

Zaupnost: Javno
Datum: 15. 3. 2023



Zdravilišče Rogaška - Zdravstvo d.o.o.
Zdraviliški trg 9 | 3250 Rogaška Slatina | Slovenija
t: +386 3 811 70 04
tajnistvo@rogaska-medical.com
www.rogaska-medical.com

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

1 UVODNE DOLOČBE

Splošni pogoji poslovanja družbe Zdravilišče Rogaška - Zdravstvo d. o. o. opredeljujejo pogoje uporabe produktov družbe. Veljajo za vse goste oziroma paciente in se sproti posodablajo na spletni strani www.rogaska-medical.com.

2 OPREDELITEV POJMOV

- GOST oziroma PACIENT je pravna ali fizična oseba, ki z Zdraviliščem Rogaška – Zdravstvo d. o. o. sklene pravni posel.
- IZVAJALEC se v nadaljevanju uporablja za Zdravilišče Rogaška – Zdravstvo d. o. o.
- PRAVNI POSEL je vsak, enkratni ali večkratni, poslovni odnos med gostom oziroma pacientom in izvajalcem, katerega predmet je izvedba storitve po ceni, določeni v ceniku, s pogodbo ali drugimi pogoji sodelovanja.
- NAPOTNICA IN DELOVNI NALOG sta dokumenta za specialistične preglede in storitve, ki ju izda osebni zdravnik.
- DARILNI BON je izkazni papir za nakup storitve, ki ga izvajalec izda proti plačilu. Označen je s serijsko številko in velja kot plačilno sredstvo.

3 SKLENITEV PRAVNEGA POSLA

Splošni pogoji poslovanja so zavezujoči za vse goste oziroma paciente in se nanašajo na:

- rezervacijo in plačilo storitve ali nakup izdelkov za gosta oziroma pacienta kot samoplačnika;
- rezervacijo in plačilo storitve na podlagi predračuna ali pogodbe s poslovnimi partnerji;
- rezervacijo in izvedbo zdravstvene storitve na napotnico ali delovni nalog;
- rezervacijo in izvedbo zdravstvene storitve iz zdravstvenih zavarovanj, z izjemo dopolnilnega zdravstvenega zavarovanja.

Splošni pogoji poslovanja so sestavni del vsakega pravnega posla in se lahko spremenijo. Gost oziroma pacient z uporabo storitev potrjuje, da je seznanjen z njihovo vsebino, jih razume in sprejema. V izogib dvomu, gosta oziroma pacienta zavezujejo splošni pogoji poslovanja, veljavni v času sklenitve pravnega posla, spremembe slednjih pa zgolj v primeru, da izvajalec gosta oziroma pacienta opozori nanje.

4 POSTOPEK NAROČILA IN IZVEDBE STORITVE

Gost oziroma pacient mora storitev rezervirati. To lahko naredi:



Zdravilišče Rogaška - Zdravstvo d.o.o.
Zdraviliški trg 9 | 3250 Rogaška Slatina | Slovenija
t: +386 3 811 70 04
tajnistvo@rogaska-medical.com
www.rogaska-medical.com

- osebno na recepciji izvajalca;
- na spletni strani www.rogaska-medical.com;
- na elektronski naslov moj-termin@rogaska-medical.com ali info@rogaska-medical.com;
- na eNaročanju (NIJZ) <https://naroceanje.ezdrav.si>;
- po pošti na naslov Z. R. – Zdravstvo d. o. o., Zdraviliški trg 9, 3250 Rogaška Slatina;
- po telefonu 03 811 70 00 ali 03 811 70 15.

Za izvedbo rezervirane storitve je potreben prihod 15 minut pred terminom. V primeru neupravičene zamude se storitev ne bo izvedla. Mobilni telefon se utiša; za dragocene in osebne predmete gosta oziroma pacienta izvajalec ne odgovarja.

Informacije o rezervaciji zdravstvenih storitev so na voljo na spletni strani www.rogaska-medical.com/si/zdravljenje-pri-nas/obisk-z-napotnico-ali-delovnim-nalogom. Za potrditev rezerviranega termina je pri samoplačnikih potrebno plačilo akontacije.

Izvedba zdravstvenih storitev na napotnico ali delovni nalog

Gost oziroma pacient mora na podlagi Zakona o pacientovih pravicah (ZPacP) sporočiti neopravičeno odsotnost. Informacije in navodila za rezervacije za obisk z napotnico ali delovnim nalogom so dostopni na spletni strani izvajalca www.rogaska-medical.com.

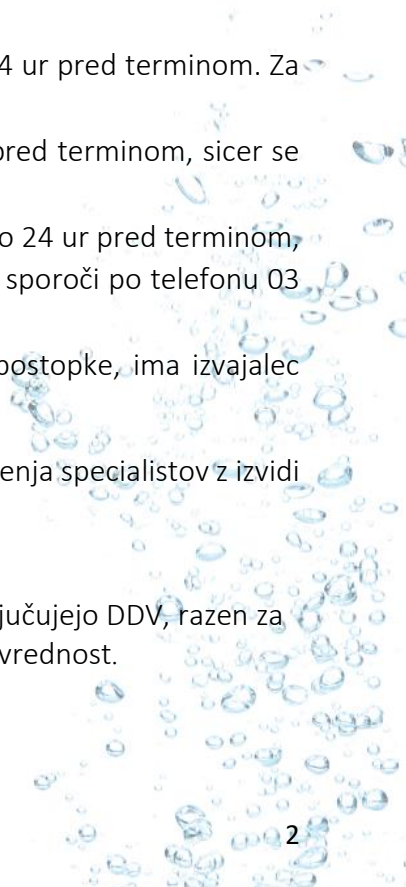
Za ostale oblike sklenitve pravnega posla pa velja:

- Urnik terapij lahko gost oziroma pacient spremeni največ dvakrat in vsaj 24 ur pred terminom. Za vsako nadaljnjo spremembo se zaračuna 20 EUR.
- Brezplačna odpoved rezervacije storitev je možna do osem delovnih dni pred terminom, sicer se storitev obračuna po polni ceni.
- Brezplačna odpoved rezervacije balneoterapevtskih postopkov je možna do 24 ur pred terminom, sicer se neizvedena storitev obračuna v višini 40 % vrednosti. Odpoved se sporoči po telefonu 03 811 70 15 ali po elektronski pošti info@rogaska-medical.com.
- Pri programih, ki vključujejo diagnostične storitve in balneoterapevtske postopke, ima izvajalec pravico določiti drugačne pogoje odpovedi.

Po končani zdravstveni storitvi bo izvajalec z redno pošto ali v elektronski obliki mnenja specialistov z izvidi posredoval na dogovorjen naslov gosta oziroma pacienta.

5 CENA IN PLAČILNI POGOJI

Cene storitev so opredeljene v ceniku (predračunu, ponudbi oziroma pogodbi). Vključujejo DDV, razen za zdravstvene storitve, ki so oproščene plačila DDV-ja po zakonu o davku na dodano vrednost.



Storitve se potrjujejo po veljavnih cenah; morebitne akcijske ponudbe so objavljene na spletni strani izvajalca. Izvajalec je upravičen do spremembe cen brez prehodnega obvestila.

Za potrditev rezerviranega termina zdravstvenih storitev je pri samoplačnikih potrebna akontacija najmanj 100 EUR. O višini akontacije gosta oziroma pacienta obvesti oddelek naročanja.

Storitve se plačajo v naprej z gotovino na recepciji izvajalca, s plačilno kartico (debetno ali kreditno), na podlagi predračuna ali računa z nakazilom na bančni račun izvajalca, z darilnim bonom ali preko Saferpay sistema. Po plačani in opravljeni storitvi se izda račun.

Darilni bon se lahko kupi na recepciji izvajalca, spletni strani www.rogaska-medical.com/si/o-nas/darilni-boni ali po elektronski pošti info@rogaska-medical.com. Veljavnost darilnega bona je eno leto od nakupa. Darilni bon ni zamenljiv za denar, prav tako v zameno zanj ni dovoljeno sprejemati kakršnega koli drugega plačila. Darilni bon je unovčljiv le v celotnem znesku; če je vrednost storitve višja od vrednosti darilnega bona, se razlika doplača; če je vrednost storitve nižja, izvajalec gostu oziroma pacientu ponudi koriščenje dodatnih storitev.

V primeru dodatnih storitev ali širšega obsega osnovne storitve ter drugih odstopanj od naročenih storitev izvajalec obvesti gosta oziroma pacienta, ki storitve doplača oziroma se mu vračilo nakaže na bančni račun v osmih dneh.

V primeru pravočasne odpovedi izvajalec vrne akontacijo oziroma vplačani znesek; v primeru nepravočasne odpovedi ali neprihoda pa ima pravico zaračunati storitev oziroma obdržati plačilo, kot je zapisano v točki 4. V primeru spremembe rezervacije na željo gosta oziroma pacienta ali zaradi višje sile, ne da bi za to obstajali razlogi na strani izvajalca zaradi nepravilno opravljene storitve, le ta nima pravice zahtevati odškodnine ali znižanja cene.

Po zapadlosti računa izvajalec gostu oziroma pacientu pošlje največ štiri opomine, v katerih določi dodaten rok za plačilo. Če račun ni poravnani niti v roku, določenem v četrtem opominu, izvajalec plačilo računa terjaja po sodni poti s sprožitvijo izvršilnega ali drugega ustreznega sodnega postopka.

6 OBVEZNOSTI IZVAJALCA

S sklenjenim pravnim poslom se izvajalec obvezuje, da bo:

- za gosta oziroma pacienta v dogovorjenem roku izvedel naročeno storitev skladno s sklenjenim pravnim poslom in splošnimi pogoji poslovanja pod pogojem, da gost oziroma pacient izpolni svoje obveznosti, dogovorjene s pravnim poslom ali izhajajoče iz splošnih pogojev poslovanja;

- varoval osebne podatke gosta oziroma pacienta v skladu s pravnimi predpisi o varovanju osebnih podatkov;
- storil vse, kar je v njegovi moči, za zagotavljanje stalne kakovosti svojih storitev in izdelkov;
- uveljavil pravico do ustavitve sprejema rezervacij brez predhodnega obvestila na podlagi omejenega števila storitev;
- uveljavil pravico do spremembe vsebine, termina in cene storitev brez predhodnega obvestila;
- zagotavljal vpogled v podatke o svoji identiteti in dostopnost do svojih kontaktnih podatkov;
- po svojih najboljših močeh se trudil zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovi spletni strani, pri čemer pa ne izključuje morebitnih nenamernih napak glede cene in rokov storitve.

7 OBVEZNOSTI GOSTA OZIROMA PACIENTA

Gost oziroma pacient se s sklenjenim pravnim poslom obvezuje, da bo:

- z izvajalcem aktivno sodeloval pri načrtovanju in izvedbi dogovorjenih storitev;
- zagotovil na zahtevo izvajalca in v dogovorjenem roku posredoval vse podatke, listine in drugo dokumentacijo, ki so potrebni za pravočasno, kvalitetno in učinkovito izvedbo dogovorjene storitve;
- izvedel plačilo pred opravljeno storitvijo oziroma v dogovorjenem roku po predplačilu ali pogodbi;
- upošteval potek naročila v skladu s točko 4 Splošnih pogojev poslovanja;
- pri izvedbi storitve upošteval navodila in priporočila izvajalca.

8 PRITOŽBE IN PRIZIVI

V primeru pomanjkljivosti ali nepravilnosti se od gosta oziroma pacienta pričakuje, da o tem nemudoma obvesti zaposlene pri izvajalcu z namenom čim hitreje rešitve nastale situacije. Če bi predmet reklamacije lahko odpravili na kraju samem (na primer nezadovoljstvo ob izbiri vrste masaže, občutek, da je postopek trajal premalo časa ipd.) in domnevna nepravilnost ni bila nemudoma sporočena osebju izvajalca, se šteje, da se je gost oziroma pacient s storitvijo strinjal in naknadna reklamacija ni mogoča.

Za ostale pomanjkljivosti, ki jih ni mogoče odpraviti na kraju samem, se lahko vloži pisna reklamacija v roku 30 dni od dneva opravljene storitve po elektronski pošti info@rogaska-medical.com. Po izteku roka izvajalec reklamacije vsebinsko ne bo obravnaval.

Gost oziroma pacient se lahko v pisni obliki pritoži na izdani račun za izvedeno storitev, ki je predmet pravnega posla, najkasneje v osmih dneh od prejema računa. Izvajalec v osmih dneh od prejema pritožbe skupaj z gostom ugotovi upravičenost le te. Če se izvajalec na pritožbo ne odzove v roku, se šteje, da je



Zdravilišče Rogaška - Zdravstvo d.o.o.
Zdraviliški trg 9 | 3250 Rogaška Slatina | Slovenija
t: +386 3 811 70 04
tajnistvo@rogaska-medical.com
www.rogaska-medical.com

pritožba upravičena. Če se gost oziroma pacient ne pritoži na obseg oziroma kakovost opravljene storitve na podlagi splošnih pogojev poslovanja, se račun prizna v celoti.

Pacienti svoje pritožbe in zahteve vlagajo v skladu z zakonom o varovanju pacientovih pravic.

9 VAROVANJE IN ZASEBNOST OSEBNIH PODATKOV

Osebni podatki gosta oziroma pacienta se zbirajo, obdelujejo in varujejo v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov. Več o tem je zapisano v politiki zasebnosti ter izjavi o obdelavi osebnih podatkov na www.rogaska-medical.com/si/politika-zasebnosti-in-piskotki in www.rogaska-medical.com/si/gdpr.

10 KONČNE DOLOČBE

Pravni posel preneha na enega od naslednjih načinov: z dokončanjem oziroma izvršitvijo enkratnega pravnega posla, s potekom pogodbe, s pisno odpovedjo, s sporazumom strank.

Morebitne spore bosta stranki reševali sporazumno, v nasprotnem primeru je glede na sedež izvajalca pristojno stvarno sodišče.

Splošni pogoji poslovanja začnejo veljati z dnem objave na spletni strani izvajalca in veljajo za nedoločen čas oziroma do uveljavitve novih. Izvajalec si pridržuje pravico do spremembe splošnih pogojev poslovanja brez predhodne najave. Gost oziroma pacient je o spremembi splošnih pogojev poslovanja obveščen z objavo na ustreznem mestu na spletni strani; izvajalec se zavezuje, da bodo veljavni splošni pogoji poslovanja vedno enostavno dostopni.

Zdravilišče Rogaška - Zdravstvo d.o.o.
Jana Klarič, direktorica

