v dostatočnom časovom predstihu, vyhradzuje si Poskytovateľ v prípade neoznámenia zrušenia termínu, resp. neskorého oznámenia zrušenia termínu zo strany Klienta (t. j. menej ako 24 hodín pred plánovaným termínom) právo odpočítať z kreditného elektronického účtu Člena penalizáciu vo výške 59 kreditov, a to za každú začatú hodinu od plánovaného termínu služby, na ktorú mal Klient rezervovaný daný termín, až do výšky kreditov, ktoré zodpovedajú plánovanému časovému rozsahu danej služby .
- Poskytovateľ si rovnako vyhradzuje právo pozastaviť alebo ukončiť členstvo v kreditnom programe Členovi v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že jeho kredity neboli použité na osobnú spotrebu Člena, alebo člena jeho domácnosti.
- Poskytovateľ si taktiež vyhradzuje právo odpočítať kredity z kreditného elektronického účtu Člena v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie na akékoľvek iné podvodné alebo neoprávnené získanie alebo použitie kreditov.
- V prípade, že dôjde k nesprávnemu odpočítaniu kreditov, po písomnom oznámení tejto skutočnosti reklamačné oddelenie Poskytovateľa overí správnosť zostatku kreditov a upraví



výšku zostatku kreditov Člena okrem prípadu, keď je potrebné začať reklamačné konanie.

10. Dobíjanie kreditov do kreditného elektronického účtu:

- Kredity sú pripísané na kreditný elektronický účet prostredníctvom dobitia v prevádzke Poskytovateľa alebo elektronicky prostredníctvom platobnej karty a sú zhromažďované na jednom účte Člena.
- Za každé dobitie kreditov získava Člen bonusové kredity, ktoré v percentuálnej výške (od 12% až do 18%) pomerne prislúchajú výške dobíjanej sumy kreditov a sú pripísané na kreditný elektronický účet Člena po splnení podmienky dobitia sumou 330,00 EUR / 550,00 EUR / 1000,00 EUR / 2000,00 EUR / 4 000,00 EUR. Minimálna dobitá čiastka potrebná na získanie bonusových kreditov je 330,00 EUR. **Člen získava bonusové kredity v nasledovných hodnotách:**
 - ✓ pri dobití sumy vo výške 330,00 EUR Člen obdrží **bonusové kredity** vo výške **50,00 EUR**,
 - ✓ pri dobití sumy vo výške 550,00 EUR Člen obdrží **bonusové kredity** vo výške **100,00 EUR**,
 - ✓ pri dobití sumy vo výške 1 000,00 EUR Člen obdrží **bonusové kredity** vo výške **150,00 EUR**,
 - ✓ pri dobití sumy vo výške 2 000,00 EUR Člen obdrží **bonusové kredity** vo výške **250,00 EUR**,
 - ✓ pri dobití sumy vo výške 4 000,00 EUR Člen obdrží **bonusové kredity** vo výške **550,00 EUR**.

11. Reklamácie kreditov a odstúpenie od zmluvy:

- Pre uplatnenie reklamácie v súvislosti s kreditným programom Člen vyplní **REKLAMAČNÝ FORMULÁR**, ktorý tvorí **PRÍLOHU č. 2** tohto dokumentu. Poskytovateľ na požiadanie Členovi odovzdá kópiu reklamačného formulára, prípadne mu ho zašle na e-mailovú adresu.
- Člen uplatní reklamáciu v súvislosti s kreditným programom doručením vyplneného reklamačného formulára Poskytovateľovi, a to buď osobne na prevádzku Poskytovateľa počas ordinačných hodín prevádzky Poskytovateľa, alebo ho zašle e-mailom na e-mailovú adresu reklamacie@dcmedical.eu, alebo doporučené poštou na adresu sídla Poskytovateľa – DC MEDICAL s.r.o., Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice.
- Reklamáciu musí Člen uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu v súvislosti s kreditným programom a/alebo nesprávnosť výšky dobitých kreditov, najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.
- Pri uplatňovaní reklamácie týkajúcej sa kreditov musí Člen predložiť doklad alebo iný dokument potvrdzujúci vykonanie nákupu, resp. dobitia kreditov.
- Lehota na posúdenie reklamácie Poskytovateľom je 30 dní odo dňa jej podania, v odôvodnených prípadoch môže byť táto lehota predĺžená podľa uváženia Poskytovateľa; predĺženie lehoty na posúdenie reklamácie Poskytovateľ oznámi Členovi písomne.
- V prípade elektronického dobitia kreditov má Člen právo v lehote 14 dní od zaplatenia a pripísania kreditov na kreditný elektronický účet odstúpiť od takejto zmluvy uzavretej na diaľku a požiadať bez uvedenia dôvodu o vrátenie peňazí a zrušenie príslušných kreditov, tieto peniaze budú Členovi vrátené; pre uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku Člen vyplní a doručí Poskytovateľovi **OZNÁMENIE O ODSŤUPENÍ OD ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU**, ktoré tvorí **PRÍLOHU č. 3** tohto dokumentu, a to buď osobne na prevádzku Poskytovateľa počas ordinačných hodín prevádzky Poskytovateľa, alebo ho



DC MEDICAL s.r.o., so sídlom: Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice, IČO: 46 599 762, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 29900/V

zašle e-mailom na e-mailovú adresu reklamacie@dcmedical.eu, alebo doporučené poštou na adresu sídla Poskytovateľa – DC MEDICAL s.r.o., Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice.

12. Ukončenie členstva v kreditnom programe:

- Člen môže svoje členstvo v kreditnom programe kedykoľvek zrušiť, a to buď osobne v prevádzke Poskytovateľa počas ordinačných hodín prevádzky Poskytovateľa, alebo zaslaním e-mailu na e-mailovú adresu reklamacie@dcmedical.eu, alebo doporučeným oznámením poštou na adresu sídla Poskytovateľa – DC MEDICAL s.r.o., Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice.
- Poskytovateľ si vyhradzuje právo zrušiť Členovi členstvo v kreditnom programe alebo nenávratne vymazať z Členovho kreditného elektronického účtu nazbierané kredity, resp. oboje súčasne, ak nebol kreditný elektronický účet Člena používaný dlhšie ako 36 mesiacov.
- Poskytovateľ si taktiež vyhradzuje právo zrušiť Členovi členstvo v kreditnom programe, ak Člen poruší tieto VOP alebo iným spôsobom poruší podmienky členstva v kreditnom programe.
- Členovi zaniká členstvo v kreditnom programe uplynutím 30 dní od okamihu, kedy Člen oznámil Poskytovateľovi, že žiada ukončiť svoje členstvo v kreditnom programe.
- V prípade zrušenia členstva v kreditnom programe budú všetky nazbierané kredity Člena vymazané a Člen nie je oprávnený žiadať od Poskytovateľa akúkoľvek kompenzáciu alebo náhradu škody.

13. Ďalšie informácie o kreditnom programe:

- Ustanovenia kreditného programu nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom ich zverejnenia vo VOP v jednotlivých prevádzkach Poskytovateľa, na internetových stránkach prevádzok Poskytovateľa - www.dentalc.sk / www.dermacenter.sk / www.plasticcenter.sk a na internetovej stránke www.klient.dcmedical.eu.
- Poskytovateľ si vyhradzuje právo tieto ustanovenia kreditného programu kedykoľvek zmeniť za súčasného predpokladu, že práva nadobudnuté v súlade predchádzajúcou úpravou ustanovení kreditného programu budú plne rešpektované.
- Nové ustanovenia kreditného programu nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia v týchto VOP v jednotlivých prevádzkach Poskytovateľa, na internetových stránkach prevádzok Poskytovateľa - www.dentalc.sk / www.dermacenter.sk / www.plasticcenter.sk a na internetovej stránke www.klient.dcmedical.eu; po nadobudnutí účinnosti nových ustanovení kreditného programu má sa za to, že Člen so zmenou ustanovení kreditného programu súhlasí okamihom využitia svojich kreditov.
- Poskytovateľ si vyhradzuje právo ukončiť kreditný program kedykoľvek.
- Ak sa niektoré ustanovenie kreditného programu stane celkom alebo sčasti neúčinné, nemá to vplyv na účinnosť ostatných ustanovení kreditného programu; v takom prípade sa namiesto neúčinného ustanovenia kreditného programu použije platná právna úprava obsiahnutá vo všeobecne záväzných právnych predpisoch právneho poriadku Slovenskej republiky, ktorá je svojím účelom najbližšia neúčinnému ustanoveniu kreditného programu; vo všetkých prípadoch, na ktoré sa ustanovenia kreditného programu nevzťahujú, sa primerane použijú ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky.
- Ak zamestnanec Poskytovateľa poskytne Členovi akékoľvek odlišné informácie, ktoré sú v prípadnom rozpore s ustanoveniami kreditného programu, nejde o zmenu ustanovení



kreditného programu.

- Prípadné spory medzi Poskytovateľom a Členom sa primárne riešia cestou dohody a zmiery; ak sa Poskytovateľ a Člen nedohodnú inak, prípadné spory sa budú viesť pred príslušnými súdmi Slovenskej republiky.
- V prípade, že Člen nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, Člen má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť Člena podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Členom, Člen má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie týchto sporov s Poskytovateľom je: a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese: Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, P. O. BOX 29, e-mail: info@soi.sk, alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/>), pričom Člen má právo voľby, na ktorý z oprávnených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Člen môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu použiť platformu pre riešenie sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Člen pri predkladaní podania na uvedenej platforme vyplní elektronický formulár sťažností. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Člen môže priložiť dokumenty na podporu svojich sťažností.

Článok VI.

Zľavové poukazy (vouchery)

1. Zľavové poukazy (vouchery) sú zľavové kupóny obchodnej značky DC MEDICAL, DENTALCENTER, DERMACENTER, PLASTICCENTER, ktoré sú ponúkané Poskytovateľom a ktoré sú určené Klientom prevádzok a/alebo zariadení poskytujúcich zdravotnú starostlivosť pod obchodnou značkou DC MEDICAL.
2. Zľavové poukazy (vouchery) si môžu zakúpiť fyzické osoby staršie ako 18 rokov za účelom cenového zvýhodnenia v rôznych hodnotách na vymedzené služby ponúkané Poskytovateľom na internetovej stránke <https://klient.dcmedical.eu/voucher> pri kumulatívnom splnení nižšie uvedených podmienok.
3. Všetky informácie o zľavových poukazoch (voucheroch) sú k dispozícii na internetovej stránke <https://klient.dcmedical.eu/voucher>, na zákaznickej linke dostupnej od 09:00 do 16:00 každý pracovný deň a vo všetkých prevádzkach Poskytovateľa.
4. **Objednávka zľavového poukazu (vouchera):**
 - Poskytovateľ propaguje zľavové poukazy (vouchery) na služby ponúkané v jeho prevádzkach na internetovej stránke <https://klient.dcmedical.eu/voucher>, a to vrátane ceny za službu a ceny za zľavový poukaz (voucher) na príslušnú službu; ceny sú uvedené vrátane DPH a ostatných



súvisiacich daní.

- Ak má Klient záujem zakúpiť si ponúkaný zľavový poukaz (voucher) na službu vykonávanú v niektorej z prevádzok Poskytovateľa, vyplní všetky požadované údaje (tzn. meno, priezvisko, bydlisko, telefónne číslo, e-mailovú adresu) na internetovej stránke <https://klient.dcmedical.eu/voucher> po otvorení zvoleného zľavového poukazu (vouchera) (ďalej len „objednávka“); následne Klient elektronicky odošle objednávku Poskytovateľovi kliknutím na tlačidlo „Dokončiť s povinnosťou platby“, čím dochádza k uzatvoreniu zmluvy medzi Poskytovateľom a Klientom a Klientovi vznikne povinnosť zaplatiť cenu za objednaný zľavový poukaz (voucher).
- Odoslaním objednávky Klient vyjadruje úplný a bezvýhradný súhlas s týmito VOP a Reklamačným poriadkom Poskytovateľa a potvrdzuje, že bol s ich obsahom oboznámený a uzrozumený, a zároveň taktiež berie na vedomie, že zaslanie objednávky je záväzná a zahŕňa povinnosť Klienta zaplatiť cenu za zľavový poukaz (voucher).
- Po odoslaní objednávky je Klient priamo presmerovaný na platobnú bránu, kde vykoná bezhotovostnú platbu prostredníctvom platobnej karty; Klient obdrží príslušný zľavový poukaz (voucher) a faktúru na zadanú e-mailovú adresu; záväzok Klienta riadne vykonať bezhotovostnú platbu sa považuje za splnený momentom pripísania ceny za zľavový poukaz (voucher) na bankový účet Poskytovateľa.
- Pri platení bezhotovostnou platbou platobnou kartou prostredníctvom zabezpečenej platobnej brány postupuje Klient podľa krokov oznámených mu v rámci príslušnej internetovej platobnej brány; Poskytovateľ nie je povinný odoslať Klientovi zľavový poukaz (voucher) predtým, než Klient vykoná platbu; Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadnú škodu spôsobenú Klientovi na základe použitia alebo v súvislosti s použitím platobnej brány.
- Po úspešnom zaplatení ceny za zľavový poukaz (voucher) príde Klientovi na zadanú e-mailovú adresu potvrdzujúci e-mail o prijatí platby Poskytovateľom.
- Klient vyplnením údajov v objednávke dáva Poskytovateľovi súhlas na spracovanie svojich osobných údajov za účelom riadneho vybavenia objednávky, prípadne na marketingové účely v súlade s ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov; súvisiace ustanovenia ohľadom ochrany osobných údajov je možné nájsť v príslušnej časti pravidiel ochrany osobných údajov na internetovej stránke www.dcmedical.eu.

5. **Dodanie zľavového poukazu (vouchera):**

- Do 24 hodín od obdržania platby od Klienta za príslušný zľavový poukaz (voucher) bude pre Klienta vystavený a bude mu odoslaný zľavový poukaz (voucher) na e-mailovú adresu, ktorú uviedol pri odoslaní objednávky; za doručenie zľavového poukazu (vouchera) Klientovi v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje doručenie e-mailovej správy Klientovi, ktorá obsahuje príslušný zľavový poukaz (voucher) spolu s faktúrou.
- Klient má právo v lehote 14 dní od zaplatenia za príslušný zľavový poukaz (voucher) odstúpiť od takejto zmluvy uzavretej na diaľku a požiadať bez uvedenia dôvodu o vrátenie peňazí a zrušenie daného zľavového poukazu (vouchera), tieto peniaze budú Klientovi vrátené; pre uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku Klient vyplní a doručí Poskytovateľovi **OZNÁMENIE O ODSŤUPENÍ OD ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU**, ktoré tvorí **PRÍLOHU č. 3** tohto dokumentu, a to buď osobne na prevádzku Poskytovateľa počas ordinačných hodín prevádzky Poskytovateľa, alebo ho zašle e-mailom na



DC MEDICAL s.r.o., so sídlom: Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice, IČO: 46 599 762, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 29900/V

e-mailovú adresu reklamacie@dcmedical.eu, alebo doporučené poštou na adresu sídla Poskytovateľa – DC MEDICAL s.r.o., Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice.

6. Podmienky použitia zľavového poukazu (vouchera):

- Podmienky uplatnenia a použitia zľavového poukazu (vouchera) vrátane doby jeho platnosti sú uvedené v konkrétnej ponuke zľavového poukazu (vouchera) na internetovej stránke <https://klient.dcmedical.eu/voucher> a taktiež sú tieto informácie uvedené priamo na zľavovom poukaze (voucheri).
- Platnosť zľavového poukazu (vouchera) je časovo obmedzená na **90 (deväťdesiat) dní, tzn. 3 (tri) kalendárne mesiace odo dňa jeho zakúpenia**, ak v konkrétnom zľavovom poukaze (voucheri) nie je uvedené inak.
- Po uplynutí doby platnosti zľavového poukazu (vouchera) stráca Klient nárok na uplatnenie práv vyplývajúcich z vystaveného zľavového poukazu (vouchera), a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny za príslušný zľavový poukaz (voucher).
- Platnosť zľavového poukazu (vouchera) nie je možné predĺžiť.
- Každý Klient si môže v rámci príslušnej ponuky zľavového poukazu (vouchera) objednať viacero zľavových poukazov (voucherov), ich počet nie je obmedzený, pokiaľ nie je v konkrétnej ponuke Poskytovateľa uvedené inak.
- Zľavový poukaz (voucher) je možné využiť iba jednorazovo, a to v plnej výške hodnoty zľavového poukazu (vouchera), pokiaľ nie je v konkrétnej ponuke Poskytovateľa uvedené inak.
- Klient môže svoj zľavový poukaz (voucher) darovať inej fyzickej osobe, pokiaľ nie je v konkrétnej ponuke Poskytovateľa uvedené inak.
- Zľavové poukazy (vouchery) nemožno vymieňať za hotovosť ani za nich získať iný finančný prospech; zľavové poukazy (vouchery) je možné využiť len na získanie cenového zvýhodnenia na vymedzené služby ponúkané Poskytovateľom.
- Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuplatniť zľavový poukaz (voucher) Klienta v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie na akékoľvek podvodné alebo neoprávnené získanie alebo použitie zľavového poukazu (vouchera).
- Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu, odcudzenie alebo poškodenie či zničenie zľavového poukazu (vouchera).

7. Reklamácia zľavového poukazu (vouchera):

- pre uplatnenie reklamácie v súvislosti so zľavovým poukazom (voucherom) Klient vyplní **REKLAMAČNÝ FORMULÁR**, ktorý tvorí **PRÍLOHU č. 2** tohto dokumentu. Poskytovateľ na požiadanie Klientovi odovzdá kópiu reklamačného formulára, prípadne mu ho zašle na e-mailovú adresu.
- Klient uplatní reklamáciu v súvislosti so zľavovým poukazom (voucherom) doručením vyplneného reklamačného formulára Poskytovateľovi, a to buď osobne na prevádzku Poskytovateľa počas ordinačných hodín prevádzky Poskytovateľa, alebo ho zašle e-mailom na e-mailovú adresu reklamacie@dcmedical.eu, alebo doporučené poštou na adresu sídla Poskytovateľa – DC MEDICAL s.r.o., Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice.
- Reklamáciu musí Klient uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu v súvislosti so zľavovým poukazom (voucherom), najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.
- Pri uplatňovaní reklamácie týkajúcej sa zľavového poukazu (vouchera) musí Klient predložiť



doklad alebo iný dokument potvrdzujúci vykonanie nákupu zľavového poukazu (voucheru).

- Lehota na posúdenie reklamácie Poskytovateľom je 30 dní odo dňa jej podania, v odôvodnených prípadoch môže byť táto lehota predĺžená podľa uváženia Poskytovateľa; predĺženie lehoty na posúdenie reklamácie Poskytovateľ oznámi Klientovi písomne.

8. Ďalšie informácie o zľavových poukazoch (voucheroch):

- Ustanovenia týkajúce sa zľavových poukazov (voucherov) nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom ich zverejnenia vo VOP v jednotlivých prevádzkach Poskytovateľa, na internetových stránkach prevádzok Poskytovateľa - www.dentalc.sk / www.dermacenter.sk / www.plasticcenter.sk a na internetovej stránke <https://klient.dcmedical.eu/voucher> .
- Poskytovateľ si vyhradzuje právo tieto ustanovenia týkajúce sa zľavových poukazov (voucherov) kedykoľvek zmeniť za súčasného predpokladu, že práva nadobudnuté v súlade predchádzajúcou úpravou ustanovení týkajúcich sa zľavových poukazov (voucherov) budú plne rešpektované.
- Nové ustanovenia týkajúce sa zľavových poukazov (voucherov) nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia v týchto VOP v jednotlivých prevádzkach Poskytovateľa, na internetových stránkach prevádzok Poskytovateľa - www.dentalc.sk / www.dermacenter.sk / www.plasticcenter.sk a na internetovej stránke <https://klient.dcmedical.eu/voucher> ; po nadobudnutí účinnosti nových ustanovení týkajúcich sa zľavových poukazov (voucherov) má sa za to, že Klient so zmenou ustanovení súhlasí okamihom využitia svojich zľavových poukazov (voucherov).
- Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek ukončiť poskytovanie a využívanie zľavových poukazov (voucherov).
- Ak sa niektoré ustanovenie týkajúce sa zľavových poukazov (voucherov) stane celkom alebo sčasti neúčinné, nemá to vplyv na účinnosť ostatných ustanovení týkajúcich sa zľavových poukazov (voucherov); v takom prípade sa namiesto neúčinného ustanovenia použije platná právna úprava obsiahnutá vo všeobecne záväzných právnych predpisoch právneho poriadku Slovenskej republiky, ktorá je svojím účelom najbližšia neúčinnému ustanoveniu; vo všetkých prípadoch, na ktoré sa ustanovenia týkajúce sa zľavových poukazov (voucherov) nevzťahujú, sa primerane použijú ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky.
- Ak zamestnanec Poskytovateľa poskytne Klientovi akékoľvek odlišné informácie, ktoré sú v prípadnom rozpore s ustanoveniami týkajúcimi sa zľavových poukazov (voucherov), nejde o zmenu ustanovení týkajúcich sa zľavových poukazov (voucherov).
- Prípadné spory medzi Poskytovateľom a Klientom sa primárne riešia cestou dohody a zmiery; ak sa Poskytovateľ a Klient nedohodnú inak, prípadné spory sa budú viesť pred príslušnými súdmi Slovenskej republiky.
- V prípade, že Klient nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, Klient má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť Klienta podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Klientom, Klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie týchto sporov s Poskytovateľom je: a) Slovenská obchodná inšpekcia,



DC MEDICAL s.r.o., so sídlom: Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice, IČO: 46 599 762, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 29900/V

ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese: Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, P. O. BOX 29, e-mail: info@soi.sk, alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/>), pričom Klient má právo voľby, na ktorý z oprávnených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu použiť platformu pre riešenie sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Klient pri predkladaní podania na uvedenej platforme vyplní elektronický formulár sťažností. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Klient môže priložiť dokumenty na podporu svojich sťažností.

Článok VII.

Odplata za služby poskytnuté u Poskytovateľa

1. Služby poskytované v prevádzkach Poskytovateľa sú spoplatňované v zmysle platného cenníka uverejneného na internetovej stránke Poskytovateľa, ako aj v prevádzkach Poskytovateľa, resp. na základe cenovej ponuky vystavenej Poskytovateľom. Klient je povinný uhradiť Poskytovateľovi odplatu za poskytnuté služby podľa cenníka a podľa príslušnej zmluvy alebo cenovej ponuky v rozsahu, v ktorom tieto služby nie sú hradené z verejného zdravotného poistenia, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi na úseku poskytovania zdravotnej starostlivosti a ďalšími relevantnými právnymi predpismi.
2. Klient uhrádza odplatu za službu v hotovosti alebo platobnou kartou v niektorej z prevádzok Poskytovateľa, prevodom na bankový účet Poskytovateľa, prostredníctvom kreditného programu Poskytovateľa podľa čl. V. týchto VOP alebo zľavovým poukazom (voucherom) podľa čl. VI. týchto VOP.
3. Odplata je splatná najneskôr v deň poskytnutia služby. Pri niektorých Poskytovateľom určených službách Klient uhrádza odplatu v dvoch častiach, pričom prvá časť odplaty vo výške najmenej 50% je splatná do štrnástich (14) dní odo dňa obdržania cenovej ponuky. V prípade úhrady odplaty prostredníctvom kreditného programu Poskytovateľa Klient uhrádza odplatu v plnej výške najneskôr do štrnástich (14) dní odo dňa obdržania cenovej ponuky.
4. Spôsob určenia odplaty za jednotlivé služby, splatnosť, spôsob úhrady za poskytnutie služby môže byť dohodnuté v zmluve uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Klientom.
5. O uhradení odplaty za službu platbou v hotovosti alebo platobnou kartou v prevádzke Poskytovateľa Poskytovateľ vydá Klientovi doklad o úhrade.
6. Odplata sa uhrádza v mene euro (EUR).
7. Ak Klient neuhradí odplatu v plnej výške v súlade s príslušnou zmluvou a týmito VOP, Poskytovateľ má nárok na zaplatenie neuhradenej časti odplaty a úroku z omeškania vo výške určenej Občianskym zákonníkom a jeho vykonávacím predpisom. Poskytovateľ je oprávnený uplatniť svoju pohľadávku voči Klientovi aj súdnou cestou.
8. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie cenníka bez predchádzajúceho upozornenia.
9. Prípadné reklamácie poskytovaných služieb a predávaného tovaru Poskytovateľom a s nimi



DC MEDICAL s.r.o., so sídlom: Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice, IČO: 46 599 762, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 29900/V

súvisiace reklamácie cien za poskytnuté služby a predávaný tovar sa spravujú ustanoveniami **REKLAMAČNÉHO PORIADKU SLUŽIEB A TOVARU** Poskytovateľa, ktorý tvorí **PRÍLOHU č. 1** tohto dokumentu. Reklamačný poriadok je umiestnený aj v písomnej forme v jednotlivých prevádzkach Poskytovateľa, na internetových stránkach prevádzok Poskytovateľa - www.dentalc.sk / www.dermacenter.sk / www.plasticcenter.sk a taktiež na internetovej stránke www.dcmmedical.eu.

Článok VIII.

Práva a povinnosti Klienta pri poskytovaní služieb u Poskytovateľa

1. Klient má pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti v jednotlivých prevádzkach Poskytovateľa vždy právo na:
 - ochranu dôstojnosti, rešpektovanie jeho telesnej a psychickej integrity,
 - informácie týkajúce sa jeho zdravotného stavu,
 - informácie o účele, povahe, následkoch a rizikách poskytnutia zdravotnej starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia zdravotnej starostlivosti,
 - nahliadanie do zdravotnej dokumentácie za podmienok ustanovených zákonom č. 576/2004 Z. z.,
 - odmietnutie poskytnutia zdravotnej starostlivosti okrem prípadov, v ktorých podľa zákona č. 576/2004 Z. z. možno poskytnúť zdravotnú starostlivosť bez informovaného súhlasu,
 - zachovanie mlčanlivosti o všetkých údajoch týkajúcich sa jeho zdravotného stavu a o skutočnostiach súvisiacich s jeho zdravotným stavom, okrem prípadov ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi, kedy je zdravotnícky pracovník Poskytovateľa zbavený tejto mlčanlivosti,
 - zmiernenie utrpenia,
 - humánný, etický a dôstojný prístup ošetrovujúcich zdravotníckych pracovníkov Poskytovateľa.
2. Klient je povinný:
 - na požiadanie predložiť pracovníkovi Poskytovateľa nevyhnutné identifikačné doklady, najmä preukaz poistenca,
 - oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu svojich osobných údajov uvedených na účely registrácie Klienta, ako aj zmenu svojej zdravotnej poisťovne, alebo že nie je poistený v žiadnej zdravotnej poisťovni, alebo že je dlžníkom zdravotnej poisťovne; tieto informácie je Klient povinný oznámiť bezodkladne,
 - informovať ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka o všetkých skutočnostiach, ktoré sa môžu týkať jeho zdravotného stavu, predovšetkým poskytnúť pravdivé informácie a pravdivo odpovedať na otázky ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka; Klient berie na vedomie, že zamlčanie alebo skreslenie poskytnutých informácií môže vyústiť do nesprávnej diagnózy,
 - informovať ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka 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 Poskytovateľ,
 - dodržiavať liečebný režim určený ošetrovujúcimi zdravotníckymi pracovníkmi Poskytovateľa,
 - v prípade prenosnej choroby správať sa tak, aby zabránil prenosu takejto choroby na iné osoby; označiť ošetrovujúcemu lekárovi zdroj nákazy, ak ho pozná, a poskytnúť mu všetky informácie na jeho určenie; určiť okruh osôb, na ktorý mohol prenosnú chorobu preniesť,
 - vykonať úhradu za službu podľa platného cenníka Poskytovateľa v súlade s čl. VII. týchto VOP alebo podľa dohody na základe zmluvy uzavretej s Poskytovateľom,
 - dodržiavať zákaz fajčenia v priestoroch prevádzok Poskytovateľa,
 - dodržiavať základné morálno-etické pravidlá slušného správania sa v priestoroch prevádzok



Poskytovateľa.

3. Klient sám rozhoduje o svojom zdraví a nesie zaňho plnú zodpovednosť. Zdravotná starostlivosť sa preto zo strany zdravotníckych pracovníkov Poskytovateľa poskytuje zásadne na základe podnetu alebo žiadosti od samotného Klienta a zdravotnícki pracovníci Poskytovateľa sú povinní rešpektovať jeho rozhodnutia týkajúce sa jeho zdravia s prihliadnutím na svoje možnosti a schopnosti.

Článok IX.

Poučenie a informovaný súhlas

1. V súlade s článkom VIII. bodom 1. týchto VOP je ošetrojúci zdravotnícky pracovník Poskytovateľa povinný informovať Klienta o účele, povahe, následkoch a rizikách poskytnutia zdravotnej starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia zdravotnej starostlivosti (ďalej len „**poskytnúť poučenie**“), ak zákon č. 576/2004 Z. z. neustanovuje inak.
2. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník poskytuje poučenie:
 - Klientovi, ktorému sa má zdravotná starostlivosť poskytnúť, alebo aj inej osobe, ktorú si Klient určil,
 - zákonnému zástupcovi Klienta a iným osobám ustanoveným zákonom č. 576/2004 Z. z.
3. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník Poskytovateľa je povinný poskytnúť poučenie zrozumiteľne, ohľaduplne, bez nátlaku, s možnosťou a dostatočným časom slobodne sa rozhodnúť pre informovaný súhlas a primerane rozumovej a vôľovej vyspelosti a zdravotnému stavu Klienta alebo jeho zákonného zástupcu.
4. Klient alebo jeho zákonný zástupca, ktorý má právo na poučenie, má aj právo poučenie odmietnuť. O odmietnutí poučenia sa do zdravotnej dokumentácie urobí písomný záznam.
5. Informovaný súhlas je preukázateľný súhlas s poskytnutím zdravotnej starostlivosti, ktorému predchádzalo poučenie. Informovaný súhlas je aj taký preukázateľný súhlas s poskytnutím zdravotnej starostlivosti, ktorému predchádzalo odmietnutie poučenia, ak zákon č. 576/2004 Z. z. neustanovuje inak.
6. Informovaný súhlas dáva:
 - Klient, ktorému sa má zdravotná starostlivosť poskytnúť, alebo
 - zákonný zástupca Klienta, ak ide o Klienta nespôsobilého dať informovaný súhlas; takýto Klient sa podieľa na rozhodovaní v najväčšej miere, ktorú dovoľujú jeho schopnosti.
7. Klient alebo jeho zákonný zástupca môže udelený informovaný súhlas kedykoľvek slobodne odvolať. O odvolaní informovaného súhlasu alebo o odmietnutí udelenia informovaného súhlasu sa do zdravotnej dokumentácie urobí písomný záznam.
8. Ak Klient alebo jeho zákonný zástupca odmietne udeliť informovaný súhlas, nebude mu poskytnutá zdravotná starostlivosť u Poskytovateľa.

Článok X.

Vedenie zdravotnej dokumentácie, poskytovanie a sprístupňovanie údajov zo zdravotnej dokumentácie a ochrana osobných údajov u Poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní služieb podľa týchto VOP spracúvať, poskytovať a sprístupňovať údaje zo zdravotnej dokumentácie a osobné údaje Klientov v súlade so zákonom č. 576/2004 Z. z., zákonom č. 153/2013 Z. z., zákonom č. 18/2018 Z. z., s nariadením GDPR, prípadne s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi.



DC MEDICAL s.r.o., so sídlom: Myslavska 644/190/A, 040 16 Košice, IČO: 46 599 762, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 29900/V

2. Klient berie na vedomie, že za podmienok ustanovených zákonom č. 153/2013 Z. z. sa jeho súhlas na spracúvanie, poskytovanie a sprístupňovanie údajov zo zdravotnej dokumentácie nevyžaduje.
3. Vedenie zdravotnej dokumentácie je získavanie, zhromažďovanie a zaznamenávanie nasledujúcich údajov:
 - osobné údaje Klienta, ktorému sa poskytuje zdravotná starostlivosť, v rozsahu meno, priezvisko, dátum narodenia, rodné číslo, adresa bydliska a zdravotné údaje potrebné na zistenie anamnézy; môže obsahovať aj telefónne číslo a adresu elektronickej pošty Klienta, ak ich Klient poskytol,
 - údaje o poučení a informovanom súhlase,
 - údaje o chorobe Klienta, žiadanku na vyšetrenia spoločných vyšetrovacích a liečebných zložiek, údaje o priebehu a výsledkoch vyšetrení, liečby a ďalších významných okolnostiach súvisiacich so zdravotným stavom Klienta a s postupom pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti,
 - údaje o rozsahu poskytnutej zdravotnej starostlivosti vrátane predpísaných alebo podaných humánnych liekov, zdravotníckych pomôcok a dietetických potravín v rozsahu názov liečiva, cesta podania, lieková forma a množstvo liečiva v liekovej forme, názov dietetickej potraviny, názov zdravotníckej pomôcky,
 - údaje o službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti,
 - údaje o dočasnej pracovnej neschopnosti, údaje o osobnej starostlivosti, údaje o liečebnom režime a skutočnosti dôležité na posúdenie zdravotnej spôsobilosti na výkon práce,
 - epidemiologicky závažné skutočnosti,
 - identifikačné údaje príslušnej zdravotnej poisťovne,
 - identifikačné údaje Poskytovateľa.
4. Zdravotná dokumentácia sa vedie v elektronickej zdravotnej knižke v národnom zdravotníckom informačnom systéme so zdokonaleným elektronickým podpisom zdravotníckeho pracovníka. Obsahové náležitosti, členenie, rozsah zapisovaných údajov, okruh oprávnených osôb, poskytovanie a sprístupňovanie údajov z elektronickej zdravotnej knižky sú ustanovené v zákone č. 153/2013 Z. z.
5. Poskytovateľ zodpovedá za zabezpečenie zdravotnej dokumentácie Klienta, pričom je povinný ukladať a ochraňovať zdravotnú dokumentáciu tak, aby nedošlo k jej poškodeniu, strate, zničeniu alebo k zneužitiu, a to aj počas celej doby jej zákonného uchovávanía.
6. Klient je oprávnený udeliť súhlas na prístup k údajom zo svojej elektronickej zdravotnej knižky v rozsahu a spôsobom ustanovenom zákonom č. 153/2013 Z. z. Údaje zo zdravotnej dokumentácie sa sprístupňujú formou nahliadania do zdravotnej dokumentácie Klienta.
7. Výpis údajov zo zdravotnej dokumentácie sa spravuje príslušnými ustanoveniami zákona č. 576/2004 Z. z.
8. Každý, komu sa podľa všeobecne záväzných právnych predpisov poskytnú alebo sprístupnia údaje zo zdravotnej dokumentácie Klienta, je povinný zachovávať o nich mlčanlivosť a zabezpečiť ich ochranu tak, aby nedošlo k ich strate alebo zneužitiu.
9. Poskytovateľ pri získavaní osobných údajov informuje Klienta o tom, že bude ako prevádzkovateľ spracúvať jeho osobné údaje, o jednotlivých účeloch a právnom základe spracúvania osobných údajov, o oprávnených záujmoch Poskytovateľa, o príjemcoch osobných údajov Klienta, o prípadnom prenose osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie (a ďalšie informácie s tým súvisiace), o tom, či je Klient ako dotknutá osoba povinný poskytnúť osobné údaje a o možných následkoch neposkytnutia, o dobe spracúvania osobných údajov, ako aj o právach Klienta ako dotknutej osoby v zmysle nariadenia GDPR a zákona č. 18/2018 Z. z.



DC MEDICAL s.r.o., so sídlom: Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice, IČO: 46 599 762, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 29900/V

10. Podrobnosti o spracúvaní osobných údajov sú v kompletnom znení umiestnené v písomnej forme v jednotlivých prevádzkach Poskytovateľa a na internetových stránkach prevádzok Poskytovateľa - www.dentalc.sk / www.dermacenter.sk / www.plasticcenter.sk.
11. Poskytovateľ chráni osobné údaje Klientov a prijíma primerané technické a organizačné opatrenia s cieľom zaistiť dostatočnú úroveň bezpečnosti osobných údajov primeranú prípadnému riziku.

Článok XI. Doručovanie

1. Všetky písomnosti týkajúce sa vzťahu medzi Poskytovateľom a Klientom pri poskytovaní služieb sa doručujú osobne, e-mailom, alebo doporučené prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s. (resp. poštovým kuriérom), ak nie je v týchto VOP uvedené inak. Poskytovateľ zasiela písomnosti určené pre Klienta na adresu jeho trvalého bydliska alebo pobytu, ktorá je evidovaná v informačnom systéme Poskytovateľa, alebo inú adresu, ktorú Klient písomne alebo telefonicky oznámi Poskytovateľovi. Klient zasiela písomnosti určené pre Poskytovateľa na adresu sídla Poskytovateľa - Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice.
2. Písomnosť zaslaná prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s. (resp. poštovým kuriérom) sa považuje za doručenie dňom:
 - jej faktického prevzatia adresátom;
 - odmietnutia jej prevzatia adresátom;
 - kedy sa písomnosť doručovaná na adresu adresáta vrátila späť ako neprevzatá v stanovenej odbernej lehote alebo s poznámkou, že adresát je neznámy, odsťahoval sa, resp. s poznámkou s iným obsahom.
3. Ak sa podľa týchto VOP alebo dohody medzi Poskytovateľom a Klientom zasielajú písomnosti prostredníctvom e-mailu, písomnosť sa považuje za doručenie dňom jej odoslania na správnu e-mailovú adresu adresáta za predpokladu jej odoslania v pracovný deň do 17:00 hod., inak sa považuje za doručenie v nasledujúci pracovný deň. Na účely tohto bodu sa za správnu e-mailovú adresu Klienta považuje e-mailová adresa, ktorá je evidovaná pri jeho mene v informačnom systéme Poskytovateľa.

Článok XII. Záverečné ustanovenia

1. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom ich zverejnenia v jednotlivých prevádzkach Poskytovateľa, na internetových stránkach prevádzok Poskytovateľa - www.dentalc.sk / www.dermacenter.sk / www.plasticcenter.sk a na internetovej stránke www.dcmedical.eu.
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na jednostranné zmeny a doplnenia týchto VOP bez predchádzajúceho upozornenia, najmä v dôsledku zmeny príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov. Zmeny a doplnenia týchto VOP sú účinné dňom ich zverejnenia v prevádzkach Poskytovateľa, na internetových stránkach jednotlivých prevádzok Poskytovateľa - www.dentalc.sk / www.dermacenter.sk / www.plasticcenter.sk a na internetovej stránke www.dcmedical.eu.
3. Ak sa niektoré ustanovenie týchto VOP stane celkom alebo sčasti neúčinné, nemá to vplyv na účinnosť ostatných ustanovení týchto VOP. V takom prípade sa namiesto neúčinného ustanovenia týchto VOP použije platná právna úprava obsiahnutá vo všeobecne záväzných právnych predpisoch právneho poriadku Slovenskej republiky, ktorá je svojím účelom najbližšia neúčinnému ustanoveniu týchto VOP.
4. Prípadné spory medzi Poskytovateľom a Klientom sa primárne riešia cestou dohody a zmieru. Ak sa



DC MEDICAL s.r.o., so sídlom: Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice, IČO: 46 599 762, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 29900/V

Poskytovateľ a Klient nedohodnú inak, prípadné spory sa budú viesť pred príslušnými súdmi Slovenskej republiky.

5. V prípade, že Klient nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, Klient má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť Klienta podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Klientom, Klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie týchto sporov s Poskytovateľom je: a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese: Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, P. O. BOX 29, e-mail: info@soi.sk, alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/>), pričom Klient má právo voľby, na ktorý z oprávnených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu použiť platformu pre riešenie sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Klient pri predkladaní podania na uvedenej platforme vyplní elektronický formulár sťažností. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Klient môže priložiť dokumenty na podporu svojich sťažností.

V dňa

.....
DC MEDICAL s.r.o.



PRÍLOHA č. 1:

REKLAMAČNÝ PORIADOK SLUŽIEB A TOVARU DC MEDICAL s.r.o.

Článok I.

Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
2. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na poskytované služby a predávaný tovar spoločnosťou **DC MEDICAL s.r.o.**, so sídlom: Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice, IČO: 46 599 762, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, odd.: Sro, vložka č.: 29900/V (ďalej len „**Poskytovateľ**“) v súlade s jej predmetom podnikania.
3. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa aj Klienta.
4. Týmto reklamačným poriadkom Poskytovateľ informuje Klienta o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde je možné reklamáciu uplatniť.
5. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v jednotlivých prevádzkach Poskytovateľa, na internetových stránkach prevádzok Poskytovateľa www.dentalc.sk / www.dermacenter.sk / www.plasticcenter.sk a na internetovej stránke www.dcmmedical.eu.
6. Momentom uzavretia zmluvy s Poskytovateľom, momentom vykonania služby Poskytovateľom, alebo momentom zaplatenia za tovar, Klient vyjadruje úplný a bezvýhradný súhlas s týmto reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený a uzrozumený.

Článok II.

Výklad pojmov

1. Klientom sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá vstúpila do právneho vzťahu s Poskytovateľom na základe ústnej alebo písomnej dohody, zmluvy alebo návrhu na uzavretie dohody alebo zmluvy a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady služby, ktorá jej bola poskytnutá alebo ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady zakúpeného tovaru (ďalej len „**Klient**“).
2. Prevádzkou Poskytovateľa sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie niektoré zo zdravotníckych zariadení ambulantnej zdravotnej starostlivosti, v ktorom bola služba vykonaná alebo v ktorej bol predaný tovar a v ktorom Poskytovateľ vykonáva svoju činnosť (ďalej len „**prevádzka Poskytovateľa**“).
3. Službou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumejú služby ponúkané Poskytovateľom, ktoré spočívajú v poskytovaní zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej



starostlivosti a nadštandardných služieb na základe zmluvy uzavretej s Klientom a ktoré Poskytovateľ vykonáva v rámci predmetu činností svojho podnikania zapísaných v Obchodnom registri SR; službou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumejú aj kozmetické ošetrenia ponúkané Poskytovateľom, ktoré Poskytovateľ vykonáva v rámci predmetu činností svojho podnikania zapísaných v Obchodnom registri SR (ďalej len „**služba**“).

4. Tovarom sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie nová, použitá alebo upravená hnutelná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku Klientovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju Klient použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne; tovarom je aj hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutelnej veci.
5. Zmluvou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie príslušná Zmluva o vykonaní zákroku ktorá bola uzavretá medzi Poskytovateľom a Klientom a na základe ktorej sa poskytuje Klientovi v prevádzkach Poskytovateľa zdravotná starostlivosť, služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardné služby; zmluvou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie aj príslušná ústna alebo písomná Kúpna zmluva, na základe ktorej bol Klientovi predaný tovar (ďalej len „**zmluva**“).
6. Ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie zdravotnícky pracovník určený Poskytovateľom zdravotnej starostlivosti na poskytovanie zdravotnej starostlivosti Klientovi; ak je takýmto ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom lekár alebo zubný lekár, ide o ošetrojúceho lekára (ďalej len „**ošetrojúci zdravotnícky pracovník**“).
7. Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby alebo predaného tovaru.
8. Bežnou kvalitou taká kvalita, ktorá zabezpečuje zachovanie všetkých podstatných vlastností tovaru, ktoré podmieňujú jeho bezprostredné používanie a splňajú predpokladané očakávania Klienta.
9. Vybavením reklamácie sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením väd poskytovanej služby alebo predaného tovaru, výmenou služby za inú službu, výmenou tovaru za iný tovar, vrátením sumy vyúčtovanej za poskytnutú službu alebo za predaný tovar, vyplatením primeranej zľavy z ceny vyúčtovanej za poskytnutú službu alebo za predaný tovar alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
10. Pojmy nedefinované v tomto reklamačnom poriadku majú taký význam, aký im priznávajú Všeobecné obchodné podmienky Poskytovateľa a platné a účinné všeobecne záväzné právne predpisy na úseku zdravotnej starostlivosti, ako aj iné právne predpisy tvoriace súčasť právneho poriadku Slovenskej republiky.

Článok III.

Zodpovednosť za vady služieb

1. Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkanej služby po dobu jej poskytovania Klientovi.
2. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník informuje Klienta o všetkých kontraindikáciách, kvôli ktorým nie je možné službu vykonať, ako aj o rizikách a nežiaducich účinkoch spojených s príslušnými službami. Všetky konkrétne kontraindikácie, riziká a nežiaduce účinky služby sú súčasťou informovaného súhlasu podpísaného Klientom pred akýmkoľvek poskytnutím služby. Klient berie na vedomie, že výsledok každej služby je individuálny, preto nie je možné vopred zaručiť dokonalý výsledok ponúkanej služby.



DC MEDICAL s.r.o., so sídlom: Myslavska 644/190/A, 040 16 Košice, IČO: 46 599 762, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 29900/V

3. Klient podpísaním informovaného súhlasu a/alebo absolvovaním služby potvrdzuje, že všetky údaje, ktoré poskytol ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom Poskytovateľa, sú pravdivé a nič nezamlčal. Klient je uzrozmenný s tým, že je povinný oznámiť ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom Poskytovateľa všetky estetické, zdravotné, alebo technické zmeny v/na jeho tele pre aktualizáciu údajov. Klient prehlasuje, že bol ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom riadne poučený o všetkých kontraindikáciách, rizikách a nežiaducich účinkoch služby. Zoznam všetkých kontraindikácií je v kompletnom znení umiestnený v písomnej forme v jednotlivých prevádzkach Poskytovateľa a na internetových stránkach prevádzok Poskytovateľa - www.dentalc.sk / www.dermacenter.sk / www.plasticcenter.sk.
4. Klient podpísaním informovaného súhlasu a/alebo absolvovaním služby taktiež prehlasuje, že bol oboznámený s týmto reklamačným poriadkom Poskytovateľa a bez výhrad s ním súhlasí.
5. Klient podpísaním informovaného súhlasu a/alebo absolvovaním služby prehlasuje, že poskytované služby spolu s ich všetkými možnými rizikami podstupuje výhradne na vlastnú zodpovednosť.

Článok IV.

Zodpovednosť za vady tovaru

1. Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí Klientom. Pri použití tovaru nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
2. Ak nejde o tovar, ktorý sa rýchlo kazí, alebo o použitý tovar, zodpovedá Poskytovateľ za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
3. Na žiadosť Klienta je Poskytovateľ povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o úhrade.
4. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Klient právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
5. Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to Klientovi nespôsobí závažné ťažkosti.
6. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.
7. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
8. Ak tovar predávaný za nižšiu cenu alebo použitý tovar má vadu, za ktorú Poskytovateľ zodpovedá, má Klient namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.

Článok V.

Uplatnenie reklamácie na služby a tovar

1. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu:
 - na kvalitu poskytovanej služby a kúpeného tovaru,
 - na kvantitu kúpeného tovaru a iné nedostatky zistené pri prevzatí tovaru (napr. poškodený obal),
 - na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu alebo za kúpený tovar, ak má dôvodnú pochybnosť, že cena za službu alebo za kúpený tovar nebola vyúčtovaná v súlade so zmlouvou a/alebo cenníkom Poskytovateľa.
2. Reklamácia sa nevzťahuje na prípady:
 - Ak zníženie kvality poskytovaných služieb alebo predaného tovaru bolo spôsobené v dôsledku



okolností vylučujúcich zodpovednosť. Za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť Poskytovateľa za vady predaného tovaru sa považuje najmä mechanické poškodenie, ktoré nebolo spôsobené Poskytovateľom, resp. ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za vady, ktoré vznikli v dôsledku porušenia povinností zo zmluvy uzavretej medzi Poskytovateľom a Klientom zo strany Klienta, ďalej za vady, ktoré vznikli v dôsledku Klientovho nedodržania pokynov ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka v súvislosti s liečbou, ako ani za vady, ktoré vznikli alebo vzniknú v dôsledku nepravdivých alebo neúplných údajov o zdravotnom stave poskytnutých Klientom a v dôsledku zmien zdravotného stavu Klienta, ktoré pri poskytovaní služby nebolo možné predpokladať alebo ktoré Poskytovateľ a ošetrojúci zdravotnícky pracovník nemohol ovplyvniť. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za vady, ktoré vznikli v dôsledku toho, že Klient bezodkladne neinformoval Poskytovateľa o ich vzniku a neposkytol mu potrebnú súčinnosť na odstránenie týchto väd a za vady spôsobené v dôsledku odstúpenia Klienta od zmluvy.

- Ak zníženie kvality poskytovaných služieb alebo predaného tovaru bolo spôsobené neodbornými zásahmi zo strany Klienta alebo tretích osôb, ktorým Klient vedome, alebo nevedome v dôsledku svojej neobľahčivosti, umožnil takýto zásah.

3. Uplatnením reklamácie má Klient nasledovné práva:

- a) ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Klient právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť,
- b) Klient môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Poskytovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady,
- c) Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti,
- d) ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má Klient právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Klientovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať,
- e) ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny veci.

4. Záručná doba na poskytované služby je 24 mesiacov, ak z charakteru poskytovanej služby, životnosti a funkčnosti použitého materiálu nevyplýva kratšia doba.
5. Záručná doba na predávaný tovar je 24 mesiacov. Ak je na predávanom tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, resp. dátum expirácie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru Klientom.
6. Práva zo zodpovednosti za vady služieb alebo tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
7. Práva zo zodpovednosti za vady pri tovare, ktorý sa rýchlo kazí, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú.
8. Reklamáciu musí Klient uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby alebo kúpeného tovaru alebo nesprávnosť vyúčtovanej ceny, najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká. V prípade vystavenia faktúry Poskytovateľom musí Klient nesprávnosť fakturovanej ceny reklamovať v lehote splatnosti faktúry.
9. Pre uplatnenie reklamácie Klient vyplní **REKLAMAČNÝ FORMULÁR**, ktorý tvorí **PRÍLOHU č. 2** tohto dokumentu. Poskytovateľ na požiadanie Klientovi odovzdá kópiu reklamačného poriadku alebo reklamačného formulára, prípadne mu tieto dokumenty zašle na e-mailovú adresu.



DC MEDICAL s.r.o., so sídlom: Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice, IČO: 46 599 762, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 29900/V

10. Klient uplatní reklamáciu doručením vyplneného reklamačného formulára Poskytovateľovi, a to buď osobne na prevádzku Poskytovateľa počas ordinačných hodín prevádzky Poskytovateľa, alebo ho zašle e-mailom na e-mailovú adresu reklamacie@dcmedical.eu, alebo doporučené poštou na adresu sídla Poskytovateľa – DC MEDICAL s.r.o., Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice.
11. Reklamačný formulár musí obsahovať tieto údaje:
 - kontaktné údaje reklamujúceho (meno a priezvisko, bydlisko, e-mail, telefónne číslo, adresa na doručovanie)
 - označenie (názov) reklamovanej služby alebo tovaru,
 - popis vady reklamovanej služby alebo tovaru, spôsob akým sa vada prejavuje, zdravotné problémy, ktoré má Klient v súvislosti s reklamovanou službou alebo tovarom,
 - spôsob uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (napr. odstránenie vady, zľava zo zaplatenej ceny),
 - zoznam priložených dokladov (napr. zmluva uzavretá s Poskytovateľom, doklad o úhrade),
12. Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (príp. fakturovanej) ceny za poskytovanú službu alebo kúpený tovar nemá odkladný účinok na zaplatenie vyúčtovanej sumy, t. j. nezbavuje Klienta povinnosti zaplatiť vyúčtovanú sumu.
13. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Klient uplatnil reklamáciu u Poskytovateľa, t. j. dňom keď písomná reklamácia (reklamačný formulár) bola doručená Poskytovateľovi. V prípade, ak uplatňovaná reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 10. tohto článku, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Klient ani na výzvu Poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

Článok VI.

Vybavenie reklamácie

1. Pri osobnom uplatnení reklamácie vydá pracovník Poskytovateľa Klientovi potvrdenie o prijatí (uplatnení) reklamácie.
2. Pri uplatnení reklamácie prostredníctvom e-mailu alebo poštou doručí Poskytovateľ Klientovi potvrdenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú e-mailovú adresu alebo poštovú adresu. Poskytovateľ doručí potvrdenie o prijatí reklamácie bezodkladne, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
3. Poskytovateľ preskúma uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie.
4. Lehota na posúdenie reklamácie Poskytovateľom je 30 dní odo dňa jej podania, v odôvodnených prípadoch môže byť táto lehota predĺžená podľa uváženia Poskytovateľa. Predĺženie lehoty na posúdenie reklamácie Poskytovateľ oznámi Klientovi písomne.
5. O vybavení reklamácie vydá Poskytovateľ Klientovi výstupný protokol (vyjadrenie Poskytovateľa), ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie.
6. O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Klienta odovzdaním výstupného protokolu (vyjadrenia Poskytovateľa) osobne Klientovi alebo zaslaním na jeho e-mailovú adresu alebo zaslaním na jeho poštovú adresu.
7. Poskytovateľ vedie evidenciu o reklamáciách a predkladá ju na požiadanie orgánu dozoru na nahliadnutie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať reklamačný formulár, údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.



Článok VII.

Spôsoby vybavenia reklamácie

1. Ak sa v dôsledku poskytovanej služby alebo kúpeného tovaru 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.
2. Ak vadu nie je možné odstrániť alebo sa vada vyskytuje opakovane aj po jej odstránení, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny poskytovanej služby alebo kúpeného tovaru; ustanovenie podľa tohto bodu sa nevzťahuje na prípady, kedy je po vykonaní služby potrebné vykonať ďalšiu službu kvôli estetickému korekcii (napr. korekcia bradavky, korekcia viečok, modelácia prsníkov), Klientovi môžu v súvislosti s týmito dodatočnými výkonmi vzniknúť ďalšie náklady, o ktorých je Klient vopred informovaný a poučený ošetrovujúcim zdravotníckym pracovníkom.
3. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z vyúčtovanej ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využitia. O výške zľavy rozhoduje Poskytovateľ.
4. Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
 - odstránením vady poskytovanej služby alebo predaného tovaru,
 - výmenou služby za inú službu alebo tovaru za iný tovar,
 - vrátením sumy vyúčtovanej za poskytnutú službu alebo za predaný tovar,
 - vyplatením primeranej zľavy z ceny vyúčtovanej za poskytnutú službu alebo za predaný tovar,
 - odôvodneným zamietnutím reklamácie.
5. V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej ceny, Poskytovateľ zúčtuje oprávnene reklamovanú cenu za poskytnutú službu alebo za predaný tovar v najbližšom zúčtovacom období, prípadne v obdobiach až do vrátenia celej oprávnene reklamovanej ceny, prípadne dohodne s Klientom predĺženie predplateného obdobia poskytovania služby alebo dodávania tovaru. Pokiaľ bola cena vyúčtovaná (vyfakturovaná) za jednorazovo poskytnutú službu alebo jednorazovo predaný tovar, suma vo výške oprávnene reklamovanej ceny sa Klientovi vráti.

Článok VIII.

Odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom elektronických prostriedkov

1. Tento článok sa vzťahuje na práva a povinnosti Klienta a Poskytovateľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom elektronických prostriedkov podľa zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov; zákon č. 102/2014 Z. z. sa nevzťahuje na zmluvy, ktorých predmetom je poskytovanie zdravotnej starostlivosti a služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti.
2. Klient je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru.
3. Tovar sa považuje za prevzatý Klientom okamihom, keď Klient alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa:
 - a) tovary objednané Klientom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
 - b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,



DC MEDICAL s.r.o., so sídlom: Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice, IČO: 46 599 762, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 29900/V

- c) tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.
4. Klient nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je:
- a) poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom Klienta a Klient vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
 - b) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
 - c) predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený.
5. Klient je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať Poskytovateľovi alebo osobe poverenej Poskytovateľom na prevzatie tovaru. To neplatí, ak Poskytovateľ navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.
6. Pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, Poskytovateľ nie je povinný vrátiť Klientovi platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým Klient nepreukáže zaslanie tovaru späť Poskytovateľovi, ibaže Poskytovateľ navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.
7. Pri odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku znáša Klient náklady na vrátenie tovaru Poskytovateľovi alebo osobe poverenej Poskytovateľom na prevzatie tovaru.
8. Pre uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku Klient vyplní a doručí Poskytovateľovi **OZNÁMENIE O Odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku**, ktoré tvorí **PRÍLOHU č. 3** tohto dokumentu.
9. Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku znáša Klient.

Článok IX.

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
3. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Poskytovateľa služieb v reklamačných veciach v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia – Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, P. O. BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava a jej podriadené miestne príslušné inšpektoráty.

V dňa

.....
DC MEDICAL s.r.o.



DC MEDICAL s.r.o., so sídlom: Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice, IČO: 46 599 762, spoločnosť
zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 29900/V

PRÍLOHA č. 2:

REKLAMAČNÝ FORMULÁR

| | |
|---|---|
| Číslo reklamácie: <i>(vyplní Poskytovateľ)</i> | |
| Poskytovateľ: Obchodné meno: DC MEDICAL s.r.o. So sídlom: Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice IČO: 46 599 762 Zapísaný v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, odd.: Sro, vložka č.: 29900/V | Reklamujúci: <i>(vyplní Reklamujúci)</i> Meno a priezvisko: Bydlisko: E-mail: Tel. č.: Adresa na doručovanie: |
| VEC: REKLAMÁCIA <i>(vyplní Reklamujúci)</i> | |
| 1. Označenie (názov) reklamovanej služby alebo tovaru, resp. označenie v rámci kreditného programu: | |
| 2. Popis vady reklamovanej služby alebo tovaru a popis spôsobu, akým sa vada prejavuje, príp. zdravotné problémy, ktoré má Reklamujúci v súvislosti s reklamovanou službou alebo tovarom, resp. popis dôvodu reklamácie v rámci kreditného programu: | |
| 3. Spôsob uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady, ktorý požaduje Reklamujúci : | |
| <ul style="list-style-type: none">• odstránenie vady• výmena služby/tovaru za iný• vrátením ceny za poskytnutú službu/tovar | <ul style="list-style-type: none">• zľava zo zaplatenej ceny• vrátenie kreditov v rámci kreditného programu• iné: |
| 4. Zoznam priložených dokladov: (napr. zmluva uzavretá s Poskytovateľom, doklad o úhrade) | |

V dňa

.....
podpis Reklamujúceho

Prijatie reklamácie: *(vyplní Poskytovateľ v prípade osobného doručenia formuláru na prevádzku Poskytovateľa)*

Reklamácia prijatá v dňa

Reklamáciu prijal



DC MEDICAL s.r.o., so sídlom: Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice, IČO: 46 599 762, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 29900/V

PRÍLOHA č. 3:

OZNÁMENIE O ODSTÚPENÍ OD ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU

Údaje Poskytovateľa:

| | |
|------------------------|--|
| Obchodné meno: | DC MEDICAL s.r.o. |
| So sídlom: | Myslavská 644/190/A, 040 16 Košice |
| IČO: | 46 599 762 |
| Spoločnosť zapísaná v: | Obchodnom registri MS KE , odd: Sro, vl. č.: 29900/V |
| Konajúci: | JUDr. Ing. Michal Juhás, prokurista |

Osobné údaje Klienta: *(vyplní Klient)*

| | |
|--------------------|-------|
| Meno a priezvisko: | |
| Trvalé bydlisko: | |
| Dátum narodenia: | |
| Telefónne číslo: | |
| E-mail: | |

Údaje o tovare / kreditnom programe: *(vyplní Klient)*

| | |
|--|-------|
| Názov tovaru / kreditného programu: | |
| Dátum objednania tovaru / kreditného programu: | |
| Dátum prijatia tovaru / kreditného programu: | |
| Číslo zmluvy: | |

Klient týmto Oznámením o odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku prehlasuje, že odstupuje od príslušnej zmluvy, ktorej predmetom je vyššie uvedený tovar / kreditný program.

V dňa

Podpis Klienta: _____