

# **Reklamačný poriadok poskytnutej zdravotnej starostlivosti a doplnkových služieb v zariadení Andel Elite Dental Center**

## **I. Úvodné ustanovenia**

- 1.1. Tento Reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“) poskytovania zdravotnej starostlivosti a doplnkových služieb v zariadení Andel Elite Dental (ďalej len „Andel Elite Dental Center“) upravuje práva a povinnosti dotknutých osôb ako klientov/pacientov (ďalej len „Klienti“) súvisiacich so spôsobom a podmienkami uplatnenia reklamačných nárokov Klientov, vyplývajúcich z väd poskytnutej zdravotnej starostlivosti a doplnkových služieb (ďalej len „Zdravotná starostlivosť“) ponúkaných a poskytovaných Andel Dental s.r.o, s miestom podnikania R. Dilonga 1/A, 920 01 Hlohovec, IČO: 50659758, A2 dent s.r.o, stomatológa, s miestom podnikania R. Dilonga 1/A, 920 01 Hlohovec, IČO: 52126951, (ďalej spolu a vo vzťahu ku každému z nich len „Poskytovateľ“) a spolupracujúcim tímom zdravotníckych pracovníkov a spôsob a podmienky ich vybavenia zo strany Poskytovateľa.
- 1.2. Klientom v jednotlivých prípadoch sa rozumie každá osoba, t.j. fyzická osoba – nepodnikateľ, ktorej boli zo strany Poskytovateľa poskytnuté Služby v Andel Elite Dental Centre a ktorá vo vlastnom mene a na svoj účet uzatvorila s Poskytovateľom Dohodu o poskytovaní Zdravotnej starostlivosti (ďalej len „Dohoda“) v zmysle príslušných Všeobecných podmienok poskytovania zdravotnej starostlivosti a doplnkových služieb v zariadení Andel Elite Dental Center.
- 1.3. Klientom so statusom spotrebiteľa je fyzická osoba, ktorá ako spotrebiteľ pri uzatváraní a plnení nekonala v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. V zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov sa klientom/spotrebiteľom rozumie osoba, ktorá prijíma poskytovanú Zdravotnú starostlivosť.

## **2. Uplatnenie Reklamácie**

- 2.1. Reklamáciu poskytnutej Zdravotnej starostlivosti je Klient povinný uplatniť si u Poskytovateľa reklamáciu problémov (väd), na ktoré sa vzťahuje záruka, bezodkladne po ich zistení. Každá reklamácia sa posudzuje individuálne.
- 2.2. Reklamáciu poskytnutej Zdravotnej starostlivosti je možné uplatniť v záručnej dobe - lehote 24 mesiacov odo dňa poskytnutia príslušnej Zdravotnej starostlivosti alebo v lehote osobitne určenej Poskytovateľom v Liečebnom pláne alebo inom písomnom dokumente, pričom lehota na uplatnenie reklamácie začína plynúť dňom poskytnutia dotknutej Zdravotnej starostlivosti. Podmienkou danosti a trvania záruky na poskytnutú Zdravotnú starostlivosť sú pravidelné kontroly a hygienické recally (vyšetrenia a ošetrenia na dentálnej hygiene) u Poskytovateľa, ktorých periodicitu Poskytovateľ určí pri skončení ošetrenia. Reklamáciu si môže Klient uplatniť po poskytnutí Zdravotnej starostlivosti, a to vyplnením reklamačného formulára (ďalej len „Reklamačný formulár“) a jeho odovzdaním poverenému pracovníkovi Poskytovateľa v Andel

Elite Dental Center a/alebo zaslaním doporučenou poštou alebo kuriérom na adresu Andel Elite Dental Centra, R. Dilonga 1/A, 920 01 Hlohovec (ďalej len „Reklamácia“).

- 2.3. Dĺžka a plynutie záručnej doby sa riadia právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky. Záručná doba začína plynúť dňom poskytnutia Zdravotnej starostlivosti.
- 2.4. Klient je povinný v prípade Reklamácie uviesť v Reklamačnom formulári dátum poskytnutia Zdravotnej starostlivosti, číslo pokladničného dokladu a/alebo faktúry, druh reklamovanej Zdravotnej starostlivosti a dôvod Reklamácie a priložiť verifikovateľné kópie uvedených dokladov.
- 2.5. V prípade, ak si Klient Reklamáciu neuplatní spôsobom podľa predchádzajúcich bodov tohto článku Reklamačného poriadku, objektívne tak znemožní Poskytovateľovi posúdenie a vybavenie jeho Reklamácie Zdravotnej starostlivosti, v dôsledku čoho Poskytovateľ nezodpovedá za následne vzniknuté škody a dodatočné náklady Poskytovateľa a rovnako aj nezodpovedá za nevybavenie Reklamácie Zdravotnej starostlivosti Klienta riadne a včas. V takomto prípade je Poskytovateľ oprávnený Reklamáciu Zdravotnej starostlivosti Klientovi zamietnuť.
- 2.6. Nárok na uplatnenie Reklamácie väd Zdravotnej starostlivosti zaniká ak si problémy (vady) Klient spôsobil sám alebo sú spôsobené zásahom tretej osoby, ktorých príčina nespočíva v chybnom materiáli, na prípady, kde zohráva úlohu biologický faktor a na poškodenia vonkajším zavinením - úrazy Klienta, pády alebo údery do tváre, ktorých výsledkom je mechanické poškodenie, a to najmä pri:
  - a. neodborná manipulácia a poškodenie materiálov a výrobkov použitých pri poskytnutí Zdravotnej starostlivosti samotným Klientom,
  - b. neplnenie/nedodržanie pokynov Poskytovateľa, následnej starostlivosti a údržby,
  - c. nepravidelné, resp. žiadne kontroly a hygienické recally (vyšetrenia a ošetrenia na dentálnej hygiene) u Poskytovateľa.

### **3. Vybavenie Reklamácie**

- 3.1. Poskytovateľ prijme Reklamáciu uplatnenú si Klientom v súlade s príslušnými bodmi článku 2. Reklamačného poriadku prevzatím Reklamačného formulára od dotknutého Klienta.
- 3.2. Poskytovateľ vybaví prijatú Reklamáciu čo možno najskôr, resp. do tridsiatich (30) dní od prevzatia Reklamačného formulára. Poskytovateľ na základe posúdenia predmetu Reklamácie vybaví Reklamáciu - ukončí reklamačné konanie opravou – odstránením vady poskytnutej Zdravotnej starostlivosti, resp. vymenením materiálov a výrobkov použitých pri poskytnutej Zdravotnej starostlivosti, vrátením ceny, vyplatením primeranej zľavy z ceny, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím bez zbytočných prietáhov. Po márnom uplynutí zákonnej lehoty na vybavenie Reklamácie s výnimkou prípadov, na ktoré sa aplikuje bod 2.5. Reklamačného poriadku, má Klient právo od Dohody odstúpiť alebo má právo na nápravu poskytnutého úkonu Zdravotnej starostlivosti.

3.3. V odôvodnených prípadoch si Poskytovateľ vyhradzuje právo navrhnúť zmenu postupu vybavovania Reklamácie, o čom Klienta riadne upovedomí.

3.4. V prípade, ak sa zo strany Klienta jedná o opakovanú neoprávnenú Reklamáciu, má Poskytovateľ právo považovať takéto konanie Klienta za zneužitie práv spotrebiteľa a môže si voči takémuto Klientovi uplatniť právo na náhradu nákladov spojených s vybavovaním takejto neoprávnenej Reklamácie.

3.5. V prípade, ak posúdenie Reklamácie závisí od odborného posúdenia tretej osoby, postupuje Poskytovateľ v zmysle právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.

#### **4. Spoločné a záverečné ustanovenia**

4.1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu a/alebo doplnenie Reklamačného poriadku, pričom ním upravené znenie Reklamačného poriadku sa stáva pre Klienta záväzným okamihom jeho zverejnenia na webových stránkach Poskytovateľa [www.andeldental.sk](http://www.andeldental.sk) a/alebo v zariadení Andel Elite Dental Center, pričom Klient má možnosť si ho riadne prečítať a oboznámiť sa s jeho ustanoveniami v čase pred odoslaním Kontaktného formulára a/alebo Objednávkového formulára prostredníctvom webovej stránky [www.andeldental.sk](http://www.andeldental.sk) a/alebo v zariadení Andel Elite Dental Center.

4.2. Toto znenie Reklamačného poriadku je účinné od 25.05.2018.

**Andel Elite Dental Center**