

## Všeobecné obchodné podmienky

### 1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1 Všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej len „VOP“) sa upravujú vzťahy medzi klientom (resp. jeho zákonným zástupcom alebo príbuzným) (ďalej len „Klient“) a HENDI CENTRUM s.r.o. so sídlom: Krajinská 32, 921 01 Piešťany, IČO: 17 337 593, zapísaná v obchodnom registri vedenom OS Trnava, odd: Sro, vl.č.: 21969/T (ďalej „HENDI“ alebo „Poskytovateľ“), Klient a Poskytovateľ sa ďalej spolu označujú ako „Zmluvné strany“;
- 1.2 Klientom je každá fyzická osoba, ktorej Poskytovateľ poskytne služby súvisiace s regeneráciou a rekondíciou, terapeutické služby, prípadne ostatné súvisiace služby(ďalej len „Služby“);
- 1.3 Právne vzťahy Poskytovateľa s Klientom, výslovne neupravené týmito VOP sa riadia príslušnými ustanoveniami zák.č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, z.č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa ako aj súvisiacimi predpismi. V prípade akýchkoľvek rozdielov medzi VOP a individuálnou Zmluvou, má prednosť text Zmluvy.

### 2. Objednávka a platobné podmienky

- 2.1 Klient môže obdržať ponuku na poskytnutie služieb Poskytovateľa:
  - a. zo strany organizácii, cez ktoré Klient už v minulosti zabezpečoval podobné služby resp. pobyty;
  - b. zo strany klientskeho oddelenia Poskytovateľa, prostredníctvom špecialistu starostlivosti o klienta alebo recepcie Poskytovateľa.
- 2.2 Na základe informácii z internetu si Klient môže službu objednať aj sám a to prostredníctvom telefonickej objednávky; všetky aktuálne kontakty sú uvedené na webovej stránke Poskytovateľa <http://www.hendicentrum.com/>
- 2.3 Klient si pri objednávke podľa bodu 2.2 zadáva termín poskytnutia služby, v prípade nevedomosti klienta o voľných termínoch klientske centrum Poskytovateľa poskytne Klientovi informácie o dostupných voľných termínoch;
- 2.4 Klient pri zadaní objednávky uvedie, kto bude platcom a akým spôsobom bude uhradená zálohová faktúra alebo faktúra za poskytnuté služby tj. či platbu uhradí Klient sám alebo sa na úhrade bude podieľať nezisková organizácia, nadácia , prípadne iný sponzor; Tento údaj je povinný.
- 2.5 Poskytovateľ včas vytvorí predbežnú kalkuláciu programu objednaných služieb, v rámci ktorej bude Klient informovaný o nákladoch spojených s poskytnutím služieb a iných možných plneniach (napr. doplnkové služby, stravovanie a ubytovanie). Klient je uzrozumený s tým, že predbežná kalkulácia zodpovedá bežnému priebehu poskytovania služieb. V špecifických prípadoch môže lekár-konzultant v záujme Klienta zmeniť podľa vlastného uváženia dĺžku alebo množstvo poskytnutých služieb;
- 2.6 Na základe objednávky Klienta mu Poskytovateľ vystaví zálohovú faktúru, ktorú je Klient povinný zaplatiť najneskôr 7 dní pred plánovaným poskytnutím služieb na bankové spojenie uvedené na zálohovej faktúre;
- 2.7 Závazná rezervácia pobytu je podmienená uhradením zálohy vo výške 50 €. Záloha je splatná pri rezervácii pobytu, najneskôr však 15 dní pred nástupom na rehabilitačný pobyt. V prípade stornovania pobytu bez uvedenia dôvodu sa záloha stáva storno poplatkom a je nevratná, s výnimkou prípadov uvedených v bode 2.11.
- 2.8 Zaplatením zálohovej faktúry Klientom vzniká právny vzťah medzi Poskytovateľom a Klientom;
- 2.9 Platobná povinnosť Klienta je zachovaná v platnosti aj v prípade prevzatia povinnosti úhrady nákladov neziskovou organizáciou alebo sponzorom;
- 2.10 V prípade stornovania v dobre kratšej ako 15 dní môže byť Klientovi účtovaný storno poplatok vo výške 50€. . Výnimku z tohto bodu sú stanovené v bode 2.11;
- 2.11 V prípade ochorenia Klienta, ktoré môže byť preukázané lekársym potvrdením, storno poplatok nebude účtovaný. To isté platí aj v prípade objektívnych udalostí, ako sú epidémie, preukázateľné osobné dôvody, potvrdenia od príslušných úradov alebo úrazy, ktoré znemožňujú príchod Klienta..
- 2.12 Najneskôr 15 dní po ukončení terapie má Poskytovateľ povinnosť vystaviť vyúčtovaciu faktúru, ktorú zašle na kontaktný mail Klienta alebo v zmysle požiadavky Klienta na ním uvedenú adresu poštou alebo mailom. Táto požiadavka musí byť uvedená písomne zo strany Klienta a predložená do ukončenia terapie.

2.13 Prijatie klienta je výlučne na uvážení spoločnosti HENDI CENTRUM s.r.o. podľa zdravotného stavu a dostupných kapacít Poskytovateľa.

### 3. Cena

3.1 Ceny za jednotlivé služby sú uvedené v cenníku Poskytovateľa, ktorý sa nachádza na recepcii Poskytovateľa;

3.2 Ceny za jednotlivé služby v cenníku sú uvedené vrátane DPH.

3.3 Všetky náklady a bankové poplatky spojené s prevodom peňazí znáša Klient.

### 4. Zodpovednosť za škodu

Klient je povinný odškodniť Poskytovateľa v prípade ním spôsobenej škody (materiálnej/ právnej) alebo pri vzniku zodpovednosti vyplývajúcej z porušenia týchto VOP alebo právnych predpisov, ktoré sa vzťahujú na vzťah Klienta a Poskytovateľa.

### 5. Skončenie zmluvného vzťahu:

5.1 Zmluvný vzťah môže byť skončený:

- a. dohodou Klienta a Poskytovateľa;
- b. písomným odstúpením (list, mail) zo strany Poskytovateľa, pričom Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť v prípadoch, ak:
  - i. sa Klient dostane do omeškania so zaplatením čo i len časti odplaty za poskytnuté služby o viac ako 7 dní,
  - ii. Klient sa opakovane nedostaví na plánovaný termín ošetrovania a svoje nedostavenie sa riadne Poskytovateľovi vopred neoznámí,
  - iii. Poskytovateľ sa dozvie, že Klient vo vzťahu k tretím osobám poškodzuje dobré meno a/alebo povesť Poskytovateľa,
  - iv. Klient neinformoval Poskytovateľa o svojom infekčnom ochorení alebo kontraindikácii pre poskytovanie takýchto služieb
  - v. Ak klient, prípadne jeho sprievod nedodríava pravidlá pobytu a ohrozuje tým iných pacientov prípadne personál.
- c. Klient aj Poskytovateľ môžu od zmluvného vzťahu odstúpiť aj v prípadoch zásahov vyššej moci (napr. uzavretie prevádzky Poskytovateľa z dôvodu rozhodnutia príslušných štátnych orgánov, uzavretie prevádzky Poskytovateľa v záujme ohrozenia zdravia alebo sťažených podmienok svojich zamestnancov, atď.);

5.2 V prípade skončenia zmluvného vzťahu podľa písm. a), c) predchádzajúceho bodu Poskytovateľ vráti Klientovi alikvotnú nespotrebovanú časť zaplatenej faktúry za jednotlivé dni.

### 6. Práva o povinnosti Zmluvných strán

6.1 Klient je povinný oznámiť Poskytovateľovi najneskôr deň pred začatím poskytnutia služby nemožnosť dostavenia sa na dohodnutý termín;

6.2 Ak Klient požiadá o prerušenie poskytovania služieb zo zdravotných dôvod, ktoré bude vedieť preukázať lekárskeym potvrdením, tak má právo na vrátenie alikvotnej časti z predplatených dní poskytovania služieb alebo má právo na poskytnutie nových náhradných termínov zo strany Poskytovateľa;

6.3 Pri poskytovaní Služieb má každý Klient právo na:

- a. ochranu dôstojnosti, rešpektovanie svojej telesnej integrity a psychickej integrity,
- b. informácie týkajúce sa jeho zdravotného stavu,
- c. poskytnutie Poučenia,



- d. odmietnutie poskytnutia Služieb okrem prípadov, v ktorých podľa všeobecne záväzného právneho predpisu možno poskytnúť Zdravotnú starostlivosť bez informovaného súhlasu,
  - e. zachovanie mlčanlivosti o všetkých údajoch týkajúcich sa jeho zdravotného stavu, o skutočnostiach súvisiacich s jeho zdravotným stavom, ak v prípadoch ustanovených osobitným, všeobecne záväzným právnym predpisom nie je Poskytovateľ zbavený tejto mlčanlivosti,
  - f. zmiernenie utrpenia/bolesti,
  - g. humánny, etický a dôstojný prístup Poskytovateľa.
- 6.4 Klient má právo sa pohybovať len v priestoroch prevádzky Poskytovateľa a nesmie svojou prítomnosťou narušovať chod iných prevádzok nachádzajúcich sa v rovnakej budove ako prevádzka Poskytovateľa;
- 6.5 Klient je povinný dodržiavať bezpečnostné opatrenia Poskytovateľa;
- 6.6 **Informovaný súhlas:** Poskytovateľ je povinný informovať Klienta o účele, povahe, následkoch a rizikách poskytnutia služieb, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia Zdravotnej starostlivosti (ďalej len „Informovaný súhlas alebo Poučenie“) v súlade s ustanovením Zákon č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Poskytovateľ je povinný poskytnúť poučenie zrozumiteľne, ohľaduplne, bez nátlaku, s možnosťou a dostatočným časom slobodne sa rozhodnúť pre informovaný súhlas a primerane rozumovej a vôľovej vyspelosti a zdravotnému stavu Klienta, ktorého má poučiť. Na znak vyššie uvedeného Klient podpísal informovaný súhlas, ktorý mu Poskytovateľ predostrel;
- 6.7 Klient, ktorý má právo na Poučenie podľa odseku 6.2 vyššie, resp. jeho zákonný zástupca má aj právo Poučenie odmietnuť. O odmietnutí Poučenia sa urobí písomný záznam a Poskytovateľ je oprávnený jednostranne odmietnuť poskytovanie služieb;
- 6.8 Poskytovateľ nie je zodpovedný za osobné veci Klientov, ktoré si klient uloží mimo vedenia zariadenia alebo v uzamykateľných priestoroch/skrinkách na to určených;
- 6.9 **Vytváranie fotografií a video záznamov:** Klient má právo na vytváranie si fotografií alebo videozáznamov svojej terapie v čase na tom určenom. Vyhotovovanie akýchkoľvek záznamov prístrojov, zariadení, personálu, miestností atď., je možné len s písomným súhlasom Poskytovateľa; takto získaný materiál môže byť použitý len na súkromné účely a nesmie byť nikde publikovaný;
- 6.10 Klient je povinný poskytnúť Poskytovateľovi kompletnú dokumentáciu o svojom zdravotnom stave a nič nezatajiť;
- 6.11 Poskytovateľ nemôže zaručiť ani pri najväčšom úsilí personálu zlepšenie zdravotného stavu Klienta, v súvislosti so službami, ktoré Poskytovateľ poskytuje.

## 7. Zodpovednosť za cenné predmety

- 7.1. Poskytovateľ nezodpovedá za cenné predmety, ktoré si Klient riadne neuloží u vedenia Poskytovateľa alebo na mieste určenom na odkladanie predmetov.

## 8. Súdna právomoc

- 8.1. Na rozhodovanie o všetkých vzniknutých sporoch je daná výlučne právomoc miestne a vecne príslušného súdu Slovenskej republiky.

## 9. Záverečné ustanovenia

- 9.1. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory vyplývajúce zo zmluvného vzťahu alebo v súvislosti s ňou budú riešené vzájomnou dohodou. V prípade, že nedôjde k dohode, budú spory s konečnou platnosťou rozhodnuté príslušným súdom v Slovenskej republike;

- 9.2. Klient zaplatením zálohovej faktúry potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito VOP a akceptuje podmienky v nich stanovené.

V Piešťanoch, dňa 01.01.2025