

**DERMASON, s.r.o., Borodáčova 3114/4A, 821 03 Bratislava – mestská časť  
Ružinov, Zápis v Obchodnom registri : Mestský súd Bratislava III., Oddiel: Sro,  
vložka číslo 31635/B, IČO : 35 884 983**



# **VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY (VOP)**

**Právne záväzné od 20. januára 2025**

## I. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

1. Toto je úplné znenie Všeobecných obchodných podmienok (ďalej v texte aj ako „**VOP**“ v príslušnom gramatickom tvare) vydaných spoločnosťou DERMASON, s.r.o., so sídlom Borodáčova 3114/4A, Bratislava – mestská časť Ružinov 821 03, IČO: 35 884 983, spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., odd. Sro, vl. č.: 31635/B, s účinnosťou od 15.04.2024.
2. Tieto VOP upravujú všetky vzťahy vznikajúce medzi Poskytovateľom, Objednávateľom a Klientom na základe uzatvorených zmlúv o poskytovaní zdravotnej starostlivosti, výkonov a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ktoré nie sú uhrádzané z verejného zdravotného poistenia v zdravotníckom zariadení DERMASON, s.r.o. so sídlom Borodáčova 3114/4A, Bratislava – mestská časť Ružinov 821 03, IČO: 35 884 983, spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., odd. Sro, vl. č.: 31635/B (ďalej v texte aj ako „**Zmluva**“ v príslušnom gramatickom tvare), ako aj vzťahy vznikajúce s konaním, ktorého cieľom je uzatvorenie Zmluvy.
3. VOP tvoria súčasť Zmluvy uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Objednávateľom/Klientom.
4. V rozsahu, v akom sa ustanovenia písomnej Zmluvy líšia od ustanovení VOP alebo iných osobitných obchodných podmienok, sú rozhodujúce ustanovenia takejto písomnej Zmluvy.

## II. DEFINÍCIE POJMOV

Nasledovné pojmy používané v týchto VOP, resp. iných obchodných podmienkach alebo v Zmluve, majú význam, ktorý je definovaný v týchto VOP alebo iných osobitných obchodných podmienkach, ak to v Zmluvách nie je uvedené inak. Na účely týchto VOP majú nasledovné pojmy nasledovný význam:

1. **Cenník** – Cenník platených služieb a zdravotných výkonov súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v zdravotníckom zariadení DERMASON, s.r.o., a to v ambulanciách v špecializovanom odbore dermatovenerológia, ktoré nie sú hradené z verejného zdravotného poistenia a ktoré sú uskutočňované na žiadosť osoby, v záujme ktorej sa platená služba, resp. zdravotný výkon vykonáva.
2. **Dispenzarizácia** – je aktívne a systematické sledovanie zdravotného stavu Objednávateľa (Klienta), u ktorého je predpoklad zhoršovania zdravotného stavu, jeho vyšetrenie a liečba.
3. **Diagnostika** je zisťovanie a hodnotenie zdravotného stavu Objednávateľa (Klienta) a v prípade zistenia poruchy zdravia alebo choroby určenie závažnosti poruchy zdravia alebo choroby; jej výsledkom je určenie choroby.
4. **Elektronická služba** – osobitná služba poskytovaná Poskytovateľom, ktorá Objednávateľovi (Klientovi) umožňuje diaľkovú komunikáciu s Poskytovateľom prostredníctvom osobitného technického vybavenia, a to prostredníctvom e- mailu, alebo telefónu.
5. **Klient** – fyzická osoba, ktorej Poskytovateľ poskytuje alebo bude poskytovať ambulatnú zdravotnú starostlivosť v špecializačnom odbore dermatovenerológia a ďalej výkony a služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ktoré nie sú hradené z verejného zdravotného poistenia v rozsahu, spôsobom a za podmienok stanovených v Zmluve a v týchto VOP, t. j. Klient je konečný prijímateľ zdravotnej starostlivosti a iných výkonov a služieb.
6. **Liečba** – je vedomé ovplyvnenie zdravotného stavu Klienta (Objednávateľa) s cieľom navrátiť mu zdravie, zabrániť ďalšiemu zhoršovaniu jej zdravotného stavu alebo zmierniť prejavy a dôsledky jej choroby.
7. **Liečebný režim** – je životospráva Klienta (Objednávateľa) na podporu liečby, ktorú určuje ošetrojúci lekár.

8. **Neodkladná zdravotná starostlivosť** – je zdravotná starostlivosť poskytovaná Klientovi (Objednávateľovi) pri náhlej zmene jeho zdravotného stavu, ktorá bezprostredne ohrozuje jeho život alebo niektorú zo základných životných funkcií, bez rýchleho poskytnutia zdravotnej starostlivosti môže vážne ohroziť jeho zdravie, spôsobuje mu náhlu a neznesiteľnú bolesť alebo spôsobuje náhle zmeny jeho správania a konania, pod ktorých vplyvom bezprostredne ohrozuje seba alebo svoje okolie.
9. **Objednávateľ** – fyzická osoba, ktorá je s Poskytovateľom v záväzkovo-právnom vzťahu, na základe ktorého bude poskytované plnenie v prospech Objednávateľa alebo Klienta, v prípade že Objednávateľ a Klient nie je tá istá osoba. Je to fyzická osoba ktorá môže konať s Poskytovateľom iba za predpokladu, že má plnú spôsobilosť na právne úkony, pokiaľ tieto VOP neurčujú inak. Za osoby, ktoré nemajú spôsobilosť na právne úkony, koná vo vzťahu k Poskytovateľovi ich zákonný zástupca, alebo opatrovník.
10. **Ošetrojúci zdravotnícky pracovník** – je zdravotnícky pracovník určený Poskytovateľom na poskytovanie zdravotnej starostlivosti Objednávateľovi/Klientovi; ak je takýmto ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom lekár, ide o ošetrojúceho lekára, ak je ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom sestra, ide o ošetrojúcu sestru.
11. **Poskytovanie iných výkonov a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ktoré nie sú uhrádzané z verejného zdravotného poistenia** – poskytovanie iných výkonov a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ktoré nie sú uhrádzané z verejného zdravotného poistenia sa rozumie poskytovaním výkonov a služieb zo strany Poskytovateľa nad rámec zdravotnej starostlivosti hradenej zdravotnou poisťovňou z verejného zdravotného poistenia podľa 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 v znení neskorších právnych predpisov s tým, že tieto výkony a služby majú primárne za cieľ ochranu zdravia (vrátane jeho udržania a obnovenia) Klienta (Objednávateľa) a sú poskytované ako doplnkové plnenia k hlavnému plneniu s cieľom zlepšenia podmienok poskytovania zdravotnej starostlivosti.
12. **Poskytovateľ** – obchodná spoločnosťou DERMASON, s.r.o., so sídlom Borodáčova 3114/4A, Bratislava – mestská časť Ružinov 821 03, IČO: 35 884 983, spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., odd. Sro, vl. č.: 31635/B (ďalej v texte aj ako „Poskytovateľ“ v príslušnom gramatickom tvare), je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti, resp. prevádzkovateľom ambulancií v špecializovanom odbore dermatovenerológia, a to na základe povolenia vydaného orgánom príslušným podľa zákona č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Webové sídlo: [www.dermason.sk](http://www.dermason.sk), mailová adresa: [recepacia@dermason.sk](mailto:recepacia@dermason.sk), tel. kontakt.: +421 (2) 455 27 116
13. **VOP** – Všeobecné obchodné podmienky Poskytovateľa.
14. **Zdravotná dokumentácia** – je súbor údajov o zdravotnom stave Klienta o zdravotnej starostlivosti a o službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti Klientovi.
15. **Zdravotná starostlivosť** – zdravotná starostlivosť vykonávaná v zmysle zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je to súbor pracovných činností, ktoré vykonávajú zdravotnícky pracovníci vrátane poskytovania liekov, zdravotníckych pomôcok a dietetických potravín s cieľom predĺženia života Klienta (Objednávateľa), zvýšenia kvality jeho života a zdravého vývoja budúcich generácií; zdravotná starostlivosť zahŕňa prevenciu, dispenzarizáciu, diagnostiku, liečbu, biomedicínsky výskum, ošetrovateľskú starostlivosť a pôrodnú asistenciu. Súčasťou poskytovania zdravotnej starostlivosti je aj preprava podľa § 14 ods. 1 vyššie uvedeného

zákona; pracovné činnosti pri preprave podľa prvej časti vety nemusia byť vykonávané zdravotníckymi pracovníkmi.

16. **Zdravotný výkon** – je ucelená činnosť zdravotníckeho pracovníka, ktorá predstavuje základnú jednotku poskytovania zdravotnej starostlivosti.
17. **Zmluva** – zmluva o poskytovaní zdravotnej starostlivosti a výkonov a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ktoré nie sú uhrádzané z verejného zdravotného poistenia v zdravotníckom zariadení, a to v dermatovenerologických ambulanciách, resp. akákoľvek iná zmluva alebo dohoda uzavretá medzi Poskytovateľom a Objednávateľom v súvislosti s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a výkonov a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ktoré nie sú uhrádzané z verejného zdravotného poistenia.
18. **Zverejnenie** – sprístupnenie dokumentu, alebo informácie vo verejne prístupných priestoroch Poskytovateľa (Borodáčova 3114/4A, Bratislava – mestská časť Ružinov 821 03), a/alebo prostredníctvom Elektronickej služby alebo na webovom sídle Poskytovateľa [www.dermason.sk](http://www.dermason.sk) alebo inou po úvahe Poskytovateľa vhodnou formou, čím dokument alebo informácia nadobudnú účinky, ak nie je určené inak.

### III. POSKYTOVANIE ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI A INÝCH VÝKONOV A SLUŽIEB SÚVISIACICH S POSKYTOVANÍM ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI

1. Zdravotnú starostlivosť, výkony a služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti poskytuje Poskytovateľ za podmienok ustanovených zákonom č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov.
2. Vzhľadom na skutočnosť, že každé vyšetrenie / ošetrovanie si vyžaduje svoj dostatočný čas, ktorý umožňuje Klientom i ošetrovateľom zdravotníckym pracovníkom bez časového stresu a v pokojnej atmosfére riešiť ťažkosti i zdanlivo menej dôležité a v snahe skrátiť čakacie lehoty na vyšetrenie / ošetrovanie, prijímame na vyšetrenie / ošetrovanie predovšetkým objednaných Klientov, t. j. uprednostňujeme pri našej práci objednávkový systém, ktorý zabezpečuje spravidla okamžité vyšetrenie v dohodnutom termíne a bez čakania. Objednávateľ (Klient) sa môže objednať na vyšetrenie/ ošetrovanie buď osobne, e-mailom prostredníctvom kontaktnej adresy [recepacia@dermason.sk](mailto:recepacia@dermason.sk), prostredníctvom online formulára zverejneného na *webovej stránke Poskytovateľa* [www.dermason.sk](http://www.dermason.sk), alebo telefonicky počas ordinačných hodín, ktoré sú zverejnené na *webovej stránke Poskytovateľa*: [www.dermason.sk](http://www.dermason.sk). V prípade neodkladnej zdravotnej starostlivosti poskytujeme vyšetrenie/ošetrovanie bezodkladne.
3. Poskytovateľ poskytuje zdravotnú starostlivosť prostredníctvom ošetrovateľov zdravotníckych pracovníkov.
4. Poskytovateľ je povinný poskytovať zdravotnú starostlivosť správne. Zdravotná starostlivosť je poskytnutá správne, ak sa vykonajú všetky zdravotné výkony na správne určenie choroby so zabezpečením včasnej a účinnej liečby s cieľom uzdravenia osoby alebo zlepšenia stavu osoby pri zohľadnení súčasných poznatkov lekárskej vedy.
5. Ošetrovateľ zdravotníckeho pracovníka je povinný informovať o účele, povahe, následkoch a rizikách poskytnutia zdravotnej starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia zdravotnej starostlivosti (ďalej v texte len ako „poskytnúť poučenie“) v súlade s stanovením § 6 zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Ošetrovateľ zdravotníckeho pracovníka je povinný poskytnúť poučenie zrozumiteľne,

ohl'aduplne, bez nátlaku, s možnosťou a dostatočným časom slobodne sa rozhodnúť pre informovaný súhlas a primerane rozumovej a vôľovej vyspelosti a zdravotnému stavu osoby, ktorú má poučiť. Každý, kto má právo na poučenie podľa tohto bodu má aj právo poučenie odmietnuť. O odmietnutí poučenia sa urobí písomný záznam.

6. Špecializovanú ambulantnú starostlivosť poskytujú Klientom určení lekári Poskytovateľa so špecializáciou v špecializačnom odbore dermatovenerológia .
7. Pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti má každý Klient právo na ochranu dôstojnosti, rešpektovanie svojej telesnej integrity a psychickej integrity, na informácie týkajúce sa jeho zdravotného stavu, na informácie o účele, povahe, následkoch a rizikách poskytnutia zdravotnej starostlivosti, na informácie o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia zdravotnej starostlivosti, na odmietnutie poskytnutia zdravotnej starostlivosti okrem prípadov, v ktorých podľa platnej právnej úpravy možno poskytnúť zdravotnú starostlivosť bez informovaného súhlasu, na rozhodnutie o svojej účasti na výučbe alebo na biomedicínskom výskume, na zachovanie mlčanlivosti o všetkých údajoch týkajúcich sa jeho zdravotného stavu, o skutočnostiach súvisiacich s jeho zdravotným stavom, ak v prípadoch ustanovených podľa platnej právnej úpravy nie je zdravotnícky pracovník zbavený tejto mlčanlivosti, na humánny, etický a dôstojný prístup ošetrovujúcich zdravotníckych pracovníkov.
8. Právny vzťah, ktorého predmetom je poskytovanie zdravotnej starostlivosti a výkonov a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ktoré nie sú uhrádzané z verejného zdravotného poistenia v zdravotníckom zariadení - dermatovenerologickej ambulancii, vzniká na základe Zmluvy, ktorú Objednávateľ (Klient) uzatvorí s Poskytovateľom na základe žiadosti Objednávateľa/Klienta.
9. Zmluva môže byť uzatvorená aj ako zmluva v prospech tretích osôb podľa ustanovení § 50 zákona č. 40/1964 Zb. (Občiansky zákonník) v znení neskorších právnych predpisov (ďalej v texte len ako „Občiansky zákonník“ v príslušnom gramatickom tvare). Tretími osobami pre účely tejto Zmluvy sú osoby, v prospech ktorých je uzatvorená táto Zmluva, t. j. sú to koneční prijímatelia (Klienti) zdravotnej starostlivosti (špecializovanej ambulantnej) v špecializačnom odbore dermatovenerológia, výkonov a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ktoré nie sú hradené z verejného zdravotného poistenia v rozsahu, spôsobom a za podmienok stanovených v Zmluve a vo VOP.
10. Objednávateľ (Klient) je z tejto Zmluvy oprávnený okamihom, keď s ňou prejaví súhlas, a to tak, že buď pripojí svoj podpis k svojmu menu a priezvisku uvedenému v Zmluve, resp. konkludentným činom prijme od Poskytovateľa plnenie, pod čím sa pre účely tejto Zmluvy rozumie poskytnutie zdravotnej starostlivosti, resp. poskytnutie výkonov a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ktoré nie sú hradené z verejného zdravotného poistenia zo strany Poskytovateľa.
11. Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť Klientovi (Objednávateľovi) využitie nasledovných iných nadštandardných výkonov a služieb, ktoré nie sú uhrádzané z verejného zdravotného poistenia (spolu ďalej v texte aj ako „Služby“ alebo ako „Balík služieb“ v príslušnom gramatickom tvare), a to konkrétne:
  - upozornenie na nedostavenie sa na vyšetrenie bez predchádzajúceho sa odhlásenia spolu s ponukou na náhradný termín vyšetrenia,
  - výber lekára,
  - pripomenutie návštevy lekára deň vopred,
  - vystavovanie tlačív a iných jednoduchých potvrdení na základe žiadosti, ktoré nie sú uvedené v zákone 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 v znení neskorších predpisov,
  - vystavovanie potvrdení a posudkov pre potreby občiansko-právneho konania na základe žiadosti ktoré nie sú uvedené v zákone 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 v znení neskorších predpisov,

- vystavovanie lekárskeho nálezov alebo výpisov zo zdravotnej dokumentácie a ďalšie administratívne výkony a služby vykonávané buď pre potreby inej fyzickej osoby alebo právnickej osoby, resp. na účely alebo v záujme ktorej sa výkon vykonáva, ktoré nie sú uvedené v zákone 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 v znení neskorších predpisov,

to všetko na základe predchádzajúcej dohody zmluvných strán s tým, že tieto iné výkony a služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti majú primárne za cieľ ochranu zdravia (vrátane jeho udržania a obnovenia) Klienta a sú poskytované ako doplnkové plnenia k hlavnému plneniu s cieľom zlepšenia podmienok poskytovania zdravotnej starostlivosti.

12. Okolnosti vyššej moci oslobodzujú Poskytovateľa od plnenia jeho povinností podľa Zmluvy a týchto VOP, pokiaľ je plnenie týchto povinností okolnosťou vyššej moci znemožnené, a to po celú dobu trvania tejto okolnosti vyššej moci a po celú dobu trvania jej následkov. Okolnosťami vyššej moci sa rozumejú mimoriadne okolnosti, ktoré nastali po uzatvorení Zmluvy nezávisle na vôli Poskytovateľa, ktoré Poskytovateľ nemohol ovplyvniť ani predvídať a ktoré prechodne alebo trvalo znemožňujú plnenie povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy v časti alebo celkom. Za okolnosti vyššej moci sa považujú najmä nariadenia a rozhodnutia orgánov verejnej moci, zmena príslušnej legislatívy, prerušenie prevádzky zdravotníckeho zariadenia v dôsledku štrajku zamestnancov, vojny, a iné Poskytovateľom nezavinené poruchy, dočasné prerušenia zásobovania energiami a poruchy zdravotníckych prístrojov, ťažké prevádzkové poruchy a pod.

#### **IV. ODPLATA (POPLATKY) A PLATOBNÉ PODMIENKY**

1. Objednávateľ (Klient) sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi odplatu za poskytovanie nadštandardných služieb podľa dohodnutých podmienok Zmluvy tzv. Balíku služieb podľa čl. III ods. 11 týchto VOP (ďalej v texte aj ako „poplatok“ v príslušnom gramatickom tvare) za každého jedného Klienta a za každé obdobie plnenia predmetu Zmluvy zo strany Poskytovateľa v súlade s Cenníkom.
2. Objednávateľ (Klient) berie na vedomie, že vyššie uvedený poplatok je svojou povahou paušálnym administratívnym poplatkom slúžiacim na úhradu predovšetkým administratívno-technických nákladov súvisiacich s poskytovanými nadštandardnými službami, ktoré sú poskytované nad rámec zdravotnej starostlivosti hradenej zdravotnou poisťovňou z verejného zdravotného poistenia podľa zákona č. 77/2004 Z. z. o rozsahu zdravotnej starostlivosti uhrádzanej na základe verejného zdravotného poistenia a o úhradách za služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v znení neskorších predpisov.
3. Objednávateľ (Klient) berie na vedomie, že nezaplacením poplatku nestráca Objednávateľ, resp. Klient nárok na poskytnutie zdravotnej starostlivosti, ktorá je uhrádzaná v zmysle platnej právnej úpravy na základe verejného zdravotného poistenia a nárok na poskytnutie neodkladnej zdravotnej starostlivosti, ktorá je poskytovaná osobe pri náhlej zmene jej zdravotného stavu, ktorá bezprostredne ohrozuje jej život alebo niektorú zo základných životných funkcií s tým, že bez rýchleho poskytnutia zdravotnej starostlivosti môže vážne ohroziť jej zdravie, spôsobuje jej náhlu a neznesiteľnú bolesť alebo spôsobuje náhle zmeny jej správania a konania, pod ktorých vplyvom bezprostredne ohrozuje seba alebo svoje okolie a ďalej, že Poskytovateľ takouto úhradou poplatku za poskytovanie nadštandardných Služieb podľa dohodnutých podmienok Zmluvy nepodmieňuje poskytovanie

zdravotnej starostlivosti. Dôsledkom nezaplatenia poplatku môže byť iba skutočnosť, že Klientovi nebude môcť byť poskytnutá zdravotná starostlivosť nad rámec zákonného rozsahu zdravotnej starostlivosti, resp. že Objednávateľ (Klient) nebude môcť využívať poskytované nadštandardné služby, ktoré nie sú uhrádzané z verejného zdravotného poistenia, resp. že Poskytovateľ môže využiť svoje právo odmietnuť návrh na uzatvorenie Zmluvy v zmysle § 12 zákona č 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

4. Výška poplatku je uvedená v Cenníku s tým, že Objednávateľ (Klient) sa zaväzuje vykonať úhradu poplatku bezprostredne pri podpise Zmluvy v hotovosti do pokladnice Poskytovateľa, alebo bezhotovostným spôsobom (platba kartou) u Poskytovateľa. Poplatok pri podpise Zmluvy sa platí podľa Cenníka Poskytovateľa platného v čase uzavretia Zmluvy. Zamestnanec Poskytovateľa odovzdá Objednávateľovi (Klientovi) doklad o úhrade poplatku.
5. Objednávateľ (Klient)berie na vedomie a výslovne súhlasí s tým, že poplatok dohodnutý zmluvnými stranami v Zmluve je odplatom za poskytnutie nadštandardných Služieb, tzv. Balík služieb poskytovaných Poskytovateľom podľa podmienok Zmluvy. V prípade, že Objednávateľ, resp. Klient z akéhokoľvek dôvodu nevyužije nadštandardné Služby poskytované Poskytovateľom alebo výhody bližšie špecifikované v uzatvorenej Zmluve alebo týchto VOP, resp. dôjde k ukončeniu Zmluvy pre uplynutím dohodnutej doby, nemá Objednávateľ právo na vrátenie už zaplateného poplatku s tým, že Poskytovateľ nie je povinný Objednávateľovi uhradený poplatok vrátiť. Poplatok nezahŕňa platby spoluúčasti Klienta za poskytnutú zdravotnú starostlivosť, ktorú podľa právneho poriadku Slovenskej republiky neuhrádza zdravotná poisťovňa vôbec alebo ich neuhrádza v plnej výške. Tieto platby budú v prípade poskytnutia takejto zdravotnej starostlivosti Poskytovateľom hradené zo strany Klienta osobitne.
6. Klient (Objednávateľ) ktorý nie je verejne zdravotne poistený sa zaväzuje uhradiť za výkony poskytovanej zdravotnej starostlivosti a služby podľa Cenníka bezodkladne po poskytnutí výkonu a služby v hotovosti do pokladnice Poskytovateľa alebo bezhotovostným spôsobom prostredníctvom platobnej karty.
7. Poskytovateľ je oprávnený Cenník kedykoľvek meniť z dôvodu prijatých zmien v obchodnej politike zdravotných poisťovní, resp. Poskytovateľa alebo z dôvodu prijatých zmien príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov. Zmenu Cenníka určí Poskytovateľ Zverejnením. Zmena Cenníka je účinná dňom Zverejnenia zmenenej časti Cenníka alebo úplného znenia Cenníka.

## **V. TRVANIE A ZÁNIK ZMLUVY**

1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie v nej uvedené.
2. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a po zaplatení dohodnutej výšky poplatku v súlade s platnými VOP a Cenníkom.
3. Zmluva zaniká buď uplynutím dohodnutej doby, resp. písomnou dohodou zmluvných strán, resp. v zmysle § 12 zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov.

## **VI. OSOBNÉ USTANOVENIA K ZMLUVE UZATVÁRANEJ NA DIAĽKU**

1. V prípade ak sa Zmluva uzatvára prostredníctvom elektronických služieb považuje sa za zmluvu uzatváranú na diaľku v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a

doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Zmluva sa považuje za uzavretú okamihom pripísania poplatku podľa čl. IV týchto VOP na účet Poskytovateľa.

2. Ak sa zmluva uzatvára elektronicky obdrží Objednávateľ/Poskytovateľ na jeho e- mailovú adresu návrh Zmluvy spolu s informáciami potrebnými na uzavretie zmluvy.
3. Zmluva sa považuje za uzavretú okamihom pripísania poplatku podľa čl. IV týchto VOP na účet Poskytovateľa.
4. V prípade, ak Objednávateľ /Klient uzatvára Zmluvu prostredníctvom elektronických prostriedkov na diaľku, má právo odstúpiť od Zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní odo dňa jej uzavretia. Poučenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy tvorí Prílohu č. 1 týchto VOP. Lehota na odstúpenie od Zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa uzatvorenia Zmluvy. Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy Objednávateľ /Klient informuje Poskytovateľa o svojom rozhodnutí odstúpiť od Zmluvy jednoznačným vyhlásením napríklad listom zaslaným poštou na adresu sídla Poskytovateľa, alebo e-mailom na e- mailovú adresu: [repcia@dermason.sk](mailto:repcia@dermason.sk). Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý tvorí Prílohu č. 2 týchto VOP. Lehota na odstúpenie od Zmluvy je zachovaná, ak Objednávateľ / Klient zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od Zmluvy. V prípade ak je odstúpenie od Zmluvy zaslané Poskytovateľovi elektronicky, zašle Poskytovateľ Objednávateľovi/Klientovi na jeho e- mailovú adresu potvrdenie o odstúpení od Zmluvy.
5. Po odstúpení od Zmluvy budú Objednávateľovi/Klientovi vrátené všetky platby, ktoré uhradil v súvislosti s uzavretím Zmluvy, okrem prípadu uvedenému v ods. 4 tohto článku VOP. Platby budú Objednávateľovi/ Klientovi vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď bude Poskytovateľovi doručené oznámenie o odstúpení Zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená bezhotovostným prevodom na účet Objednávateľa/Klienta uvedený v odstúpení od Zmluvy, ak Objednávateľ/Klient výslovne nesúhlasil s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.
6. V prípade ak Objednávateľ/Klient udelil Poskytovateľovi súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy, stráca Objednávateľ/Klient právo na odstúpenie od Zmluvy, ak služba bola úplne poskytnutá. V tomto prípade je Objednávateľ/Klient povinný uhradiť Poskytovateľovi cenu za skutočne poskytnuté plnenie.

## **VII. POSTUP PRI VYBAVOVANÍ REKLAMÁCIÍ**

1. Ak má Klient/ Objednávateľ za to, že poskytovaná služba má vadu, je povinný túto bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa kedy došlo k vadnému poskytnutiu služby reklamovať u Poskytovateľa. Objednávateľ/Klient má právo podať Poskytovateľovi žiadosť o nápravu/ reklamáciu, ak medzi ním a Poskytovateľom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa Objednávateľ/Klient domnieva, že Poskytovateľ porušil iné jeho práva ako spotrebiteľa.
2. V reklamacii Klient/Objednávateľ uvedie najmä:
  - Kontaktné údaje: meno a priezvisko, adresu trvalého bydliska, e- mail, alebo telefónne číslo. V prípade ak sa vadné poskytnutie služby týka Klienta, ktorý nemá spôsobilosť na právne úkony a za neho koná jeho zákonný zástupca, alebo opatrovník, uvedú sa v reklamacii aj údaje týchto osôb,
  - dátum, kedy došlo k vadnému poskytnutiu služby, ktorej sa reklamácia týka,
  - opis udalosti, pri ktorej došlo k vadnému poskytnutiu služby, ktorej sa reklamácia týka, prípadne súvisiace doklady.
3. Poskytovateľ potvrdí prijatie reklamácie na e- mail, alebo telefónne číslo uvedené v reklamacii.



4. Poskytovateľ vybaví reklamáciu do 10 pracovných dní od jej obdržania, v zložitejších prípadoch do 30 kalendárnych dní od jej obdržania.
5. Za účelom vybavenia reklamácie je Poskytovateľ oprávnený požiadať o doplnenie, upresnenie údajov potrebných na riadne vybavenie reklamácie. Klient/Objednávateľ je povinný za týmto účelom poskytnúť Poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť. Lehota vybavenia reklamácie uvedená v ods. 4 tohto článku VOP sa o túto dobu predlžuje.
6. Výsledok vybavenia reklamácie zašle Poskytovateľ Klientovi/Objednávateľovi na e-mail uvedený v reklamácií, poprípade iným spôsobom, ktorý si zvolí Klient/Objednávateľ.
7. Objednávateľ/Klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Poskytovateľ na žiadosť/reklamáciu podľa odseku 1 tohto článku VOP odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
8. Subjektom alternatívneho riešenia je v tomto prípade Slovenská obchodná inšpekcia. Bližšie informácie sú zverejnené na webovom sídle Slovenskej obchodnej inšpekcie: [Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov | Slovenská obchodná inšpekcia - soi.sk](#). Subjektom alternatívneho riešenia sporov je taktiež právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je dostupný na <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>.
9. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá Objednávateľ/Klient návrh, má Objednávateľ/Klient ako spotrebiteľ.
10. Klient/Objednávateľ má taktiež právo využiť európsku platformu riešenia sporov. Bližšie informácie sú zverejnené na webovej stránke: [Riešenie sporov online | Európska komisia \(europa.eu\)](#)

## VIII. OSTATNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Zmluvné strany potvrdzujú a súhlasia, že nebudú poskytovať tretím osobám, ani inak zverejňovať, podmienky Zmluvy a informácie súvisiace so záväzkovým vzťahom založeným Zmluvou.
2. Objednávateľ (Klient) podpisom Zmluvy bezvýhradne potvrdzuje, že:
  - zbral na vedomie zoznam zdravotných poisťovní, s ktorými má Poskytovateľ uzavretú zmluvu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti ku dňu uzavretia Zmluvy,
  - zbral na vedomie skutočnosť, že Poskytovateľ má právo rozhodnúť, že bude z dôvodov hodných osobitného zreteľa poskytovať Objednávateľovi (Klientom) Služby na náklady Poskytovateľa (t. j. bezodplatne), a to až do odvolania,
  - má vedomosť a súhlasí s tým, že ako poistenec zdravotnej poisťovne, ktorá nemá uzavretú zmluvu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti s Poskytovateľom, je povinný okrem poplatku zaplatiť Poskytovateľovi aj ceny (výkonov, liekov a pod.) vo výške podľa aktuálne platného Cenníka Poskytovateľa,
  - má vedomosť a súhlasí s tým, že ako poistenec zdravotnej poisťovne, ktorá nemá uzavretú zmluvu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti s Poskytovateľom, bude cenu za lieky predpísané ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom Poskytovateľa v lekárni hradíť v plnej výške,
  - bol informovaný o aktuálne platnom Cenníku Poskytovateľa s tým, že berie na vedomie, že aktuálne platný Cenník Poskytovateľa je k dispozícii na nahliadnutie v priestoroch zdravotníckeho zariadenia Poskytovateľa a na webovom sídle Poskytovateľa,
  - zbral na vedomie skutočnosť, že Poskytovateľom poskytovaná telefonická konzultačná služba zdravotníckych pracovníkov Poskytovateľa v čase ordinačných hodín, má len odporúčací

charakter a nenahrádza riadne poskytnutie zdravotnej starostlivosti v zdravotníckom zariadení, ale účelom nadštandardnej služby je len pomôcť Klientovi / Objednávateľovi zorientovať sa v aktuálnom zdravotnom stave v snahe ušetriť tak čas pri vyhľadávaní informácií alternatívnym spôsobom.

3. Poskytovateľ spracúva osobné údaje Klienta a Objednávateľa (ak Objednávateľ a Klient nie je tá istá osoba) na základe platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky. Klient a Objednávateľ (ak Objednávateľ a Klient nie je tá istá osoba) berie na vedomie, že Poskytovateľ spracúva osobné údaje Objednávateľa a Klienta na účely a za podmienok, ktoré sú uvedené v časti ochrana osobných údajov zverejnených na webovom sídle Poskytovateľa.
4. Zmluvu je možné zmeniť alebo doplniť výlučne len vo forme očíslovaných dodatkov k Zmluve, ktoré musia mať písomnú formu a musia byť podpísané oboma zmluvnými stranami.
5. Zmluvné strany si pre prípady doručovania v súvislosti so Zmluvou dohodli nasledovnú fikciu. Za deň doručenia písomností sa považuje aj deň, v ktorý zmluvná strana odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo v ktorý márne uplynie úložná doba pre vyzdvihnutie si zásielky na pošte, alebo v ktorý sa doručovaná zásielka vráti späť odosielateľovi ako nedoručiteľná. Pre potreby doručovania prostredníctvom pošty sa použijú adresy účastníkov Zmluvy uvedené v záhlaví Zmluvy.
6. Objednávateľ (Klient) je povinný bezodkladne informovať Poskytovateľa o všetkých zmenách, ktoré nastali v právnych skutočnostiach Objednávateľa a Klienta, a to najmä o zmene mena a/alebo priezviska, adresy, o zmene zdravotnej poisťovne a pod., pričom Poskytovateľa informuje o zmene týchto údajov na základe predložených dokladov preukazujúcich vykonanie takejto zmeny. Za oznámenie nových údajov zodpovedá v plnom rozsahu Objednávateľ (Klient) a pre Poskytovateľa sú záväzné posledné písomne oznámené údaje. Za prípadne škody, ktoré vzniknú Poskytovateľovi v súvislosti s neplnením povinností uvedených v tomto bode VOP, zodpovedá Objednávateľ (Klient).
7. Ak sa ktorékoľvek ustanovenie VOP alebo akejkolvek Zmluvy medzi Poskytovateľom Objednávateľom stane neplatné alebo nevymáhateľné, neovplyvní to platnosť a vymáhateľnosť ostatných ustanovení VOP alebo Zmluvy. Zmluvné strany sa v takomto prípade zaviazali nahradiť neplatné alebo nevymáhateľné ustanovenia ustanoveniami, ktoré majú byť platnými a vymáhateľnými, ktoré budú mať čo najbližší právny význam a účinok, ako ustanovenie, ktoré má byť nahradené.
8. Neoddeliteľnou prílohou týchto VOP sú:
  - Príloha č. 1 - Poučenie o uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy,
  - Príloha č. 2 – Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy
9. Poskytovateľ má právo jednostranne meniť tieto VOP z dôvodu prijatých zmien v obchodnej politike zdravotných poisťovní, resp. Poskytovateľa alebo z dôvodu prijatých zmien príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov. Zmenu VOP a aktuálne znenie VOP určí Poskytovateľ Zverejnením najneskôr 15 kalendárnych dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny.

Právne záväzné od 20. januára 2025

## Príloha č.1 VOP

### **POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA OBJEDNÁVATEĽA/KLIENTA NA ODSÚPENIE OD ZMLUVY UZATVÁRANEJ NA DIAĽKU**

#### **1. Právo na odstúpenie od zmluvy**

Máte právo odstúpiť od zmluvy uzatváranej na diaľku – Elektronická zmluva o poskytovaní zdravotnej starostlivosti a výkonov a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ktoré nie sú uhrádzané z verejného zdravotného poistenia (ďalej len „zmluva“) bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa uzavretia zmluvy.

Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou alebo e-mailom) na adresu: DERMASON, s. r. o, Borodáčova 3114/4A, 821 03 Bratislava – mestská časť Ružinov, e- mailová adresa: [recepacia@dermason.sk](mailto:recepacia@dermason.sk).

Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je prílohou číslo 1 VOP. Ak máte záujem, môžete vyplniť a zasláť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy alebo akékoľvek iné jednoznačné vyhlásenie o odstúpení od zmluvy aj na e- mailovú adresu: [recepacia@dermason.sk](mailto:recepacia@dermason.sk). Ak využijete túto možnosť, prijatie odstúpenia od zmluvy Vám bezodkladne potvrdíme na Vašu e- mailovú adresu, ktorú ste uviedli v odstúpení od zmluvy.

Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

#### **2. Dôsledky odstúpenia od zmluvy**

Po odstúpení od zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy. Platby Vám budú vrátené najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy.

Úhrada bude uskutočnená bezhotovostným prevodom na účet, ktorý ste uviedli v odstúpení od zmluvy, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom úhrady, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

Ak ste požiadali o začatie poskytovania služby počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, máte povinnosť uhradiť nám cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa, kedy ste nám oznámili Vaše rozhodnutie odstúpiť od tejto zmluvy.

## Príloha č.2 VOP

### **VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU**

(Vyplňte a zašlite tento formulár, len ak si želáte odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku)

Komu: DERMASON, s.r.o., so sídlom Borodáčova 3114/4A, Bratislava – mestská časť Ružinov 821 03, IČO: 35 884 983, spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., odd. Sro, vl. č.: 31635/B

Týmto oznamujem/oznamujeme\*, že odstupujem/odstupujeme\* od Elektronickej zmluvy o poskytovaní zdravotnej starostlivosti a výkonov a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ktoré nie sú uhrádzané z verejného zdravotného poistenia

Dátum uzavretia zmluvy:

Meno a priezvisko Objednávateľa/ Objednávateľov\*:

Adresa trvalého bydliska Objednávateľa/Objednávateľov\* :

Rodné číslo Objednávateľa/Objednávateľov\*:

E- mail Objednávateľa/Objednávateľov\*:

Č. účtu Objednávateľa/Objednávateľov\* na ktorý sa majú poukázať platby v súvislosti s odstúpením od zmluvy:

Dátum .....

Podpis Objednávateľa/Objednávateľov\* (ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe):

\*Nehodiace sa prečiarknite.