

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

poskytovania servisných služieb spoločnosťou KC Servis, s. r. o.

I. Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť KC Servis je obchodná spoločnosť založená podľa právneho poriadku Slovenskej republiky, ktorá pre svojich klientov za odplatu poskytuje servisné služby a služby komplexného manažmentu (ďalej len „**Servisné služby**“) tak, aby pri riešení ich zdravotných problémov im bola poskytnutá zdravotná starostlivosť v zmluvnom zdravotníckom zariadení čo najefektívnejšie a najkvalitnejšie.
2. Účelom týchto VOP je vymedzenie základných pravidiel pre poskytovanie Servisných služieb a prípadne ďalších nadštandardných služieb pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti, v rámci čoho sa vymedzujú práva a povinnosti spoločnosti KC Servis a jej klientov.
3. Ak osobitná dohoda o poskytovaní Servisných služieb medzi klientom a spoločnosťou KC Servis obsahuje špecifickú úpravu ich vzájomného vzťahu, má takéto osobitné dojednanie prednosť pred ustanoveniami týchto VOP, pričom na práva a povinnosti v osobitnom dojednaní neupravené, sa použijú v primeranej miere tieto VOP.
4. Objednaním Servisných služieb podľa týchto VOP klient vyjadruje úplný a bezvýhradný súhlas s týmito VOP. VOP sa na zmluvný vzťah spoločnosti KC Servis a klienta vzťahujú v plnom rozsahu, ak nie je v týchto VOP uvedené inak.

II. Základné pojmy

1. **Balík Základ** zahŕňa Servisné služby poskytované spoločnosťou KC Servis v rozsahu uvedenom v týchto VOP.
2. **Cenník** je cenník Servisných služieb poskytovaných spoločnosťou KC Servis, ktorý je prílohou týchto VOP. Cenník ako celok a prípadne aj jeho jednotlivé časti sú k dispozícii na prístupnom a viditeľnom mieste v prevádzke Klientskeho centra spoločnosti KC Servis a tiež na webovej stránke Zmluvného poskytovateľa <https://www.nemocnicamalacky.sk/pre-pacientov/objednat-sa>.
3. **Dohoda** je *Dohoda o poskytovaní Servisných služieb* uzatvorená medzi spoločnosťou KC Servis a jej klientom, predmetom ktorej je poskytovanie Servisných služieb. Táto dohoda môže byť uzatvorená písomne alebo konkludentne zakúpením Servisných služieb zo strany Klienta.
4. **Dôverné informácie** sú akékoľvek informácie, ktoré nie sú verejne prístupné, a ktoré spoločnosť KC Servis (i) označí ako dôverné, alebo (ii) s ktorými sa má nakladať vzhľadom na okolnosti známe klientovi pri poskytnutí informácií ako s dôvernými, a to najmä technické, obchodné a komerčné informácie o spoločnosti KC Servis, informácie o členoch štatutárneho orgánu spoločnosti KC Servis, informácie o zamestnancoch a zákazníkoch spoločnosti KC Servis, informácie o obchodnej činnosti a obchodných vzťahoch spoločnosti KC Servis, informácie o know-how spoločnosti KC Servis, a to v akejkoľvek podobe, či už zachytené hmotne alebo ústne poskytnuté, ako aj informácie prijaté od inej osoby ako je spoločnosť KC Servis, pokiaľ je táto osoba zaviazaná dodržiavať ich dôvernosť.
5. **Klient** je fyzická osoba, ktorá vstúpila do právneho vzťahu so spoločnosťou KC Servis na základe konkludentnej alebo písomnej Dohody, a ktorej spoločnosť KC Servis poskytuje Servisné služby.
6. **Klientske centrum** je miesto označené spoločnosťou KC Servis v zdravotníckom zariadení Zmluvného poskytovateľa, ktoré slúži na primárny kontakt Klienta vo vzťahu k Servisným službám poskytovaným spoločnosťou KC Servis. Jeho súčasťou je aj Call centrum.
7. **Osobné údaje Klienta** sú osobné údaje potrebné na identifikáciu Klienta v nevyhnutnom rozsahu: *meno a priezvisko, trvalé bydlisko, rodné číslo, dátum narodenia, zdravotná poisťovňa, meno a priezvisko zákonného zástupcu, telefónne číslo a e-mailová adresa Klienta*.

8. **Rozhodná doba** označuje čas, na ktorý sa uzatvára Dohoda medzi Klientom a spoločnosťou KC Servis. Dĺžku trvania Rozhodnej doby upravuje Dohoda. Počas trvania Rozhodnej doby môže Klient využívať Servisné služby. Ak je Dohoda uzatvorená konkludentne, Rozhodnou dobou je čas od jej uzatvorenia po začiatok prvej nasledujúcej návštevy ambulancie Zmluvného poskytovateľa, resp. po začiatok prvého nasledujúceho poskytovania zdravotnej starostlivosti zo strany Zmluvného poskytovateľa.
9. **Servisné služby** podľa týchto VOP zahŕňajú komplexnú komunikáciu s Klientmi, evidenciu a manažment Klientov v registračnom systéme, registráciu Klientov pred Vyšetreniami, výber vybraných poplatkov za Služby od Klientov, evidenciu vytknutí väd a iné administratívne a registračné služby v styku s Klientmi. Poskytovanie Servisných služieb zo strany spoločnosti KC Servis je vykonávané za odplatu Klientom v jeho prospech. Účelom Servisných služieb je zefektívnenie a skvalitnenie poskytovania zdravotnej starostlivosti poskytovanej Zmluvným poskytovateľom. Servisná služba nie je zdravotnou starostlivosťou ani službami súvisiacimi so zdravotnou starostlivosťou podľa § 13 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. Úhrada Servisných služieb nie je podmienkou poskytnutia zdravotnej starostlivosti zo strany Zmluvného poskytovateľa.
10. **Spoločnosťou KC Servis** je spoločnosť **KC Servis, s. r. o.**, sídlom Duklianskych hrdinov 34, 901 22 Malacky, IČO: 55 568 360, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 170876/B
11. **Účastníkmi Dohody** sa pre účely týchto VOP myslia spoločne Klient a spoločnosť KC Servis.
12. **VOP** sú tieto *Všeobecné obchodné podmienky poskytovania servisných služieb spoločnosťou KC Servis*.
13. **Zmluvným poskytovateľom** sú poskytovatelia zdravotnej starostlivosti – spoločnosť **Nemocničná a.s.**, IČO: 35 865 679, so sídlom Duklianskych hrdinov 34, 901 22 Malacky, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 3178/B, alebo spoločnosť **Poliklinika Nemocničná, a. s.**, so sídlom Duklianskych hrdinov 34, 901 22 Malacky, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 7223/B.
14. Pojmy nedefinované v týchto VOP majú taký význam, aký im priznávajú platné a účinné právne predpisy tvoriace súčasť právneho poriadku Slovenskej republiky.

III. Základné pravidlá poskytovania Servisných služieb

1. Právny vzťah medzi spoločnosťou KC Servis a Klientom je založený Dohodou, ktorá sa uzatvára v písomnej alebo konkludentnej forme.
2. Za účelom uzatvorenia Dohody je Klient povinný sa registrovať v Klientskom centre a predložiť identifikačné doklady nevyhnutné na poskytnutie Servisných služieb v rozsahu podľa príslušných platných a účinných právnych predpisov. Klient je najmä povinný predložiť platný preukaz poistenca vydaný príslušnou zdravotnou poisťovňou.
3. Po registrácii pracovník Klientskeho centra poskytne Klientovi organizačné pokyny o ďalšom postupe pri poskytovaní Servisných služieb vo vzťahu ku Klientovi, najmä ho poučí o pravidlách pre určenie poradia Klientov. Klient je povinný tieto organizačné pokyny rešpektovať. Spracovanie osobných údajov spoločnosťou KC Servis prostredníctvom jej zamestnancov sa riadi podmienkami spracovania osobných údajov, s ktorými bol Klient riadne oboznámený.
4. Klient je povinný oznámiť v Klientskom centre každú zmenu svojich osobných údajov uvedených na účely registrácie Klienta, ako aj zmenu svojej zdravotnej poisťovne. Tieto informácie je Klient povinný oznámiť bezodkladne.
5. Klient zodpovedá za správnosť, pravdivosť, úplnosť a aktuálnosť informácií poskytnutých spoločnosťou KC Servis v súvislosti s poskytovaním Servisných služieb.

IV. Vzájomné práva a povinnosti

1. Spoločnosť KC Servis nie je povinná vyhovieť požiadavke Klienta, ak by tým porušila akúkoľvek svoju povinnosť postupovať v zmysle platných právnych predpisov.
2. Servisné služby možno poskytnúť efektívne jedine na základe plnej súčinnosti a na základe žiadosti Klienta.
3. Spoločnosť KC Servis je oprávnená jednostranne odmietnuť uzatvorenie Dohody, ak pracovné zaťaženie (množstvo Klientov) prekročí únosnú mieru a poskytovanie Servisných služieb Klientovi by nemohlo byť z tohto dôvodu vykonávané s náležitou starostlivosťou.

V. Postavenie Klienta

1. Klient je povinný predovšetkým poskytnúť pravdivé informácie a pravdivo odpovedať na otázky zodpovedného zamestnanca spoločnosti KC Servis a poskytnúť informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na riadne a včasné poskytovanie Servisných služieb.
2. Klient berie na vedomie, že zamlčanie alebo skreslenie informácií poskytnutých spoločnosti KC Servis môže vyústiť do nemožnosti poskytnúť Servisnú službu spoločnosťou KC Servis.
3. Za účelom odstránenia potenciálnych pochybností sa má za to, že za okruh informácií, ktoré Klient poskytol spoločnosti KC Servis, sa budú považovať výlučne informácie zaznamenané spoločnosťou KC Servis do klientskej dokumentácie Klienta.
4. Klient je povinný sa správať úctivo voči zamestnancom spoločnosti KC Servis, v opačnom prípade má spoločnosť KC Servis právo okamžite ukončiť spoluprácu s Klientom pri poskytovaní Servisných služieb.
5. Klient vyhlasuje, že v žiadnom prípade sa nebude vydávať za inú fyzickú alebo právnickú osobu, alebo akokoľvek inak klamlivo a nesprávne popisovať svoje spojenie s akoukoľvek fyzickou alebo právnickou osobou pri využívaní Servisných služieb.
6. Klient sa zaväzuje, že nebude zverejňovať, propagovať alebo prenášať prostredníctvom Servisnej služby žiadny výhražný, škodlivý, nezákonný, znepokojujúci, hanlivý, urážlivý, vulgárny, obscénny, nenávidený, rasovo či etnicky orientovaný obsah, ktorý podporuje jednanie vedúce k trestnému činu, občianskej neznášanlivosti alebo akokoľvek inak porušuje platné zákony alebo nariadenia Slovenskej Republiky alebo akýkoľvek inak nevyhovujúci a nežiaduci materiál každého druhu a povahy.
7. Spoločnosť KC Servis neschvaľuje Klientovi žiadnu komunikáciu alebo údaje, ani nepreberá žiadnu zodpovednosť za akýkoľvek výhražný, hanlivý, obscénny, znepokojujúci alebo urážlivý text alebo materiál, ktorý je súčasťou takejto komunikácie, ktorému napomohlo využívanie Servisných služieb.
8. Klient súhlasí s tým, že nebude žiadnym spôsobom prostredníctvom Servisnej služby vedome alebo nevedome inštalovať alebo distribuovať súbory, ktoré obsahujú vírusy, poškodené súbory alebo akýkoľvek podobný softvér alebo programy, ktoré by mohli poškodiť činnosť sietí spoločnosti KC Servis.
9. Klient nemôže používať žiadne zariadenia, software alebo program, alebo za pomoci iných prostriedkov sa nemôže pokúšať zasahovať a narušovať riadnu prevádzku sietí spoločnosti KC Servis.
10. Klient nemôže vyvíjať žiadnu činnosť vedúcu k nezmyselnej, zbytočnej a neprimerane veľkej sieťovej alebo procesorovej záťaži na technológii spoločnosti KC Servis.
11. Registráciou a prístupom k Servisnej službe Klient vyjadruje svoj súhlas s tým, že nebude používať žiadne automatizované prostriedky pre prístup ako sú roboty, skripty, agenti alebo iné programové a automatizované prostriedky.
12. Spoločnosť KC Servis môže okamžite ukončiť Klientovi prístup k Servisnej službe, pokiaľ pri prevádzke porušil akýkoľvek bod týchto VOP alebo ak vzniklo podozrenie porušenia týchto VOP, a to bez akejkoľvek náhrady. Zrušenie prístupu k sieťam spoločnosti KC Servis je výlučne na rozhodnutí spoločnosti KC Servis bez povinnosti túto skutočnosť oznamovať alebo zdôvodňovať Klientovi.

VI. Rozsah poskytovaných Servisných služieb

1. Spoločnosť KC Servis vykonáva v rámci Servisných služieb pre Klienta činnosti komplexného manažmentu Klienta prostredníctvom Call centra a Klientskeho centra, ktorých náplňou je:
 - a) prijímanie žiadostí Klientov o poskytnutie zdravotnej starostlivosti a zabezpečovanie vybavovania týchto žiadostí Zmluvným poskytovateľom;
 - b) na základe povahy žiadostí Klientov podľa písmena a) odporúčenie vhodného zdravotníckeho zariadenia Zmluvného poskytovateľa, ktoré je schopné najrýchlejšie a najefektívnejšie poskytnúť Klientovi potrebnú zdravotnú starostlivosť;
 - c) na základe povahy žiadosti Klienta vykonávať rezervácie voľných termínov poskytnutia zdravotnej starostlivosti v dostupných zdravotníckych zariadeniach Zmluvného poskytovateľa;
 - d) v mene Klientov vykonávať objednávky Klientov na poskytnutie zdravotnej starostlivosti do nimi požadovaných zdravotníckych zariadení Zmluvného poskytovateľa podľa kapacitných a časových možností Klientom požadovaného zdravotníckeho zariadenia; a
 - e) počas prevádzkového času prevádzkovať a zabezpečovať funkcionality Klientskeho centra za účelom on site manažmentu Klientov priamo v zdravotníckom zariadení Zmluvného poskytovateľa.
2. Rozsah Servisných služieb poskytovaných Klientovi je určený balíkom, ktorý si Klient zvolil z aktuálnej ponuky balíkov spoločnosti KC Servis.
3. Okrem rozsahu uvedeného v odseku 1 tohto Článku Balík Základ zahŕňa aj SMS notifikáciu o termíne vyšetrenia u Zmluvného poskytovateľa prostredníctvom SMS správy 48 (slovom: štyridsaťosem) hodín pred termínom vyšetrenia, prístup do wifi siete spoločnosti KC Servis a notifikácie o zmenách termínov prostredníctvom SMS správy alebo telefonického hovoru.
4. Objednanie Servisných služieb je dobrovoľné na žiadosť Klienta a je možné aj bez súčasného objednania iných služieb ponúkaných spoločnosťou KC Servis či Zmluvného poskytovateľa. Objednanie akejkoľvek Servisnej služby zo strany Klienta nie je podmienkou poskytnutia zdravotnej starostlivosti zo strany Zmluvného poskytovateľa.
5. Spoločnosť KC Servis sa zaväzuje postupovať pri poskytovaní Servisných služieb Klientovi s odbornou starostlivosťou. Servisné služby bude spoločnosť KC Servis povinná uskutočňovať podľa pokynov Klienta a v súlade s jeho záujmami, ktoré spoločnosť KC Servis pozná alebo musí poznať.
6. Spoločnosť KC Servis je povinná oznámiť Klientovi všetky okolnosti, ktoré zistila pri plnení svojich záväzkov podľa Dohody, a ktoré môžu mať vplyv na zmenu pokynov Klienta.
7. Spoločnosť KC Servis sa môže odchýliť od pokynov Klienta, len ak je to naliehavo nevyhnutné v záujme Klienta a spoločnosť KC Servis nemôže včas dostať jeho súhlas. Ani v týchto prípadoch sa však nesmie od pokynov Klienta odchýliť, ak to zakazuje Dohoda alebo Klient.
8. Spoločnosť KC Servis je oprávnená aj bez osobitného súhlasu Klienta splniť záväzky vyplývajúce z Dohody aj prostredníctvom tretej osoby, aj v takom prípade však zodpovedá Klientovi, akoby plnila záväzky osobne.
9. Klienti so závažnou poruchou zdravia vyžadujúcou urgentné ošetrovanie (u ktorých by oneskorené ošetrovanie mohlo ohroziť ich zdravie alebo život), ako aj Klienti, ktorým sa poskytuje neodkladná zdravotná starostlivosť alebo Klienti so zdravotnými komplikáciami sú na základe rozhodnutia zdravotníckeho pracovníka Zmluvného poskytovateľa ošetrovaní vždy prioritne. O konečnom poradí Klientov vždy po zohľadnení vyššie uvedených a prípadných ďalších relevantných kritérií rozhoduje ošetrojúci zdravotnícky pracovník Zmluvného poskytovateľa. Na tieto skutočnosti spoločnosť KC Servis nemá vplyv.
10. Klient rešpektuje, že vzhľadom na povahu Servisnej služby sa nedá vylúčiť, že mu v deň, kedy sa Klient dostavil na vyšetrenie, nestihne z kapacitných dôvodov poskytnúť Zmluvný poskytovateľ zdravotnú starostlivosť. Ak ku takejto situácii dôjde, spoločnosť KC Servis si s Klientom odsúhlasí najbližší možný termín vyšetrenia. Neposkytnutie vyšetrenia z kapacitných dôvodov sa nepovažuje za porušenie Dohody alebo týchto VOP.

11. Klienti si môžu dohodnúť termín nasledujúcimi spôsobmi:

- a) telefonicky v prevádzkovom čase Call centra;
- b) osobne v Klientskom centre; alebo
- c) osobne v ambulancii Zmluvného poskytovateľa.

VII. Poskytovanie Servisných služieb nespôsobilému Klientovi

- 1. Za nespôsobilého Klienta sa pre účely poskytovania Servisných služieb 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 trpí vážnou duševnou poruchou, v dôsledku ktorej nie je schopná platne uzatvárať zmluvné vzťahy.
- 2. Za nespôsobilého Klienta koná jeho zákonný zástupca, ktorý je povinný poskytovať plnú súčinnosť pri poskytovaní Servisných služieb.
- 3. Nepľnoletosť alebo právna nespôsobilosť Klienta nie je dôvodom na porušovanie jeho osobnostných práv, ktoré sa musia rešpektovať v plnom rozsahu.
- 4. Zákonní zástupcovia uvádzajú, že v prípade potreby je postačujúci súhlas len jedného z nich. Ak by došlo k rozporu v názoroch zákonných zástupcov na poskytovanie Servisných služieb nespôsobilému Klientovi, sú práve zákonní zástupcovia povinní písomne informovať spoločnosť KC Servis o tomto rozpore, inak sa má za to, že takýto rozpor neexistuje.
- 5. Za zákonného zástupcu Klienta sa považuje fyzická osoba, ktorá svoje postavenie zákonného zástupcu náležite preukáže a svojim podpisom potvrdí.

VIII. Odplata za poskytovanie Servisných služieb

- 1. Klient sa zaväzuje uhradiť za Servisné služby cenu vo výške podľa aktuálneho Cenníka a súčasne Klient potvrdzuje, že je s obsahom Cenníka v celom rozsahu oboznámený.
- 2. Za platnú verziu Cenníka sa bude považovať tá verzia, ktorá je zverejnená na internetovej stránke Zmluvného poskytovateľa v čase objednania Servisných služieb a v súlade s osobitnými ustanoveniami týchto VOP o spôsobe vykonávania zmien v Cenníku.
- 3. Ak Klient pri poskytovaní Servisnej služby nezruší svoju účasť na vopred dohodnutom alebo stanovenom termíne najneskôr do 07:45 hod. daného dňa, nemá nárok na vrátenie zaplateného poplatku alebo zálohy za Servisnú službu.
- 4. V prípade vopred neospravedlnenej neúčasti Klienta na dohodnutom termíne zodpovedá Klient za škodu vzniknutú v súvislosti s vyčlenením časových, personálnych a kapacitných prostriedkov Zmluvného poskytovateľa. Klient za škodu podľa tohto ustanovenia nezodpovedá, ak preukáže, že vzniknutú škodu nezavinil alebo mal objektívne dôvody. Klient rovnako nezodpovedá za takto spôsobenú škodu v prípade, ak sa podarilo umiestniť na uvoľnený termín iného Klienta.
- 5. Cenu Servisných služieb uhradí Klient na mieste v Klientskom centre alebo v platobnom automate pred poskytnutím Servisných služieb, a to buď v hotovosti alebo kartou. Čerpanie Servisných služieb je podmienené zaplatením celej sumy zodpovedajúcej cene Servisnej služby zo strany Klienta.

IX. Ochrana osobných údajov

- 1. Klient potvrdzuje, že spoločnosť KC Servis mu ako dotknutej osobe prostredníctvom osobitného dokumentu poskytla všetky informácie o spracúvaní osobných údajov, tak ako vyplývajú z nariadenia EP a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES a zo zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov

a o doplnení niektorých zákonov, a že sa s týmito informáciami pred uzatvorením Dohody oboznámil a sú mu jasné a zrozumiteľné. Informáciami podľa predchádzajúcej vety sú najmä 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, 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.

2. Spoločnosť KC Servis môže poskytnúť niektoré údaje Klientovi na základe vyžiadania Klienta alebo jeho zákonného zástupcu inak ako osobne, len na e-mailovú adresu alebo telefónne číslo Klientom. Klient ubezpečuje spoločnosť KC Servis, že prístup k označenej e-mailovej schránke a k označenému telefónnemu číslu majú výlučne len osoby oprávnené sa oboznamovať s obsahom údajov Klienta.
3. Klient je pri telefonickej komunikácii na žiadosť spoločnosti KC Servis alebo zodpovedného pracovníka povinný uviesť osobný identifikátor, ktorý bude Klientovi oznámený v súlade s podmienkami spracovania osobných údajov spoločnosťou KC Servis.
4. Všetky formy komunikácie medzi spoločnosťou KC Servis a Klientom sa spravujú podmienkami spravovania osobných údajov, ktoré boli Klientovi riadne oznámené.
5. Ďalšie podrobnosti o spracúvaní osobných údajov spoločnosťou KC Servis sú uvedené na webovej stránke <https://www.nemocnicamalacky.sk/> v sekcii *Ochrana osobných údajov* a zodpovedná osoba spoločnosti KC Servis môže byť kontaktovaná na e-mailovej adrese dpo@kcservis.sk.

X. Riešenie sporov a zodpovednosť za škodu

1. Účastníci Dohody sa zaväzujú, že prípadné spory alebo nedorozumenia budú riešiť primárne vzájomnou komunikáciou.
2. Účastníci Dohody sa zaväzujú, že prípadné spory alebo nedorozumenia nebudú za žiadnych okolností medializovať.
3. Pred tým, ako by ktorýkoľvek Účastník Dohody učinil akýkoľvek úkon voči tretej osobe, ktorý by sa týkal vzniknutého problému (napríklad voči orgánom činným v trestnom konaní, súdu a pod.), zaväzuje sa najprv vyzvať druhého Účastníka Dohody v písomnej forme na riešenie problému a poskytnúť mu najmenej 30-dňovú lehotu na formulovanie stanoviska (od doručenia výzvy).
4. V každom štádiu riešenia sporu sa Účastníci Dohody zaväzujú postupovať tak, aby nepoškodili dobré meno a povesť druhého Účastníka Dohody.
5. Prípadne spory medzi Účastníkmi Dohody sa budú riešiť predovšetkým cestou dohody a zmieru. Ak sa spoločnosť KC Servis a Klient nedohodnú inak, prípadné spory sa budú viesť pred príslušnými všeobecnými súdmi Slovenskej republiky.

XI. Doručovanie

1. Účastníci Dohody sa dohodli, že právny úkon niektorého z nich smerujúci ku vzniku, zmene, zániku práv a povinností alebo zmene alebo zániku právneho vzťahu založeného Dohodou alebo iným písomným dojednaním musí byť písomný (ďalej len „**písomnosť**“) a musí byť doručený poštou ako doporučená zásielka alebo osobne, ak tieto VOP neustanovujú inak. Na tento písomný styk (odosielanie alebo doručovanie) sa použijú adresy Účastníkov Dohody uvedené v záhlaví tejto Dohody.

2. Povinnosť Účastníka Dohody doručiť písomnosť sa považuje za splnenú a písomnosť sa považuje za doručенú, len čo ju druhý Účastník Dohody prevezme a jej prijatie potvrdí vlastnoručným podpisom alebo podpisom inej osoby oprávnenej na prijímanie písomností.
3. Účastníci Dohody sa dohodli, že účinky doručenia písomnosti nastanú aj vtedy, ak:
 - a) Účastník Dohody zmenil adresu, na ktorú sa má podľa Dohody odosielať písomnosť bez toho, aby túto zmenu oznámil druhému Účastníkovi Dohody, a následne pošta túto písomnosť vrátila ako nedoručiteľnú, a to dňom vrátenia takejto písomnosti;
 - b) doručenie písomnosti bolo zmarené konaním alebo opomenutím Účastníka Dohody, ktorému bola písomnosť adresovaná, a to dňom, kedy k takému konaniu došlo;
 - c) Účastník Dohody 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 týkajúca sa manažmentu termínov Klienta, zasielania upozornení, notifikácií, oznámení a výziev Klientovi, vrátane informácií o zdravotnom stave Klienta, môže prebiehať aj prostredníctvom elektronickej pošty (e-mailom), krátkej textovej správy (SMS) alebo telefonicky; tým nie sú dotknuté osobitné ustanovenia VOP týkajúce sa manažmentu termínov a ordinačných hodín. Výber konkrétnej formy komunikácie smerom na Klienta je výlučne na zvážení spoločnosti KC Servis.
5. V prípadoch, kedy sa podľa týchto VOP predpokladá oznamovanie skutočností Klientom oznámením na internetovej stránke, považujú sa takéto oznámenia za oznámené Klientom ich zverejnením oznámenia na uvedenej internetovej stránke Zmluvného poskytovateľa.
6. V prípadoch, kedy sa podľa týchto VOP predpokladá oznamovanie skutočností/doručovanie formou elektronickej pošty, považujú sa takéto skutočnosti za oznámené resp. oznámenia za doručené okamihom ich odoslania na adresu elektronickej pošty za predpokladu, že boli odoslané v čase medzi 07:00 hod. až 15:00 hod. pracovného dňa. Ak bola správa elektronickej pošty odoslaná počas pracovného dňa pred 09:00 hod. považuje sa správa za doručenú adresátovi o 09:00 hod. daného dňa. Ak bola správa elektronickej pošty odoslaná po 15:00 hod. pracovného dňa, považuje sa za doručenú adresátovi o 07:00 hod. najbližšieho nasledujúceho pracovného dňa.

XII. Trvanie a zmeny Dohody a VOP

1. Dohoda sa uzatvára na dobu určitú uvedenú v Dohode alebo vyplývajúcu z týchto VOP.
2. Dohoda zaniká uplynutím Rozhodnej doby, odstúpením Klienta alebo spoločnosti KC Servis s okamžitou účinnosťou pred využitím Servisných služieb alebo dohodou Účastníkov Dohody.
3. Klient je oprávnený od Dohody písomne odstúpiť kedykoľvek pred využitím Servisných služieb, a to aj bez uvedenia dôvodu. V prípade písomnej formy Dohody sa aj na odstúpenie od Dohody vyžaduje písomná forma.
4. Spoločnosť KC Servis je oprávnená od Dohody odstúpiť, ak pracovné zaťaženie (množstvo Klientov) prekročí únosnú mieru a ďalšie poskytovanie Servisných služieb Klientovi by nemohlo byť z tohto dôvodu vykonávané s náležitou starostlivosťou.
5. Tieto VOP môže spoločnosť KC Servis jednostranne zmeniť, a to najmä z dôvodu legislatívnych zmien dotýkajúcich sa poskytovaných Servisných služieb alebo z dôvodov smerujúcich k zlepšeniu poskytovaných Servisných služieb. Takúto zmenu VOP je spoločnosť KC Servis povinná oznámiť Klientovi odkazom na internetovej stránke Zmluvného poskytovateľa.
6. Spoločnosť KC Servis je oprávnená meniť rozsah poskytovaných Servisných služieb a tiež výšku cien za Servisné služby uvedené v Cenníku primerane vo vzťahu k medziročnej zmene miery inflácie podľa oficiálnych údajov Štatistického úradu Slovenskej republiky alebo vo vzťahu k zmene indexu reálnej mesačnej mzdy podľa oficiálnych údajov Štatistického úradu Slovenskej republiky alebo vo vzťahu k legislatívnym alebo trhovým zmenám, ktoré ovplyvňujú zmenu nákladov súvisiacich s poskytovaním Servisných služieb.

XIII. Záverečné ustanovenia

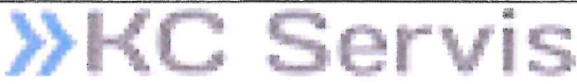
1. Právne vzťahy medzi spoločnosťou KC Servis a Klientom sa riadia Dohodou, týmito VOP a všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky, a to v uvedenom poradí.
2. Spoločnosť KC Servis zverejňuje VOP na prístupnom a viditeľnom mieste v Klientskom centre a tiež na internetovej stránke Zmluvného poskytovateľa. Ak je znenie týchto VOP vyhotovené vo viacerých jazykoch, právne záväzné je znenie v slovenskom jazyku. VOP platia aj po skončení právneho vzťahu spoločnosti KC Servis a Klienta, a to až do úplného vysporiadania ich vzájomných vzťahov. Klient je oprávnený kedykoľvek počas trvania právneho vzťahu so spoločnosťou KC Servis požiadať o poskytnutie vyhotovenia týchto VOP v elektronickej forme.
3. Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení týchto VOP je neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné, nemá to za následok neplatnosť, neúčinnosť alebo nevymáhateľnosť ďalších ustanovení týchto VOP, ak je možné takéto neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné ustanovenie oddeliť od zvyšku týchto VOP. Do času opravy tohto znenia VOP platia príslušné zákonné ustanovenia svojím účelom a zmyslom čo najbližšie neplatnému či neúčinnému ustanoveniu.
4. Ku dňu účinnosti týchto VOP sa rušia všetky predchádzajúce obchodné podmienky týkajúce sa poskytovania Služieb podľa týchto VOP.
5. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa **26.04.2026**.

Príloha: Cenník

v Malackách dňa 26.04.2026

Cenník Servisných služieb

Balík Základ	5,- Eur (slovom: päť eur)
--------------	---------------------------

	Typ dokumentu: Cenník Číslo dokumentu: CN - 1 Platnosť od: 01.04.2026 Verzia č.: 3 Interval revízií: pri každej zmene
---	---

Názov dokumentu
Cenník nadštandardných služieb – KC Servis, s.r.o.

Prílohy:	1. Obsah 2. Zmenový list 3. Rozdeľovník
-----------------	---

Spracoval: Mgr. Repáňová Gabriela Vedúci úseku klientskeho centra	Revidoval: Ing. Katarína Martinusová konateľ
Dňa: 20.03.2026	Dňa: 20.03.2026

Schválil: MUDr. Zuzana Lalahová Striežencová, MPH konateľ
Dňa: 20.03.2026

Tento dokument je duchovným majetkom spoločnosti KC Servis. Podlieha všetkým náležitostiam, ktoré sa týkajú riadenia dokumentácie. Kopírovanie tohto dokumentu je prípustné len so súhlasom manažéra kvality.

1.Obsah

Spoločnosť KC Servis, s.r.o. vydáva v zmysle zákona NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších právnych predpisov a v súlade s kalkuláciou cenník za nadštandardné služby nasledovne:

Spôsob úhrady predmetných služieb:

- Úhrada hotovosťou v platobnom automate
- Bezhotovostná úhrada v platobnom automate

<i>Názov</i>	<i>Cena celkom s DPH</i>
<i>Balík ZÁKLAD Špecifikácia služieb: Využitie služieb callcentra a klientskeho centra na vlastnú žiadosť, sms notifikácia o termíne vyšetrenia prostredníctvom sms správy v prípade objednaných pacientov (48 hodín pred termínom vyšetrenia), administratívne a registračné služby klientskeho centra, prístup do siete wifi poskytovateľa, informácia o zmenách termínov (sms správa alebo telefonický hovor)</i>	<i>5,00 €</i>

Tento cenník nadobúda účinnosť a platnosť dňa 01. apríla 2026 a platí do vydania nového cenníka. Poskytnutie zdravotnej starostlivosti u zmluvného poskytovateľa zdravotnej alebo lekárskej starostlivosti nie je podmienené zakúpením balíka služieb.