

# Reklamačný poriadok

Vzťahujúci sa na poskytovanie zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti poskytovateľom zdravotnej starostlivosti DENTAL CARE Dr. Rosa, s. r. o.

## Článok I ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť **DENTAL CARE Dr. Rosa, s. r. o.**, so sídlom: Nám. Sv. Františka 14, Bratislava - mestská časť Karlova Ves 841 04, IČO: 46 565 167, registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 79529/B, ktorá vystupuje pod obchodnou značkou **ROSA DENTAL CLINIC**, je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti v zariadeniach ambulantnej zdravotnej starostlivosti v rozsahu podľa povolenia na poskytovanie zdravotnej starostlivosti vydaného Bratislavským samosprávnym krajom dňa 02.01.2019 (ďalej ako „**Poskytovateľ**“).
2. Poskytovateľ má vydané povolenie na poskytovanie zdravotnej starostlivosti v špecializáciách zapísaných v Obchodnom registri Slovenskej republiky; aktualizovaný zoznam špecializácií v ktorých Poskytovateľ poskytuje zdravotnú starostlivosť je uvedený na webovej stránke Poskytovateľa: <https://www.rosadentalclinic.sk>.
3. Poskytovateľ poskytuje zdravotnú starostlivosť v špecializačných odboroch zubné lekárstvo, zubné lekárstvo, certifikovaná pracovná činnosť dentoalveolárna chirurgia, certifikovaná pracovná činnosť implantológia, dentálna hygiena.
4. Účelom tohto reklamačného poriadku je vymedzenie základných pravidiel pri reklamacii poskytnutej zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti Poskytovateľom, v rámci čoho vymedzujú práva a povinnosti Klienta a Poskytovateľa.
5. Ak osobitná Dohoda alebo Zmluva medzi Klientom a Poskytovateľom obsahuje špecifickú úpravu ich vzájomného vzťahu pri uplatnení reklamácie, má takéto osobitné dojednanie prednosť pre ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.
6. Objednaním akejkoľvek Služby Klient vyjadruje úplný a bezvýhradný súhlas s týmto Reklamačným poriadok. Reklamačný poriadok sa na zmluvný vzťah Prevádzkovateľa a Klienta vzťahujú v plnom rozsahu, ak nie je v týmto Reklamačným poriadkom uvedené inak.

## Článok II ZÁKLADNÉ POJMY

- 1. Reklamačný poriadok** je tento Reklamačný poriadok Poskytovateľa vzťahujúci sa na uplatnenie reklamácií súvisiacich s poskytnutou zdravotnou starostlivosťou, službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti Poskytovateľa.
- 2. Zmluva** je Zmluva o poskytovaní zdravotnej starostlivosti uzatvorená v písomnej 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“).
- 3. Služba** podľa VOP zahŕňa poskytovanie zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti zo strany Poskytovateľa pre Klienta vrátane poskytovania zdravotníckych a iných pomôcok v rámci protetických prác a implantátov.
- 4. Cenník** je cenník zdravotných výkonov a ďalších Služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktorý predstavuje Poskytovateľom zostavený prehľad poplatkov a cien za Služby poskytované Poskytovateľom pri výkone jeho činnosti. Obsahom Cenníka alebo jeho časti sú najmä poplatky a ceny za Služby ponúkané na pracoviskách Poskytovateľa. Cenník sa člení podľa zdravotnej starostlivosti poskytovanej v jednotlivých špecializačných odboroch a podľa druhu ďalších ponúkaných Služieb nad rámec poskytovania zdravotnej starostlivosti (ďalej aj ako „časť Cenníka“). Cenník ako celok a prípadne aj jeho jednotlivé časti sú k dispozícii na prístupnom a viditeľnom mieste u Poskytovateľa a tiež na internetovej stránke Poskytovateľa.
- 5. Cena služby** je peňažná suma za poskytnutie Služby, ktorú Pacient uhradza za jej vykonanie a ktorá je uvedená v Cenníku zdravotných výkonov a ďalších služieb poskytovaných Poskytovateľom.
- 6. Pacient** je fyzická osoba, ktorá vstúpila do právneho vzťahu s Poskytovateľom na základe ústnej alebo písomnej Zmluvy alebo Dohody a ktorej Poskytovateľ poskytuje Služby, s ktorou Poskytovateľ vstúpil do rokovania o poskytovaní Služieb alebo ktorá požiadala Poskytovateľa o poskytnutie Služby.
- 7. Recepčia** je miesto takto označené u Poskytovateľa, ktoré slúži na primárny kontakt Pacienta vo vzťahu k Poskytovateľovi.
- 8. 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.
- 9. Špecializovaná zdravotná starostlivosť** je zdravotná starostlivosť, ktorá sa poskytuje v iných špecializačných odboroch ako všeobecné lekárstvo, najmä zubné lekárstvo, implantológia, dentoalveolárna chirurgia, dentálna hygiena.
- 10. Korešpondenčná adresa** je **DENTAL CARE Dr. Rosa, s. r. o.**, so sídlom: Nám. Sv. Františka 14, Bratislava - mestská časť Karlova Ves 841 04.
- 11. Emailová adresa** je [recepacia@rosadentalclinic.sk](mailto:recepacia@rosadentalclinic.sk).
- 12. Telefónny kontakt** je +421/2/64 77 88 88, +421/2/65 44 02 70, +421/904 377 508.
- 13.** Pojmy nedefinované v tomto Reklamačnom poriadku 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 UPLATNENIE REKLAMÁCIE

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služba bude spĺňať všetky platné štandardy a požiadavky na kvalitu. Kvalita Služby sa týka poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti zo strany Poskytovateľa pre Pacienta podľa VOP a Zmluvy.
2. Pacient je oprávnený v súvislosti so Službou u Poskytovateľa reklamovať:
  - a) valitu Služby,
  - b) funkčnosť zdravotníckej pomôcky a použitého materiálu,
  - c) správnosť vyúčtovanej Ceny služby, ak má Pacient dôvodné pochybnosti o tom, že Cena služby nebola určená v súlade s týmito VOP.
3. **Pacient môže reklamáciu uplatniť písomne na Korešpondenčnej adrese Poskytovateľa alebo osobne v priestoroch Poskytovateľa.**
4. Záručná doba je 24 mesiacov od poskytnutia Služby, ak z charakteru poskytovanej Služby, životnosti a funkčnosti použitého materiálu nevyplýva z právnych predpisov kratšia doba. Pacient je povinný uplatniť reklamáciu u Poskytovateľa do 3 pracovných dní, potom čo zistil vadu Služby, inak právo Pacienta na reklamáciu zaniká.
5. **Pacient je povinný v prípade reklamácie uviesť v reklamačnom formulári:**
  - a) druh poskytnutej Služby,
  - b) dátum jej poskytnutia,
  - c) číslo pokladničného dokladu a/alebo faktúry,
  - d) dôvod reklamácie a stručný popis ako sa prejavuje reklamovaný problém,
  - e) priložiť verifikovateľné kópie uvedených dokladov.
6. V prípade, ak si Pacient reklamáciu neuplatní spôsobom podľa tohto Článku III tohto Reklamačného poriadku, tak objektívne znemožní Poskytovateľovi posúdenie a vybavenie jeho reklamácie Služby v dôsledku čoho Poskytovateľ nezodpovedá za následne vzniknuté škody a dodatočné náklady Poskytovateľa a rovnako aj nezodpovedá za nevybavenie reklamácie Služby Pacienta riadne a včas. V takomto prípade je Poskytovateľ oprávnený reklamáciu Služby Pacientovi zamietnuť.
7. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Pacient uplatnil reklamáciu u Poskytovateľa, t.j. dňom keď písomná reklamácia je doručená Poskytovateľovi v súlade s bodom 3. tohto článku. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 5. 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 IV NEOPRÁVNENÁ REKLAMÁCIA

- 1.** Reklamáciu nie je možné uplatniť v prípade, ak Služba nebola vykonaná, resp. ak bola vykonaná vadne, a to:
  - a) z dôvodov, ktoré nastali nezávisle od vôle Poskytovateľa,
  - b) z dôvodov na strane Pacienta,
  - c) z dôvodu pôsobenia vyššej moci.
  
- 2.** Reklamácia sa nevzťahuje najmä, nie však výlučne, na prípady:
  - a) ak vady Pacient spôsobil sám vlastným zavinením alebo sú spôsobené neodborným alebo iným ne-kvalifikovaným zásahom Pacienta alebo tretej osoby,
  - b) ak Pacient nedodržiava Poskytovateľom odporúčaný liečebný postup vrátane absolvovania Poskytovateľom určeného kontrolného vyšetrenia,
  - c) ak Pacient nedodržiava pravidelné preventívne prehliadky a pravidelnú dentálnu hygienu určenú Poskytovateľom,
  - d) ak príčinou vzniknutej vady boli individuálne biologické predpoklady a faktory zdravotného stavu Pacienta alebo zmenený zdravotný stav Pacienta,
  - e) ak príčinou vzniknutej vady bol vonkajší zásah (napr. úraz, pád alebo úder, športovanie, a iné), ktorého výsledkom je mechanické poškodenie,
  - f) ak príčinou vzniknutej vady bola nesprávna manipulácia a používanie zdravotníckej pomôcky alebo použitého materiálu, prípadne v rozpore s pokynmi Poskytovateľa
  - g) ak Pacient neuviedol úplné alebo pravdivé informácie o svojom zdravotnom stave v dotazníku a anamnéze,
  - h) ak Pacient nesúhlasil s navrhovaným liečebným postupom a zdravotné výkony/zákroky boli vykonané podľa pokynov Pacienta na jeho žiadosť, hoci Pacient bol na nevhodnosť týchto pokynov výslovne upozornený,
  - i) ak sa reklamácia týka Služby, v rámci ktorej neskôr iný poskytovateľ zdravotnej starostlivosti vykonal nejaký druh zákroku/výkonu alebo doliečovací postup, prípadne zasahoval do poskytnutej zdravotníckej alebo inej pomôcky,
  - j) ak Pacient bezodkladne neinformoval Poskytovateľa o vzniku väd a neposkytol mu potrebnú súčinnosť na odstránenie týchto väd.
  
- 3.** Reklamáciu nemožno tiež uplatniť ani v prípade, ak vady (napr. odhodenie implantátu) boli spôsobené v dôsledku bakteriálnej alebo vírusovej infekcie, ktorou sa Pacient nakazil mimo Poskytovateľa.

## Článok V NADŠTANDARDNÁ ZÁRUČNÁ DOBA

- 1.** Všeobecná záručná doba, v ktorej je potrebné si uplatniť reklamáciu je 24 mesiacov od poskytnutej Služby. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na poskytnutie nadštandardnej záručnej doby podľa tohto článku Reklamačného poriadku.
- 2.** Nadštandardná záručná doba sa týka len protetických prác a implantátov.
- 3.** Nadštandardná záručná doba je 36 mesiacov odo dňa odovzdania protetickej práce alebo implantátu v prípade ak sú splnené podmienky podľa bodu 4 tohto článku.
- 4.** Počas nadštandardnej záručnej doby musia byť splnené nasledovné podmienky (súčasne):
  - a) absolvovanie dentálnej hygieny dvakrát v priebehu jedného roka u Poskytovateľa,
  - b) absolvovanie preventívnej prehliadky raz ročne u Poskytovateľa,
  - c) dodržiavanie pravidelnej dennej hygieny ústnej dutiny – zubnou kefkou, pastou, medzizubnými kefkami, dentálnou niťou podľa odporúčenia ošetrojúceho lekára Poskytovateľa, a súčasne
  - d) doloženie dokladu o platbe.
- 5.** V prípade, ak pacient nevie hodnoverne preukázať splnenie niektorej podmienky (jednej alebo viacerých) podľa bodu 4 tohto článku, tak sa na danú protetickú protetickú prácu alebo implantant vzťahujú všeobecná záručná doba v zmysle právnych predpisov.
- 6.** Na nadštandardnú záruku sa tiež vzťahuje výluka podľa článku IV Neoprávnená záruka tohto Reklamačného poriadku.

## Článok VI VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Po správnom uplatnení reklamácie Pacientom, postupom podľa článku III týchto VOP, vydá Poskytovateľ na žiadosť Pacienta potvrdenie o prijatí reklamácie.
2. Poskytovateľ po doručení reklamácie bezodkladne prešetrí jej oprávnenosť a v nadväznosti na dôvody a charakter reklamácie rozhodne o spôsobe a lehote jej vybavenia.
3. V prípade, ak Poskytovateľ rozhodne, že pre vybavenie reklamácie nie je potrebné vyšetrenie Klienta, po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
4. V prípade, ak Poskytovateľ rozhodne, že pre vybavenie reklamácie je potrebné vyšetrenie Klienta, je Poskytovateľ povinný vybaviť reklamáciu ihneď po vyšetrení Klienta, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Ak sa Klient bez ospravedlnenia nedostaví na Poskytovateľom stanovený termín vyšetrenia, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú. V prípade, ak sa Klient nemôže dostaviť na vyšetrenie v stanovenom termíne, dohodne si s Poskytovateľom nový termín vyšetrenia. Doba odo dňa pôvodne Poskytovateľom stanoveného termínu vyšetrenia a nového termínu vyšetrenia stanoveného podľa požiadaviek Klienta sa nezapočítava do lehoty stanovenej na vybavenie reklamácie.
5. Spôsoby vybavenia reklamácie sú nasledovné:
  - a) pri odstrániteľných vadách Služby má Pacient právo na ich včasné, bezplatné a riadne odstránenie; o spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ
  - b) pri neodstrániteľných vadách alebo ak sa vada vyskytuje opakovane aj po jej odstránení má Pacient právo na:
    - i. bezplatné vykonanie opakovanej Služby alebo
    - ii. primeranú zľavu z ceny Služby; pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z vyúčtovanej ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania; o výške poskytovanej zľavy rozhoduje Poskytovateľ
6. Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
  - a) odstránením vady poskytovanej služby,
  - b) vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby,
  - c) odôvodneným zamietnutím reklamácie.

## V ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu a/alebo doplnenie tohto Reklamačného poriadku, pričom ním upravené znenie Reklamačného poriadku sa stáva pre Pacienta záväzným okamihom jeho zverejnenia na internetovej stránke Poskytovateľa a/alebo v priestoroch Poskytovateľa.
2. Ak sa Pacient domnieva, že mu nebola zdravotná starostlivosť poskytnutá správne, tak je oprávnený podať podnet na Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou.
3. V prípade spotrebiteľského sporu s výnimkou sporov zo Zmluvy, ktorej predmetom je poskytovanie zdravotníckej starostlivosti sa Pacient môže obrátiť so svojou sťažnosťou na Slovenskú obchodnú inšpekciu: Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, P. O. BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava.

Pacient:

---

Za poskytovateľa:

---

Zákonný zástupca:

---

**DENTAL CARE Dr. Rosa, s. r. o.**

---