

## VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

**vzťahujúce sa na poskytovanie zdravotnej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti poskytovateľom zdravotnej starostlivosti**

### Dôležité informácie o nás:

**Klinika Mentis s. r. o.**, IČO: 57 148 180, sídlo: Vavrinecká 832/32, 900 91 Limbach, DIČ: 2122591768, Registrácia: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 191629/B, konajúca prostredníctvom: MUDr. Zuzana Farbulová – konateľ, Povolenie na prevádzkovanie zdravotníckeho zariadenia vydané Bratislavským samosprávnym krajom zo dňa 18.12.2025, č. 13109/2025/ZDR-4. Miesto poskytovania zdravotnej starostlivosti: Bystrická 28, 90201 Pezinok.

**Všetky kontaktné údaje sú dostupné na webe ambulancie na adrese [www.klinikamentis.sk](http://www.klinikamentis.sk)**

### Článok I ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti v zariadení ambulancie zdravotnej starostlivosti v rozsahu podľa povolenia na prevádzkovanie zdravotníckeho zariadenia vydané Bratislavským samosprávnym krajom zo dňa 18.12.2025, č. 13109/2025/ZDR-4 (ďalej ako „**Poskytovateľ**“).
2. Poskytovateľ má vydané povolenie na prevádzkovanie zdravotníckeho zariadenia **(i)** 61-57148180-A0001: psychiatrická ambulancia, v odbornom zameraní psychiatria, s miestom prevádzkovania č. dv. 7, 1. NP, Bystrická 2485/28, 902 01 Pezinok a **(ii)** 61-57148180-A0002: ambulancia klinickej psychológie, v odbornom zameraní klinická psychológia, s miestom prevádzkovania č. dv. 6, 1. NP, Bystrická 2485/28, 902 01 Pezinok.
3. Účelom týchto všeobecných zmluvných podmienok je vymedzenie základných pravidiel pre poskytovanie zdravotnej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, v rámci čoho sa vymedzujú práva a povinnosti Klienta a Poskytovateľa.
4. Ak Zmluva medzi Klientom a Poskytovateľom obsahuje špecifickú úpravu ich vzájomného vzťahu, má takéto osobitné dojednanie prednosť pred ustanoveniami týchto Všeobecných zmluvných podmienok, pričom na práva a povinnosti v osobitnom dojednaní neupravené sa použijú v primeranej miere tieto Všeobecné zmluvné podmienky.
5. Objednaním akejkoľvek Služby Klient vyjadruje úplný a bezvýhradný súhlas s týmito VZP. VZP sa na zmluvný vzťah Poskytovateľa a Klienta vzťahujú v plnom rozsahu, ak nie je v týchto VZP uvedené inak.
6. Všetky kontaktné údaje Poskytovateľa, ako sú telefónne číslo, emailová adresa, adresa sídla a prevádzky Poskytovateľa, prostredníctvom ktorých Poskytovateľ komunikuje s Klientami, zabezpečuje objednávanie Klientov a ďalšie úkony v zmysle VZP za účelom poskytovania Služieb, sú dostupné na Webe ambulancie.

## Článok II

### ZÁKLADNÉ POJMY

1. **VZP** sú tieto Všeobecné zmluvné podmienky Poskytovateľa pre poskytovanie Služieb.
2. **Zmluva** je Zmluva o poskytovaní zdravotnej starostlivosti uzatvorená v písomnej alebo ústnej forme medzi Poskytovateľom a Klientom podľa zákona č. 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „ZoZS“). V častiach v ktorých sa Zmluva odchyľuje od VZP má prednosť úprava obsiahnutá v Zmluve. Vo veciach neupravených v Zmluve sa na zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Klientom vzťahujú tieto VZP.
3. **Služba** podľa týchto VZP zahŕňa poskytovanie zdravotnej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti pre Klienta, ako aj ďalších služieb osobitne objednaných Klientom u Poskytovateľa, ktoré nemajú povahu zdravotnej starostlivosti.
4. **Nadštandardné služby** predstavujú súčasť Poskytovateľom poskytovaných Služieb, a to v rozsahu a za podmienok určených v Cenníku, čl. X. VZP a dohodnutých v Zmluve.
5. **Cenník** je cenník zdravotných výkonov a ďalších Služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktorý predstavuje Poskytovateľom zostavený prehľad poskytovaných Služieb, poplatkov a cien za Služby poskytované Poskytovateľom pri výkone jeho činnosti. Cenník ako celok a prípadne aj jeho jednotlivé časti sú k dispozícii na prístupnom a viditeľnom mieste u Poskytovateľa, napríklad v čakárni a na Webe ambulancie.
6. **Klient** je fyzická osoba, ktorá vstúpila do právneho vzťahu s Poskytovateľom na základe písomnej Zmluvy a ktorej Poskytovateľ poskytuje Služby, s ktorou Poskytovateľ vstúpil do rokovania o poskytovaní Služieb alebo ktorá požiadala Poskytovateľa o poskytnutie Služby.
7. **Zdravotná dokumentácia** je súbor údajov o zdravotnom stave osoby, o zdravotnej starostlivosti a o službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti tejto osobe v rozsahu stanovenom v ZoZS.
8. **Ordinačné hodiny** sú na účely týchto VZP časový úsek, v ktorom Poskytovateľ poskytuje ambulantnú zdravotnú starostlivosť v odbore psychiatria a klinická psychológia, konkrétne: PO, UT: 9,00 - 12,00 a 13,00 - 16,00 hod. ST: 8,00 - 12,00 a 13,00 - 15,00 hod. ŠT: 12,00 - 17,00 hod. PIA: 9,00 - 13,00 hod.
9. **Všeobecná zdravotná starostlivosť** je zdravotná starostlivosť, ktorá sa poskytuje v špecializačnom odbore všeobecné lekárstvo.
10. **Špecializovaná zdravotná starostlivosť** je zdravotná starostlivosť, ktorá sa poskytuje v príslušnom špecializačnom odbore odlišnom od všeobecného lekárstva.
11. **Web ambulancie** predstavuje internetovú lokalitu, kde sú uverejnené podstatné informácie o Poskytovateľovi (identifikačné údaje Poskytovateľa vrátane kontaktných údajov Poskytovateľa) a tiež informácie o Službách poskytovaných Poskytovateľom

(Cenník, Ordinačné hodiny, poučenia k zdravotným výkonom a ďalšie). Adresa Webu ambulancie je [www.klinikamentis.sk](http://www.klinikamentis.sk)

12. **Telekonzultácie** je poskytovanie konzultácie Klientovi pomocou využívania informačných a komunikačných technológií v situácii, kde sa zdravotnícky pracovník a Klient (alebo dvaja zdravotnícki pracovníci) nenachádzajú fyzicky na tom istom mieste (Oznámenie Európskej Komisie KOM(2008)689). Na účely VZP sa za informačné a komunikačné technológie považujú všetky nástroje elektronickej komunikácie (vrátane telefonickej komunikácie) umožňujúce prenos zvuku a/alebo obrazu a/alebo dát ako takých (e-mail) medzi dvoma a viacerými účastníkmi komunikácie.
13. **Spätná väzba** je systém odovzdávania hodnotenia Služieb poskytovaných Poskytovateľom, prostredníctvom ktorého Klient vyjadruje svoj názor (pozitívny alebo negatívny) na Služby poskytnuté Klientovi Poskytovateľom. Primárne sa realizuje prostredníctvom hodnotiaceho formuláru na Webe ambulancie.
14. **Údaje Klienta** sú jeho identifikačné a kontaktné údaje uvedené v Zmluve uzatvorenej medzi Klientom a Poskytovateľom, a/alebo uvedené v jeho zdravotnej dokumentácii, vrátane jeho e-mailovej adresy, telefónneho čísla, či iných komunikačných údajov slúžiacich na komunikáciu s Klientom na komunikačných platformách. Údaje Klienta sa považujú za aktuálne až do momentu pokiaľ Klient písomným spôsobom neoznámí Poskytovateľovi ich zmenu. Kontaktné údaje Klienta ako sú emailová adresa alebo jeho telefónne číslo môžu byť Poskytovateľom využívané na doručovanie informácií týkajúcich sa Služieb poskytovaných Poskytovateľom, ako sú napríklad poučenia/informácie k zdravotnej starostlivosti, výkonom a podobne.
15. **Zákonný zástupca** je osoba prípadne osoby, ktorých postavenie zákonného zástupcu vyplýva zo všeobecne záväzného právneho predpisu a/alebo právoplatného rozhodnutia vydaného na základe všeobecne záväzného právneho predpisu. V prípade pozbavenia a/alebo obmedzenia rodičovských práv, je zákonným zástupcom osoba, ktorej postavenie zákonného zástupcu vyplýva z právoplatného rozhodnutia vydaného na základe všeobecne záväzného právneho predpisu. Do preukázania úmrtia jedného z rodičov a/alebo právoplatného pozbavenia rodičovských práv a povinností, resp. zverenie osoby do výlučnej starostlivosti a určenie zákonného zástupcu vychádza Poskytovateľ z toho, že zákonnými zástupcami dieťaťa sú jeho obaja rodičia, pričom skutočný stav Poskytovateľ neskúma. Zákonným zástupcom je aj súdom ustanovený opatrovník, poručník, pestún a osoba, ktorej bolo dieťa zverené do náhradnej osobnej starostlivosti.
16. Pojmy nedefinované v týchto VZP majú taký význam, aký im priznávajú platné a účinné právne predpisy na úseku zdravotnej starostlivosti a s tým súvisiacich činností, ako aj iné právne predpisy tvoriace súčasť právneho poriadku Slovenskej republiky.

### Článok III

#### ZÁKLADNÉ PRAVIDLÁ POSKYTOVANIA SLUŽIEB

1. Právny vzťah medzi Poskytovateľom a Klientom je založený na základe Zmluvy, ktorá sa uzatvára v písomnej alebo ústnej forme a je regulovaný aj týmito VZP.
2. Uzatvorením Zmluvy Klient potvrdzuje, že bol Poskytovateľom výslovne informovaný o tom, že Poskytovateľ nemá v danom čase uzatvorenú zmluvu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti so žiadnou zdravotnou poisťovňou.

3. Klient uhradza Poskytovateľovi cenu za poskytnuté Služby podľa Cenníka. Poskytovateľ nie je prijímateľom platieb z verejného zdravotného poistenia.
4. Pri každom príchode k Poskytovateľovi je Klient povinný predložiť identifikačné doklady nevyhnutné na poskytnutie Služieb v rozsahu podľa príslušných platných a účinných právnych predpisov. Klient je najmä povinný predložiť platný doklad totožnosti.
5. Po predložení požadovaných identifikačných dokladov budú Klientovi poskytnuté organizačné pokyny o ďalšom postupe pri poskytovaní Služieb Klientovi, najmä o pravidlách pre určenie poradia Klientov. Klient je povinný tieto organizačné pokyny rešpektovať. Spracovanie osobných údajov Poskytovateľom prostredníctvom jeho zamestnancov sa riadi podmienkami spracovania osobných údajov u Poskytovateľa zverejnených na Webe ambulancie a v priestoroch zdravotníckeho zariadenia Poskytovateľa.
6. Klient je povinný oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu svojich osobných údajov uvedených na účely registrácie Klienta. Tieto informácie je Klient povinný oznámiť bezodkladne.
7. Klient zodpovedá za správnosť, pravdivosť, úplnosť a aktuálnosť informácií poskytnutých Poskytovateľovi v súvislosti s poskytovaním Služieb.
8. Ak to vyplýva z povahy príslušnej poskytovanej Služby, je Klient povinný sa u Poskytovateľa vopred objednať.

#### Článok IV

#### VZÁJOMNÉ PRÁVA A POVINNOSTI

1. Poskytovateľ je povinný poskytovať zdravotnú starostlivosť správne (*lege artis*).
2. Poskytovateľ poskytuje zdravotnú starostlivosť na základe Informovaného súhlasu Klienta.
3. Klient sám rozhoduje o svojom zdraví a za neho nesie plnú zodpovednosť. Zdravotná starostlivosť sa preto zo strany Poskytovateľa poskytuje v zásade na základe podnetu/žiadosti od samotného Klienta a Poskytovateľ je povinný rešpektovať jeho rozhodnutia týkajúce sa jeho zdravia s prihliadnutím na svoje možnosti. Klient je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetku súčinnosť, o ktorú ho Poskytovateľ požiada.
4. Poskytovateľ nie je povinný vyhovieť požiadavke Klienta, ak by tým porušil svoju povinnosť postupovať pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti správne.
5. Zdravotnú starostlivosť možno poskytnúť efektívne jedine na základe plnej súčinnosti Klienta. Klient bude poskytovať Poskytovateľovi maximálnu súčinnosť pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti a riadne plniť všetky svoje povinnosti vyplývajúce z uzatvorenej Zmluvy a z týchto VZP.
6. Klient je povinný dodržiavať prevádzkový poriadok a ďalšie pokyny Poskytovateľa.
7. Klient je oprávnený Poskytovateľovi písomne oznámiť ukončenie aj bez uvedenia dôvodu. Poskytovateľ však aj v prípade ukončenia odporúča vykonať záverečné sedenie za účelom zhodnotenia a oznámenia odporúčaní. V prípade ak Klient pred ukončením predplátil výkony Poskytovateľa, vráti Poskytovateľ Klientovi rozdiel medzi

zaplateným rozsahom výkonov a skutočne poskytnutým rozsahom, pričom poskytnutý rozsah bude ocenený základnou cenou výkonu a vynásobený skutočne poskytnutým rozsahom výkonov. Cenník pritom môže určiť, že súčasťou konkrétnych výkonov je záverečné stretnutie, ktorého cenu je Poskytovateľ oprávnený si ponechať aj v prípade, že Klient záverečné stretnutie neabsolvuje.

8. Poskytovateľ má právo Klientovi písomne oznámiť ukončenie poskytovania výkonov, ktoré Poskytovateľ náležite odôvodní. Dôvodom pre ukončenie poskytovania výkonov zo strany Poskytovateľa ak nie je možné Klientovi náležite poskytnúť dohodnutý výkon kvôli závažnému a/alebo opakovanému porušovaniu povinností Klienta. V takom prípade Klient nemá nárok na vrátenie ceny predplatených výkonov.

## **Článok V**

### **POSTAVENIE KLIENTA A POSKYTOVANIE SLUŽBY**

1. Klient má pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti právo na ochranu svojej osobnosti.
2. Jedine Klient je oprávnený rozhodovať o prijatí alebo neprijatí zdravotnej starostlivosti, to platí s prihliadnutím na osobitnú úpravu pre poskytovanie zdravotnej starostlivosti nespôsobilému Klientovi.
3. Klient má právo byť plne poučený o účele, povahe, následkoch a rizikách navrhovanej zdravotnej starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia zdravotnej starostlivosti. Toto poučenie je Poskytovateľ povinný poskytnúť zrozumiteľne, ohľaduplne, diskkrétne a v dostatočnom predstihu pred tým, ako má Klient vyjadriť súhlas/nesúhlas s navrhovaným výkonom.
4. Klient berie na vedomie, že znenia poučení k jednotlivým zdravotným výkonom, ktoré realizuje Poskytovateľ, sú dostupné v písomnej forme na Webe ambulancie a tiež priamo v priestoroch Poskytovateľa. Pred výkonom sa Klient oboznámi so znením poučenia zverejneným podľa predchádzajúcej vety, ktoré sa vzťahuje ku konkrétnemu výkonu, ktorý sa má Klientovi realizovať, pričom poučenie poskytne aj ošetrojúci zdravotnícky pracovník Poskytovateľa pred výkonom a zodpovie položené otázky Klienta. Poskytovateľ môže Klientovi zasielať pred plánovaným výkonom znenia poučení alebo odkazy na znenia poučení aj prostredníctvom emailovej správy alebo krátkej textovej správy (SMS). Poučenie oznámené zákonnému zástupcovi sa považuje za doručené aj nespôsobilému Klientovi.
5. Poskytovateľ môže vo formulároch Informovaných súhlasov v časti „poučenie o výkone“ odkazovať (napr. prostredníctvom QR kódu alebo uvedením URL adresy Webu ambulancie) na písomné vyhotovenia poučenia zverejnené spôsobom uvedeným v ods. 4. tohto článku VZP. Písomná forma informovaného súhlasu je zachovaná aj v prípade, ak je realizovaná elektronickými prostriedkami umožňujúcimi zachytiť obsah prejavu vôle a osobu, ktorá prejav vôle urobila. Pre účely zachytenia rozhodnutia Klienta o tom, či navrhovaný výkon chce absolvovať alebo že ho odmieta, bude postačovať zaznamenanie jeho rozhodnutia prostredníctvom elektronického zariadenia (napr. podpis Klienta do tabletu, alebo potvrdenie jeho rozhodnutia prostredníctvom emailu/SMS odoslaných z kontaktných údajov Klienta. V prípade ak Klient vyhlási, že bol s poučením uverejneným spôsobom podľa ods. 4 tohto článku VZP oboznámený, bude sa mať za to, že v danom rozsahu k poučeniu došlo.
6. Klient má ďalej právo:

- a) na ochranu súkromia,
- b) na ochranu informácií o zdravotnom stave a právo na ochranu údajov zdravotnej dokumentácie,
- c) žiadať výpis zo zdravotnej dokumentácie a právo na nahliadanie do zdravotnej dokumentácie, robenie si výpiskov a vyžiadanie si kópie zdravotnej dokumentácie; nahliadnutie do zdravotnej dokumentácie môže byť Klientovi odmietnuté, ak to ustanovuje osobitný právny predpis,
- d) na správne poskytovanú zdravotnú starostlivosť,
- e) aby bol rešpektovaný čas jeho, resp. jeho zákonného zástupcu, aby boli dodržané dohodnuté termíny vyšetrení v súlade s časovými možnosťami a konkrétnou situáciou u Poskytovateľa,
- f) na humánny, etický a dôstojný prístup zdravotníckych pracovníkov.

7. Klient je povinný:

- a) 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,
- b) v prípade potreby zabezpečiť poskytnutie informácií od ďalších osôb (príbuzný, blízka osoba a pod.) a zabezpečiť ich súčinnosť,
- c) informovať zdravotníckeho pracovníka o alternatívnych spôsoboch liečenia, alternatívnej výžive, odporúčaníach tzv. „ľudových liečiteľov“, ako aj o diétnych opatreniach zahájených Klientom bez odporúčaní zdravotníckeho pracovníka alebo poskytovateľa zdravotnej starostlivosti.

8. Klient berie na vedomie, že zamlčanie alebo skreslenie informácií poskytnutých Poskytovateľovi môže vyústiť do nesprávnej diagnózy alebo do nesprávne určenej terapie.

9. Za účelom odstránenia potenciálnych pochybností sa má za to, že za okruh informácií, ktoré Klient poskytol Poskytovateľovi sa budú považovať výlučne informácie zaznamenané Poskytovateľom do zdravotnej dokumentácie Klienta.

10. Klient sa zaväzuje pred každým vyšetrením informovať Poskytovateľa o tom, či mu bola v poslednom mesiaci poskytnutá zdravotná starostlivosť u iných poskytovateľov zdravotnej starostlivosti a pokiaľ o tejto skutočnosti nie je záznam v zdravotnej dokumentácii vedenej Poskytovateľom bude sa mať za to, že Klient o tejto skutočnosti Poskytovateľa neinformoval.

11. Klient má právo požiadať Poskytovateľa po každom ošetrení o sprístupnenie rozsahu zápisu do zdravotnej dokumentácie, ktorý sa týka daného ošetrenia. Pokiaľ so zápisom nesúhlasí, zašle Poskytovateľovi svoje námietky e-mailom na adresu Poskytovateľa uvedenú v úvode týchto VZP alebo prostredníctvom pošty na adresu sídla Poskytovateľa najneskôr do 3 pracovných dní od ošetrenia. Ak Klient v danej lehote nedoručí Poskytovateľovi svoje námietky bude sa mať za to, že so zápisom do zdravotnej dokumentácie súhlasí, a to aj v prípade, že vôbec nepožiadala o sprístupnenie zápisu do zdravotnej dokumentácie.

12. Poskytovateľ je v zmysle vyhlášky MZ SR č. 444/2019 Z.z. povinný pravidelne sledovať spokojnosť Klientov s poskytnutou zdravotnou starostlivosťou. Za tým účelom má Poskytovateľ zriadený komplexný systém Spätnej väzby dostupný na Webe ambulancie, ktorý umožňuje Poskytovateľovi zlepšovať ním poskytované Služby. Prostredníctvom Spätnej väzby môže Klient zanechať Poskytovateľovi svoje hodnotenie jemu poskytnutých Služieb (pozitívne alebo negatívne) priamo na Webe ambulancie. Spätne väzby Poskytovateľ prostredníctvom systému Spätnej väzby pravidelne vyhodnocuje.
13. V prípade poskytovania Služieb prostredníctvom nástrojov telekonzultácie sa budú uplatňovať tieto pravidlá:
  - a) v prípade ak je telekonzultácia prvým kontaktom medzi Klientom a Poskytovateľom, je Klient povinný zaslať Poskytovateľovi vopred vyplnený a podpísaný informovaný súhlas,
  - b) telekonzultácia predstavuje doplnkový spôsob poskytovania Služieb v situácii, kedy nie je fyzická prítomnosť Klienta v zariadení možná; je na rozhodnutí Poskytovateľa, či týmto spôsobom bude postupovať,
  - c) na telekonzultáciu je možné použiť len také platformy, ktoré zaručujú bezpečnosť komunikácie a minimalizujú riziko úniku osobných údajov Klienta a ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka nepovolánym osobám,
  - d) pri telekonzultácií nie je možné úplne vylúčiť bezpečnostné riziká úniku obsahu komunikácie a preto tak ako Poskytovateľ prijíma opatrenia na zamedzenie úniku informácií, tak aj samotný Klient je povinný prijať také opatrenia, ktoré znemožnia prístup nepovolánym osôb ku komunikácii (napr. nedáva heslo k emailu a ostatným komunikačným nástrojom, ktoré sa používajú na poskytovanie telekonzultácie, pravidelne vymazáva emaily, ktoré obsahujú informácie od Poskytovateľa a obsahujú jeho osobné údaje, či jeho zdravotnú dokumentáciu, pri komunikácii používa sluchátka, aby nebol iným osobám prístupný obsah komunikácie medzi Klientom a Poskytovateľom),
  - e) Klient by mal dbať o ochranu svojho súkromia počas výkonu, a to napríklad aj tým, že si dá pozor, aby v čase výkonu neboli v jeho prítomnosti nepovolané osoby,
  - f) zaznamenanie obsahu výkonu realizovaného prostredníctvom telekonzultácie je možné len za predpokladu, že je takýto záznam nevyhnutne potrebný pre ďalšie poskytovanie Služieb a Klient musí byť pred zaznamenaním výkonu vopred o tejto skutočnosti poučený a musia mu byť vysvetlené dôvody, na základe ktorých je potrebné záznam vykonať,
  - g) Klient nie je z dôvodu ochrany osobných údajov ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka poskytujúceho telekonzultáciu oprávnený z obsahu telekonzultácie vyhotovovať zvukový, ani zvukovoobrazový záznam,
  - h) v úvode komunikácie je ošetrojúci zdravotnícky pracovník povinný identifikovať svoju osobu (všetkých zúčastnených zdravotníckych pracovníkov) uvedením mena a priezviska, profesného titulu, typu zdravotníckeho pracovníka, svojej špecializácie a identifikovaním Poskytovateľa (názov zdravotníckeho zariadenia),

v mene ktorého sa telekonzultácia má realizovať, aby Klient bol schopný ešte pred začatím výkonu identifikovať o ktorého Poskytovateľa ide,

- i) v zmysle vyhlášky MZ SR č. 444/2019 Z. z. je Poskytovateľ povinný Klienta identifikovať na základe jeho občianskeho preukazu. Zdravotnícky pracovník vopred informuje Klienta, že pri každej telekonzultácii bude totožnosť Klienta overená na základe údajov z jeho občianskeho preukazu a preto je potrebné, aby mal Klient v čase výkonu občiansky preukaz pri sebe,
- j) pri audio prenose (telefón, chatové aplikácie) bude totožnosť osoby Klienta overená vyžiadaním identifikačných údajov uvedených na občianskom preukaze minimálne v rozsahu údajov Klienta – rodné číslo Klienta a číslo občianskeho preukazu, pri obrazovo-zvukovom prenose ošetrujúci zdravotnícky pracovník požiadava Klienta, aby ukázal svoj občiansky preukaz a to tak, že zdravotnícky pracovník bude mať možnosť prečítať údaje na občianskom preukaze a taktiež vidieť fotografiu na občianskom preukaze,
- k) v prípade používania meracích zariadení na tele Klienta, Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné chyby v meraní spôsobené nesprávnym použitím zdravotníckej pomôcky Klientom, či za nesprávne hodnoty spôsobené vadou zdravotníckej pomôcky; zdravotníckej pomôcky – meracie zariadenie nesmie pre účely využitia dať nimi nameraných využívať iná osoba ako Klient, v opačnom prípade hrozí určenie nesprávnej diagnózy a následnej terapie.

## **Článok VI**

### **POSTAVENIE POSKYTOVATEĽA**

1. Poskytovateľ je oprávnený určiť, ktorý zdravotnícky pracovník bude Klientovi poskytovať zdravotnú starostlivosť (ďalej aj ako „ošetrujúci zdravotnícky pracovník“).
2. Ošetrujúci zdravotnícky pracovník má povinnosť postupovať pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti tak, aby nespôsobil Klientovi zbytočné náklady a tak, aby rešpektoval jeho čas a jeho súkromie.
3. Ošetrujúci zdravotnícky pracovník je pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti povinný postupovať humánne a citlivo.
4. Ošetrujúci zdravotnícky pracovník je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa od Klienta dozvedel počas poskytovania zdravotnej starostlivosti, pokiaľ v Zmluve, v týchto VZP alebo v právnom predpise nie je uvedené inak.
5. Poskytovateľ je povinný viesť a uchovávať zdravotnú dokumentáciu Klienta v súlade s platnými a účinnými právnymi predpismi.
6. Klient je povinný sa voči ošetrujúcemu zdravotníckemu pracovníkovi správať úctivo.

## **Článok VII**

### **OBJEDNÁVANIE A ORDINAČNÉ HODINY**

1. Poskytovateľ poskytuje ambulantnú zdravotnú starostlivosť v ordinačných hodinách schválených a potvrđených samosprávnym krajom.

2. Klienti prichádzajú na ošetrovanie najneskôr pol hodinu pred ukončením ordinačných hodín. Klienti sú volaní do ambulancie podľa poradia určeného ošetrovujúcim zdravotníckym pracovníkom (ak tieto VZP neustanovujú inak).
3. Právo byť ošetrení majú prednostne:
  - a) Klienti so závažnou poruchou zdravia vyžadujúcou urgentné ošetrovanie (u ktorých by oneskorené ošetrovanie mohlo ohroziť ich zdravie alebo život),
  - b) Klienti, ktorým sa poskytuje neodkladná zdravotná starostlivosť alebo Klienti so zdravotnými komplikáciami.
4. O konečnom poradí Klientov vždy po zohľadnení vyššie uvedených a prípadných ďalších relevantných kritérií rozhoduje Poskytovateľ.
5. Klient rešpektuje, že vzhľadom na povahu služby (zdravotnej starostlivosti) nemožno vylúčiť, že mu Poskytovateľ v deň, kedy sa Klient dostavil na ošetrovanie nestihne z kapacitných dôvodov poskytnúť Službu. Ak ku takejto situácii dôjde, Poskytovateľ si s Klientom odsúhlasí najbližší možný termín ošetrovania. Neposkytnutie ošetrovania z kapacitných dôvodov sa nepovažuje za porušenie Zmluvy alebo týchto VZP.
6. Klienti sa môžu objednávať na určitý čas nasledujúcimi spôsobmi:
  - a) prostredníctvom e-mailu, alebo
  - b) osobne u Poskytovateľa
  - c) prostredníctvom vyplnenia dotazníka na Webe ambulancie.
7. Po doručení požiadavky Klienta, Poskytovateľ kontaktuje Klienta za účelom dohodnutia záväzného termínu. Po potvrdení termínu vzniká záväzok Poskytovateľa poskytnúť Klientovi predmet Klientovej požiadavky a záväzok Klienta zaplatiť Poskytovateľovi za dohodnutý výkon jeho cenu, a to aj v prípade, že sa Klient k Poskytovateľovi v dohodnutý termín nedostaví. O cene je Klient informovaný vopred.
8. V prípade ak Klient a/alebo Poskytovateľ termín písomne nepotvrdia platí, že Poskytovateľ môže poskytnutie výkonu odmietnuť (tým nie je dotknutá povinnosť zákonná povinnosť poskytnúť neodkladnú zdravotnú starostlivosť v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov). Rozhodnutie o kategorizáciu výkonu požadovaného Klientom rozhoduje Poskytovateľ.
9. Zmeniť záväzne dohodnutý termín je možné zmeniť alebo zrušiť do 48 hodín pred dohodnutým termínom, pokiaľ bol termín dohodnutý od stredy do piatka, a najneskôr vo štvrtok, ak bol termín dohodnutý na pondelok a v piatok, ak bol termín dohodnutý na utorok. V prípade ak Klient oznámi zmenu a/alebo zrušenie záväzne dohodnutého neskôr, ako je uvedené v predchádzajúcej vete, je povinný zaplatiť Poskytovateľovi cenu dohodnutého výkonu.
10. Príchod Klienta počas plynutia záväzne dohodnutého termínu výkonu nezbavuje Klienta povinnosti zaplatiť dohodnutú cenu, pričom čas dohodnutého výkonu sa nenahrádza, t.j. nepresúva ani nepredlžuje.
11. Poskytovateľ môže zmeniť a/alebo zrušiť záväzne dohodnutý termín poskytnutia dohodnutého výkonu len výnimočne z vážnych prevádzkových dôvodov Poskytovateľ

a/alebo v záujme Klienta. Poskytovateľ dôvod zrušenia náležite odôvodní a poskytne Klientovi náhradný termín.

12. V prípade ak od posledného sedenia Klienta s Poskytovateľom uplynulo viac ako 6 mesiacov, je potrebné, aby Klient opätovne absolvoval opakované vstupné vyšetrenie. Predpis liečiv bez kontrolného vyšetrenia je možné len do 3 mesiacov od posledného sedenia. Po uplynutí tejto doby je potrebné, aby Klient absolvoval kontrolné vyšetrenie, inak ďalší predpis liečiv zdravotnícky pracovník Klientovi neposkytne. Pritom predpis liečiv obsahujúcich látky s rizikom závislosti (benzodiazepíny, hypnotiká, stimulanty a pod.) je možný len na obdobie 1 mesiaca, pričom zdravotnícky pracovník skontroluje elektronickú liekovú kartu Klienta.

## Článok VIII

### ZDRAVOTNÁ STAROSTLIVOSŤ NESPÔSOBILÉMU KLIENTOVI

1. Za nespôsobilého Klienta sa považuje maloleté dieťa (do nadobudnutia 18. roku života), s výnimkou Klientov, ktorí nadobudli spôsobilosť na právne úkony platným uzatvorením manželstva (medzi 16. a 18. rokom). Za nespôsobilého Klienta sa považuje aj osoba, ktorej spôsobilosť na právne úkony bola obmedzená alebo osoba, ktorá bola pozbavená spôsobilosti na právne úkony.
2. Za nespôsobilého Klienta koná jeho zákonný zástupca. Za zákonného zástupcu Klienta sa považuje fyzická osoba, ktorá svoje postavenie osvedčí vyhlásením a v prípade Služby poskytovanej až po udelení písomného informovaného súhlasu svojim podpisom potvrdí v tomto súhlase. Osoba, ktorá o sebe vyhlasuje, že je zákonným zástupcom nespôsobilého Klienta zodpovedá za pravdivosť svojho vyhlásenia. Poskytovateľ nie je povinný skúmať pravdivosť vyhlásenia a danú osobu bude považovať za zákonného zástupcu.
3. Pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti je Poskytovateľ povinný prihliadať na názor nespôsobilého Klienta, predovšetkým mu je povinný zrozumiteľným spôsobom vzhľadom na jeho vek a rozumovú vyspelosť vysvetliť podstatné skutočnosti týkajúce sa jeho zdravotného stavu. Zákonného zástupcu ošetrojúci zdravotnícky pracovník poučuje v plnom rozsahu.
4. Pri zdravotných výkonoch neodkladnej, bežnej alebo neinvazívnej povahy dáva zákonný zástupca súhlas na poskytnutie zdravotnej starostlivosti. V takýchto prípadoch môže ošetrojúci zdravotnícky pracovník poskytnúť nespôsobilému Klientovi zdravotnú starostlivosť aj bez prítomnosti zákonného zástupcu. Medzi takéto zdravotné výkony predovšetkým patrí:
  - a) predpis dlhodobu užívanú liečbu, ktorá bola predtým schválená zákonným zástupcom,
  - b) realizovanie pravidelnej preventívnej prehliadky,
  - c) vyšetrenie a liečba novovzniknutej komplikácie, respektíve novovzniknutého symptómu liečeného ochorenia a pri akútnom zhoršení liečeného ochorenia v

prípadoch, kedy môže ich odklad spôsobiť zhoršenie zdravotného stavu, prípadne rozvoj komplikácii či nezvratného orgánového poškodenia.

5. Zákonný zástupca je povinný poskytovať Poskytovateľovi plnú súčinnosť tak, aby nebola ohrozená včasnosť a úplnosť zdravotnej starostlivosti, ktorú si zdravotný stav nespôsobilého Klienta vyžaduje.
6. V prípade, ak rolu zákonného zástupcu zastávajú rodičia maloletého, tak je postačujúci informovaný súhlas (alebo odmietnutie zdravotnej starostlivosti) realizovaný len jedným z nich. Ak by došlo k rozporu v názoroch zákonných zástupcov na poskytovanie zdravotnej starostlivosti maloletému Klientovi, sú práve zákonní zástupcovia povinní písomne informovať Poskytovateľa o tomto rozpore, inak sa má za to, že takýto rozpor neexistuje. Pokiaľ došlo zo strany súdu k obmedzeniu výkonu rodičovských práv jedného z rodičov, sú zákonní zástupcovia povinní túto skutočnosť preukázať písomným rozhodnutím súdu, z ktorého dané obmedzenie bude vyplývať. Až do tohto momentu bude Poskytovateľ oboch rodičov považovať za oprávnených v celom rozsahu zastupovať záujmy maloletého dieťaťa.

## **Článok IX**

### **ODPLATA ZA POSKYTOVANIE ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI**

1. Poskytovateľ nie je zmluvným partnerom zdravotných poisťovní.
2. Zdravotnú starostlivosť poskytuje Poskytovateľ bez úhrady z verejného zdravotného poistenia. Verejné zdravotné poistenie nekryje zdravotnú starostlivosť poskytovanú Poskytovateľom.
3. Poskytovateľ účtuje ceny za poskytnuté výkony podľa svojho Cenníka, ktorého súčasťou je aj cenník všetkých zdravotných výkonov a zoznam zdravotných výkonov, a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ktoré Poskytovateľ poskytuje a pri ktorých požaduje odplatu. Obsahom Cenníka môžu byť aj výkony ktoré nemajú povahu zdravotnej starostlivosti, či služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti.
4. Cenník je zverejnený na prístupnom mieste v priestoroch Poskytovateľa a na Webe ambulancie. Poskytovateľ a Klienti potvrdzujú, že sú s obsahom Cenníka v celom rozsahu oboznámení.
5. Poskytovateľ v Cenníku určuje zdravotné výkony, resp. použitie zdravotníckych pomôcok, ktoré nie sú hradené z verejného zdravotného poistenia a pokiaľ sa Klient rozhodne o takýto zdravotný výkon požiadať alebo požiada o použitie takejto zdravotníckej pomôcky, je povinný Poskytovateľovi zaplatiť cenu uvedenú v cenníku. Obsah tohoto ustanovenia je možné modifikovať v osobitných dojednaniach zmluvných strán.
6. Odplata je splatná bezprostredne po poskytnutí výkonu Poskytovateľom Klientovi, ako aj po uplynutí termínu, ktorý bol zmluvnými stranami potvrdený a na ktorý sa Klient nedostavil, pokiaľ nie je v týchto VZP uvedené inak. Cena výkonu telekonzultácie je splatná vopred, a výkon bude poskytnutý až po pripísaní ceny tohto výkonu na účet Poskytovateľa.

7. Klient má možnosť predplatiť si vopred viac výkonov Poskytovateľa. V takom prípade, až do vyčerpania zaplatených výkonov, Klient po poskytnutí výkonu ďalšiu úhradu za výkon zodpovedajúci predplatenému výkonu neplatí.
8. Poskytovateľ prijíma platby bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa, platobnou kartou v prevádzke Poskytovateľa a v hotovosti. V prípade bezhotovostnej platby je záväzok Klienta uhradiť cenu výkonu splnený pripísaním ceny výkonu Poskytovateľa na účet Poskytovateľa.
9. V prípade ak Poskytovateľ eviduje voči Klientovi nezaplatenú pohľadávku, je Poskytovateľ oprávnený odmietnuť poskytnúť Klientovi ďalšie výkony až do uhradenia nezaplatenej pohľadávky.

## **Článok X**

### **NADŠTANDARDNÉ SLUŽBY**

1. Klient má možnosť pri poskytovaní služieb vyžiadať si u Poskytovateľa poskytnutie nadštandardných služieb, ktoré Poskytovateľ ponúka v zmysle Cenníka.
2. Objednanie nadštandardných služieb zo strany Klienta je dobrovoľné a tieto služby sa poskytujú iba na výslovnú žiadosť Klienta. Poskytovateľ žiadnym spôsobom nepodmieňuje poskytovanie zdravotnej starostlivosti Klientovi výberom poplatku za nadštandardnú službu.
3. Ceny (poplatky) nadštandardných služieb sa spravujú platným Cenníkom.
4. Klient sa zaväzuje uhradiť za nadštandardné služby poplatok vo výške podľa aktuálneho Cenníka Poskytovateľa.

## **Článok XI**

### **OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

1. Klient potvrdzuje, že Poskytovateľ mu ako dotknutej osobe prostredníctvom osobitného dokumentu poskytol všetky informácie o spracúvaní osobných údajov, tak ako vyplývajú z Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zo zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o doplnení niektorých zákonov, a že sa s týmito informáciami pred podpísaním Zmluvy oboznámil, tieto sú mu jasné a zrozumiteľné. Informáciami podľa predchádzajúcej vety sú najmä: totožnosť a kontaktné údaje prevádzkovateľa a v príslušných prípadoch zástupcu prevádzkovateľa, kontaktné údaje prípadnej zodpovednej osoby, účely spracúvania (na ktoré osobné údaje určené, právny základ spracúvania osobných údajov, oprávnené záujmy prevádzkovateľa alebo tretej strany (ak sa v konkrétnom prípade uplatnia), príjemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov (ak existujú), informácia o prípadnom prenose osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie (a ďalšie informácie s tým súvisiace), doba uchovávania osobných údajov (alebo kritéria na jej určenie), informácia o právach dotknutej osoby podľa GDPR, informácia o tom, či je dotknutá osoba povinná poskytnúť osobné údaje a o možných následkoch neposkytnutia, informácia o prípadnom automatizovanom rozhodovaní vrátane profilovania, informácia o prípadnom spracúvaní osobných údajov na iný účel ako boli získané a pod.

## Článok XII

### RIEŠENIE SPOROV A ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory/nedorozumenia budú riešiť primárne vzájomnou komunikáciou.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory/nedorozumenia nebudú medializovať.
3. Pred tým, ako by ktorákoľvek zo zmluvných strán učinila akýkoľvek úkon voči tretej osobe, ktorý by sa týkal vzniknutého problému (napríklad voči Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, orgánom činným v trestnom konaní, súdu) zaväzuje sa najprv vyzvať druhú stranu v písomnej forme na riešenie problému a poskytnúť jej minimálne 15 dňovú lehotu na formulovanie stanoviska (od doručenia výzvy).
4. V každom štádiu riešenia sporu sa zmluvné strany zaväzujú postupovať tak, aby nepoškodili dobré meno/povesť druhej strany.
5. Klient berie na vedomie, že počas vyšetrenia u Poskytovateľa si klenoty, peniaze a iné cennosti (zahŕňajúc napríklad, avšak nie výlučne, šperky, hodinky, výpočtovú techniku a pod.) berie vždy so sebou do vyšetrovne a nenecháva ich bez dozoru v čakárni. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu alebo odcudzenie vecí Klient, ktoré si Klient ponechal v čakárni, nakoľko jej priestory nie sú určené na uloženie Klientových vecí.

## Článok XIII

### ZBAVENIE MLČANLIVOSTI A ZDRAVOTNÁ DOKUMENTÁCIA A JEJ SPRÍSTUPŇOVANIE A POSKYTOVANIE

1. Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti postupovať tak, aby nedošlo k ohrozeniu, zničeniu, poškodeniu zdravotnej dokumentácie alebo neoprávnenému úniku osobných údajov Klienta.
2. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť informácie o zdravotnom stave Klienta len osobám, ktoré písomne určil (identifikoval) Klient, ako aj osobám, ktorých oprávnenie upravuje všeobecne záväzný právny predpis, alebo povinnosť poskytnúť informácie o zdravotnom stave Klienta vyplýva Poskytovateľovi zo všeobecne záväzného právneho predpisu.
3. Informácie o zdravotnom stave nespôsobilého Klienta je Poskytovateľ oprávnený poskytnúť jeho zákonnému zástupcovi, a to v celom rozsahu. Poskytovateľ poskytne informácie o zdravotnom stave Klienta aj osobe, ktorá Poskytovateľovi poskytne (odovzdá) originál plnomocenstva udeleného mu Klientom na tento účel v prípade ak bude podpis Klienta úradne osvedčený. V plnomocenstve musí byť uvedený rozsah informácií, ktoré má Poskytovateľ poskytnúť. V prípade nejasnosti a/alebo pochybností je Poskytovateľ oprávnený odmietnuť poskytnutie informácií splnomocnencovi. Poskytovateľ nie je povinný overovať pravosť predloženého plnomocenstva.
4. Klient zbavuje mlčanlivosti zdravotníckeho pracovníka určeného Poskytovateľom na poskytovanie zdravotnej starostlivosti Klienti, t.j. ošetrojúci lekár alebo ošetrojúca sestra (ďalej aj ako „ošetrojúci zdravotnícky pracovník“) v rozsahu a voči:

- a) Poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti v celom rozsahu údajov zo zdravotnej dokumentácie a iných údajov zdravotného stavu,
  - b) právnomu zástupcovi ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka / Poskytovateľa v prípade uplatnenie právnych nárokov Klienta vyplývajúcich z poskytnutej zdravotnej starostlivosti, a to v rozsahu nevyhnutnom pre efektívne vykonanie právnej služby,
  - c) voči súdu (vrátane rozhodcovského), správnym orgánom, sporovým stranám a ich právnym zástupcom, znalcovi a orgánu činnému v trestnom konaní v konaniach, v ktorých je predmetom konania nárok Klienta alebo ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka, alebo v ktorom sa rozhoduje o vine a treste ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka v súvislosti s poskytnutím zdravotnej starostlivosti Klientovi.
5. Poskytovateľ môže poskytnúť údaje o zdravotnom stave Klienta, ako aj fotokópie, či scany zdravotnej dokumentácie (na základe vyžiadania Klient alebo osoby podľa ods. 2 a 3 tohto článku VZP), inak ako osobne, len na emailovú adresu Klienta alebo telefónne číslo Klienta uvedené Zmluve/zdravotnej dokumentácii Klienta.
  6. Povinnosťou Klienta je zabezpečiť ochranu svojho súkromia a nepretržitú aktuálnosť údajov Klienta. Klient je povinný zabezpečiť, aby k jeho e-mailovej schránke, k zariadeniu na ktorom sa používa telefónne číslo uvedené v Zmluve, alebo v jeho zdravotnej dokumentácii, ako aj k dodatočne odsúhlaseným komunikačným platformám (pre komunikáciu medzi Klientom a Poskytovateľom) mali prístup výlučne len tie osoby, ktoré Klient oprávnil oboznamovať sa s obsahom zdravotnej dokumentácie Klienta a s komunikáciou medzi Klientom a Poskytovateľom. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu priamo alebo nepriamo spôsobenú tým, že sa do obsahu emailovej schránky, telefonickému zariadeniu s telefónnym číslom Klienta, či k dodatočne odsúhlaseným komunikačným platformám dostala nepovolaná osoba.
  7. Klient je pri telefonickej komunikácii na žiadosť Poskytovateľa/ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka povinný uviesť osobný identifikátor, ktorý bude Klientovi oznámený Poskytovateľom v súlade s podmienkami spracovania osobných údajov u Poskytovateľa.
  8. Do momentu písomného oznámenia zmeny údajov Klienta, sa má sa za to, že údaje uvedené Zmluve medzi Poskytovateľom a Klientom alebo uvedené v jeho zdravotnej dokumentácii sú správne a platné (ďalej ako „prezumpcia správnosti“).
  9. Všetky formy komunikácie medzi Poskytovateľom a Klientom sa spravujú podmienkami spracovania osobných údajov u Poskytovateľa, ktoré boli Klientovi riadne oznámené.

#### **Článok XIV**

#### **DORUČOVANIE**

1. Právny úkon Klienta alebo Poskytovateľa smerujúci ku vzniku, zmene, zániku práv a povinností alebo zmene alebo zániku právneho vzťahu založeného písomnou Zmluvou alebo iným písomným dojednaním musí byť písomný (ďalej aj ako „písomnosť“) a musí byť doručený poštou ako doporučená zásielka alebo osobne, ak tieto VZP neustanovujú inak. Na tento písomný styk (odosielanie alebo doručovanie) sa použijú adresy Klienta a Poskytovateľa uvedené v záhlaví Zmluvy.

2. Povinnosť Klienta alebo Poskytovateľa doručiť písomnosť podľa ods. 1 tohto článku VZP sa považuje za splnenú a písomnosť sa považuje za doručenú, len čo ju druhá strana prevezme a jej prijatie potvrdí vlastnoručným podpisom alebo podpisom inej osoby oprávnenej na prijímanie písomností.
3. Účinky doručenia písomností nastanú aj vtedy, ak:
  - a) Klient/Poskytovateľ zmenil adresu, na ktorú sa má podľa Zmluvy odosielať písomnosť, bez toho, aby túto zmenu druhej strane oznámil, a následne pošta túto písomnosť vrátila strane ako nedoručiteľnú, a to dňom vrátenia takejto písomnosti strane, alebo
  - b) doručenie písomnosti bolo zmarené konaním alebo opomenutím tej strany, ktorej bola písomnosť adresovaná, a to dňom, kedy k takému konaniu došlo, alebo
  - c) Klient/Poskytovateľ prijatie písomnosti odmietne, a to dňom odmietnutia prijatia písomnosti, alebo
  - d) odosielateľovi bola zásielka vrátená ako nedoručená, a to dňom vrátenia nedoručenej zásielky.
4. Komunikácia medzi Poskytovateľom a Klientom týkajúca sa objednávania alebo zrušenia termínu Klienta u Poskytovateľa, zasielania upozornení, notifikácií, oznámení a výziev Klientovi, vrátane informácií o zdravotnom stave Klienta a poučení pred zdravotným výkonom, môže prebiehať aj vo formáte e-mailu, krátkej textovej správy (SMS) alebo telefonicky; tým nie sú dotknuté osobitné ustanovenia VZP o objednávaní a ordinačných hodinách. Výber konkrétnej formy komunikácie smerom na Pacienta je výlučne na zvážení Poskytovateľa. Informácia odoslaná Klientovi podľa tohto odseku sa považuje za doručenú momentom odoslania informácie v zmysle tohto odseku zo servera/zariadenia Poskytovateľa.
5. Poskytovateľ bude Klientovi zasielať informácie v zmysle odseku 4. tohto článku VZP na emailovú adresu alebo telefónne číslo uvedené Klientom v Zmluve alebo v jeho zdravotnej dokumentácii, alebo za pomoci vzájomne odsúhlasených komunikačných platforiem. V prípade akejkoľvek zmeny kontaktných údajov je Klient povinný upovedomiť o tejto skutočnosti Poskytovateľa a podpísať vyhlásenie o zmene kontaktných údajov u Poskytovateľa. Poskytovateľ neručí za nedoručenie informácií z dôvodu nesprávne uvedených kontaktných údajov Klientom. Poskytovateľ nezodpovedá ani za to, kto má prístup k označenej emailovej schránke a k označenému telefónnemu číslu Klienta.
6. V závislosti od technických možností Poskytovateľa sa môže objednanie Klienta na termín u Poskytovateľa uskutočniť aj vo forme vyplnenia online formulára na internetovej stránke Poskytovateľa.

## **Článok XV**

### **PLATNOSŤ A ÚČINNOSŤ VZP**

1. VZP a Cenník môže Poskytovateľ jednostranne zmeniť, a to napríklad z dôvodu legislatívnych zmien dotýkajúcich sa poskytovaných Služieb alebo z dôvodov smerujúcich k snahe zlepšiť poskytované Služby. Takúto zmenu je Poskytovateľ povinný oznámiť Klientovi vo forme jej zverejnenia na Webe ambulancie a v priestoroch čakárne, a to najneskôr 5 pracovných dní pred dňom nadobudnutia ich

účinnosti. Nové znenie VZP a/alebo Cenníka bude Klienta zaväzovať uplynutím piateho pracovného dňa od jeho zverejnenia spôsobom upraveným v prechádzajúcej vete.

## Článok XVI

### ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Klientom sa riadia Zmluvou, týmito VZP a všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky, a to v uvedenom poradí.
2. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Klientom sa spravujú právom Slovenskej republiky, predovšetkým zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 578/2004 Z.z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
3. Poskytovateľ zverejňuje VZP na prístupnom a viditeľnom mieste u Poskytovateľa a tiež na Webe ambulancie. Ak je znenie týchto VZP vyhotovené vo viacerých jazykoch, právne záväzné je znenie v slovenskom jazyku. VZP platia aj po skončení právneho vzťahu Poskytovateľa a Klienta, a to až do úplného vysporiadania ich vzájomných vzťahov.
4. Ku dňu účinnosti týchto VZP sa rušia všetky predchádzajúce zmluvné podmienky týkajúce sa poskytovania Služieb podľa týchto VZP.
5. Ak sa dôvod neplatnosti týchto VZP vzťahuje len na niektorú ich časť, je neplatnou len táto časť, pokiaľ z povahy vzťahu medzi Prevádzkovateľom a Klientom alebo z povahy ustanovenia nevyplýva, že túto časť nemožno oddeliť od ostatného obsahu.
6. Tieto VZP nadobúdajú platnosť zverejnením v priestoroch Poskytovateľa dňa 2.1.2026 a účinnosť dňa 2.1.2026.
7. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť tieto VZP, ako aj Cenník.

V Pezinku, dňa 2.1.2026

---

**Klinika Mentis s. r. o.**  
MUDr. Zuzana Farbulová  
konateľ