

DOHODA O POSKYTOVANÍ SERVISNÝCH SLUŽIEB KLIENTOM

a udelenie vybraných súhlasov klienta prostredníctvom samostatných zaškrŕávacích políčk

uzatvorená v zmysle ustanovenia § 51 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Dohoda“)

1. ZMLUVNÉ STRANY

Klient:

Meno a priezvisko:	
Rodné číslo:	
Trvalý pobyt:	
Zdravotná poisťovňa:	
Tel.:	
E-mail:	

V zastúpení zákonného zástupcu:

Meno a priezvisko:	
Dátum narodenia:	
Trvalý pobyt:	
Tel.:	
E-mail:	

(ďalej len „Klient“ alebo „Dotknutá osoba“)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno:	Care Services s.r.o.
Sídlo:	Ventúrska 1, Bratislava – mestská časť Staré Mesto 811 01
IČO:	54 453 771
Zápis:	Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sro, vl. č.: 158823/B
Číslo účtu:	SK32 7500 0000 0002 2508 1083
Údaje na telefonické a emailové služby:	Tel.: 053 333 23 32, E-mail: kc@careservices.sk

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(Klient a Poskytovateľ ďalej spoločne len „Zmluvné strany“)

2. PREDMET DOHODY

2.1 Zmluvné strany uzatvárajú v zmysle § 51 Občianskeho zákonníka túto Dohodu o poskytovaní servisných služieb klientom (ďalej len „Služby“) a podľa Všeobecných obchodných podmienok poskytovania servisných služieb klientom (ďalej len „VOP“). Dohoda nadväzuje na Zmluvu o spolupráci, ktorá bola riadne uzatvorená medzi spoločnosťou Care Services s.r.o. a jednotlivým poskytovateľom zdravotnej starostlivosti (ďalej len „Zmluva o PZS“).

2.2 Špecifikácia služieb

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Klientovi doplnkové servisné, administratívne a organizačné služby úzko súvisiace so zdravotnou starostlivosťou (ďalej len „Služby“), ktoré podporujú komunikáciu, orientáciu a administratívne procesy Klienta v zdravotníckom zariadení.

Klient berie na vedomie, že Služby v zmysle tejto Dohody: i) nie sú zdravotnou starostlivosťou, ii) nepredstavujú zdravotný výkon, iii) neslúžia na diagnostiku, liečbu ani poskytovanie zdravotných informácií, iv) nie sú hraené z verejného zdravotného poistenia.

2.3 Rozsah servisných služieb

Klientske komunikačné služby

- prístup do klientskeho portálu,
- využívanie kontaktného centra a klientskych centier,
- personalizovaná klientska podpora a navigácia v službách zariadenia,

- SMS a elektronické notifikácie o termínoch a organizačných informáciách,

Rozšírená dostupnosť klientskych služieb

- poskytovanie klientskych služieb v čase 07:00 – 20:00,
- telefonické a elektronické prijímanie požiadaviek pacientov,
- evidencia a administratívne spracovanie klientskych podnetov,

Administratívna koordinácia pacienta

- koordinácia pohybu pacienta v zariadení,
- administratívna podpora pri plánovaní termínov,
- navigáciu medzi pracoviskami zdravotníckych zariadení,

Administratívne sprostredkovanie komunikácie a žiadostí

- prijímanie a evidencia odkazov pre zdravotníckych pracovníkov,
- administratívne sprostredkovanie požiadaviek pacienta (napríklad sprostredkovanie výberu zdravotníckeho pracovníka)
- administratívne prijímanie žiadostí o vystavenie receptov.

3. ZÁKLADNÉ POVINNOSTI A ÚČEL DOHODY

3.1 Poskytovateľ poskytne Klientovi Služby v rozsahu a za podmienok stanovených v tejto Dohode a aktuálne platných VOP Poskytovateľa, ktoré sú dostupné na webovom sídle Poskytovateľa www.agel.sk.

3.2 Klient sa zaväzuje za tieto Služby zaplatiť odmenu na základe aktuálne platného cenníka Poskytovateľa.

3.3 Pre účely poskytovania telefonických alebo emailových konzultácií budú ako kontaktné údaje uložené telefónne číslo a email Klienta uvedené v článku 1 tejto Dohody. V prípade realizácie telefonátu alebo zaslania emailu z iného čísla a emailu Poskytovateľ nezaručuje, že telefonát, resp. email prijme, resp. že v prípade neprijatého hovoru zrealizuje spätný hovor. Klient berie na vedomie, že odpoveď Poskytovateľa na telefonické volanie Klienta môže byť ovplyvnená prevádzkovými obmedzeniami Poskytovateľa. V prípade, že Poskytovateľ neodpovie ani na opakovaný telefonát Klienta, Klient zašle Poskytovateľovi email so žiadosťou o spätný kontakt.

Poskytovateľ poskytuje na základe uzavretia tejto Dohody služby nad rozsah povinností určených právnymi predpismi v odboroch špecifikovaných v Zmluve o PZS a predmetné Služby nie sú službami zdravotnej starostlivosti uhrádzanými (ani čiastočne) z verejného zdravotného poistenia v zmysle platných právnych predpisov.

4. SERVISNÁ TARIFA

4.1 Za poskytovanie Služieb sa Klient zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi odmenu vo výške podľa aktuálneho cenníka Poskytovateľa, ktorý je dostupný fyzicky na klientskom centre Poskytovateľa alebo na webovom sídle www.agel.sk.

4.2 V odmene je zahrnuté poskytnutie Služieb podľa tejto Dohody a VOP počas dohodnutej doby (ďalej len „rozhodné obdobie“). Prvým dňom pre začatie plynutia rozhodného obdobia je deň podpisu tejto Dohody obidvoma zmluvnými stranami.

4.3 Klient má na výber nasledujúce formy úhrady: a) platba v hotovosti v pokladni Poskytovateľa, b) platba platobnou kartou, c) platba v platobnom automate, d) platba online.

4.4 Služby podľa tejto Dohody môže Klient využívať počas celého rozhodného obdobia u všetkých zmluvných partnerov Poskytovateľa; ustanovenie článku 4.5 tejto Dohody tým nie je dotknuté.

4.5 Čerpanie Služieb zo strany Klienta je podľa tejto Dohody podmienené úhradou celej odmeny, niektorým zo spôsobov podľa článku 4.3 tejto Dohody.

5. VYHLÁSENIA KLIENTA

5.1 Klient vyhlasuje, že sa oboznámil s obsahom a rozsahom Služieb podľa tejto Dohody a tiež s cenníkom Služieb.

5.2 Klient vyhlasuje, že mu boli poskytnuté všetky informácie súvisiace s poskytovaním Služieb, ako aj všetky informácie týkajúce sa práv a povinností Klienta v súvislosti s touto Dohodou, pričom Klient vyhlasuje, že týmito informáciami porozumel.

5.3 Klient vyhlasuje, že bol Poskytovateľom ešte pred uzatvorením tejto Dohody poučený, že zdravotná starostlivosť u zmluvného poskytovateľa zdravotnej starostlivosti bude Klientovi poskytnutá daným poskytovateľom zdravotnej starostlivosti aj bez uzatvorenia tejto Dohody. Využívanie Služieb dohodnutých v tejto Dohode nie je podmienkou poskytovania zdravotnej starostlivosti uhrádzanej na základe verejného zdravotného poistenia ako ani neodkladnej zdravotnej starostlivosti zo strany poskytovateľa zdravotnej starostlivosti Klientovi.

6. SPRACÚVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV A SÚHLASY KLIENTA

6.1 Za účelom plnenia dohodnutých podmienok podľa tejto Dohody Poskytovateľom je nevyhnutné, aby Poskytovateľ spracúval osobné údaje Klienta. Všetky podmienky spracúvania osobných údajov Poskytovateľom platné ku dňu uzatvorenia tejto Dohody sú dostupné na stránke: www.agel.sk. Ak je táto Dohoda uzatvorená fyzicky v papierovej forme, sú tieto informácie v znení platnom ku dňu uzatvorenia tejto Dohody neoddeliteľnou prílohou tejto Dohody.

6.2 Klient berie na vedomie, že nižšie uvedené súhlasy sú dobrovoľné, oddeliteľné od samotného uzatvorenia tejto Dohody a nie sú podmienkou poskytovania zdravotnej starostlivosti. Klient udeľuje iba tie súhlasy, pri ktorých označí príslušné zaškrtnávacie políčko. Ak políčko označené nie je, podpis Klienta sa na daný súhlas nevzťahuje.

Klient označením príslušného políčka udeľuje výslovný súhlas:

- ☐ so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely v rozsahu a za podmienok uvedených v Prílohe č. 1 tejto Dohody, najmä na zasielanie informácií o službách, novinkách, kampaniach, dotazníkoch a obchodných ponukách;
- ☐ na spracúvanie jeho osobných údajov osobitnej kategórie, a teda vybraných výsledkov vyšetrení Prevádzkovateľom a súčasne Sprostredkovateľmi, a to kontaktovaním Klienta za účelom zlepšenia dostupnosti služieb resp. vyšetrení, ponuky termínov a informovania o ďalších personalizovaných vyšetreniach pre Klienta.
- ☐ so zasielaním informácií a komunikáciou prostredníctvom emailu, SMS správ, telefonického kontaktu alebo iných elektronických komunikačných nástrojov v rozsahu zvolených súhlasov.

6.3 Úplné znenie informácií k súhlasu so spracúvaním osobných údajov pre marketingové účely tvorí Prílohu č. 1 tejto Dohody. Klient podpisom tejto Dohody potvrdzuje, že mal možnosť sa s jej znením oboznámiť pred udelením alebo neudelením príslušného súhlasu.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

7.1 Táto Dohoda nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.

7.2 Dohoda sa uzatvára na dobu neurčitú.

7.3 Táto Dohoda zaniká: a) spolu so zánikom Zmluvy o PZS, b) výpoveďou niektorej zo zmluvných strán, pričom výpovedná lehota je 1 mesiac a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane, c) písomným odstúpením od Dohody niektorou zmluvnou stranou z dôvodu uvedeného v tejto Dohode alebo vo VOP Poskytovateľa alebo v prípade ustanovenom všeobecne záväzným právnym predpisom.

7.4 Zánik platnosti Dohody nemá vplyv na platnosť Zmluvy o PZS.

7.5 Zmluvné podmienky uvedené v tejto Dohode, vrátane jej príloh a dokumentov, na ktoré odkazuje, predstavujú úplnú dohodu medzi Zmluvnými stranami a nahrádzajú všetky predchádzajúce dohody a dohovory, či už ústne alebo písomné, medzi Zmluvnými stranami súvisiace s predmetom tejto Dohody.

7.6 Zmeny a doplnenia tejto Dohody môžu byť robené len v písomnej forme, očíslovanými a zmluvnými stranami podpísanými dodatkami.

7.7 Dohoda je uzatvorená na základe ustanovenia § 51 Občianskeho zákonníka a spravuje sa právnym režimom Občianskeho zákonníka a platnými VOP Poskytovateľa.

7.8 Ak bude niektoré z jednotlivých ustanovení tejto Dohody považované alebo neskôr akokoľvek vyhlásené za neplatné, nevykonateľné, neúčinné či neúplné, nebude mať táto skutočnosť vplyv na platnosť zostávajúcich ustanovení Dohody. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v takom prípade nahradia neplatné, nevykonateľné alebo neúčinné ustanovenia takými platnými, vykonateľnými a účinnými ustanoveniami, ktoré budú čo najviac zodpovedať účelu a cieľu nahrádzaných ustanovení.

7.9 Poskytovateľ je oprávnený VOP jednostranne meniť, pričom za záväzné sa považujú tie VOP, ktoré boli zverejnené na internetových sídlach Poskytovateľa, ak vo VOP nie je uvedený neskorší dátum ich účinnosti. V prípade nesúhlasu Klienta so zmeneným znením VOP je Klient oprávnený do 30 dní od zverejnenia nového znenia VOP od tejto Dohody odstúpiť.

7.10 Táto Dohoda sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom každá zmluvná strana dostane jeden rovnopis tejto Dohody.

7.11 Zmluvné strany vyhlasujú, že ich zmluvná voľnosť nie je obmedzená, túto Dohodu uzatvárajú slobodne a vážne, prejavy ich vôle sú zrozumiteľné a určité, nekonajú v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok, obsahu tejto Dohody porozumeli v plnom rozsahu, súhlasia s ňou a na znak toho ju podpisujú.

V _____ dňa _____

Klient/Zákonný zástupca

[meno a priezvisko]

V Bratislave dňa _____

Care Services s.r.o.

MUDr. Beata Havelková, MPH, MBA, LL.M., konateľ

JUDr. Marek Šedík, konateľ

PRÍLOHA Č. 1

SÚHLAS SO SPRACÚVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV PRE MARKETINGOVÉ ÚČELY – úplné znenie informácií

Identifikačné údaje Klienta/Dotknutej osoby sa vyplňajú v článku 1 tejto Dohody. Ak sa údaje do tejto prílohy automaticky nenačítajú, za rozhodujúce sa považujú údaje uvedené v článku 1 Dohody.

Týmto udeľujem Prevádzkovateľovi súhlas na spracúvanie mojich osobných údajov uvedených v Dohode, v rozsahu Meno, Priezvisko, trvalý pobyt, telefónne číslo a email za podmienok bližšie špecifikovaných v tomto súhlase a to za účelom informovania o personalizovaných marketingových aktivitách.

Nižšie uvedené informácie Vám slúžia k zabezpečeniu plnej a transparentnej informovanosti o spracúvaní Vašich osobných údajov (najmä identifikačných, kontaktných údajov, e-mailových adries) Prevádzkovateľovi v súlade s čl. 13 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 niektorých príslušných ustanovení zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

1. Kontaktné údaje Prevádzkovateľa:

Care Services s.r.o. IČO: 54 453 771, so sídlom Ventúrska 1, 811 01 Bratislava

2. Kontaktné údaje Sprostredkovateľov:

Všetky spoločnosti patriace do skupiny AGEL, ktorých identifikačné údaje sú dostupné TU.

3. Kontaktné údaje zodpovednej osoby v oblasti ochrany osobných údajov

korešpondenčná (kontaktná) adresa: AGEL SSC a. s., so sídlom Ventúrska 1, 811 01 Bratislava, tel. +421 903 475 966, e-mail: dpo@agel.sk.

4. Účel spracúvania osobných údajov a právny základ ich spracúvania

Zasielanie produktových noviniek (tzv. newslettrov) a informácií, dotazníkov na získanie spätnej väzby, dotazníkov súvisiacich s poskytovaním ďalších zdravotníckych služieb a to prostredníctvom emailu alebo SMS správy za účelom informovania o vybraných novinkách, zľavách, súbazách o ceny, obchodných ponukách a súvisiacich službách. Súčasťou komunikácie môžu byť prieskumy slúžiace na zlepšovanie zákazníckej skúsenosti a tiež všeobecné a špecializované a personalizované (šité na mieru) obchodné ponuky, alebo získanie zvýhodnených produktov a služieb zmluvných partnerov. Marketingové informácie sú zasielané príležitostne, spravidla niekoľkokrát za rok, najviac približne trikrát mesačne.

Možné spôsoby oslovenia: poštovou zásielkou, e-mailom a/alebo inými elektronickými komunikačnými nástrojmi, priamym telefonickým oslovením, SMS správou a textovými správami v rámci online chatovacích aplikácií.

5. Oprávnený záujem Prevádzkovateľa alebo tretej strany

Spracúvanie osobných údajov môže byť nevyhnutné okrem vyššie uvedeného účelu aj pre účely ďalších oprávnených záujmov Prevádzkovateľa, najmä v súvislosti s uplatňovaním priameho marketingu elektronickými prostriedkami ponuku obdobných služieb účastníkom odborného podujatia ako aj možnosť uplatňovať svoje práva a nároky vyplývajúce z uskutočneného odborného podujatia.

6. Prijemcovia, kategória príjemcov osobných údajov

- Určení Zamestnanci Prevádzkovateľa, prípadne ďalšie spoločnosti skupiny AGEL,
- Štátne orgány a ďalšie subjekty na základe iných právnych predpisov,
- Subjekty, ktoré Prevádzkovateľovi poskytujú služby a s ktorými má Prevádzkovateľ uzavretú zmluvu o spracúvaní osobných údajov.

7. Prenos osobných údajov do tretej krajiny

Prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie sa neuskutočňuje.

8. Doba spracúvania osobných údajov

Nevyhnutne potrebný čas na splnenie práv a povinností súvisiace s realizáciou odborného podujatia.

Informácie o právach Dotknutej osoby:

Poskytnutie Osobných údajov na základe tohto súhlasu je dobrovoľné a nie je viazané na akékoľvek služby poskytované prevádzkovateľom a Skupinou AGEL. Poskytovanie Vašich osobných údajov Prevádzkovateľovi je len v rozsahu nevyhnutnom pre zasielanie informačných newslettrov a dotazníkov, prípadne SMS správ. Neposkytnutie Vašich osobných údajov v stanovenom rozsahu Vám neumožní, byť informovaný o novinkách, produktoch a marketingových aktivitách spoločnosti.

Dotknutá osoba je oprávnená tento súhlas kedykoľvek odvolať. Odvolaním súhlasu nie je dotknutá zákonnosť spracovania vychádzajúceho zo súhlasu, ktorý bol udelený pred jeho odvolaním.

Dotknutá osoba má právo požadovať od prevádzkovateľa prístup k Osobným údajom týkajúcim sa Dotknutej osoby, ich opravu či vymazanie, prípadne obmedzenia spracovania.

Dotknutá osoba má právo namietat' proti spracovaniu. Dotknutá osoba má tiež právo na prenosnosť údajov, tj. právo získať od prevádzkovateľa Osobné údaje v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a právo odovzdať tieto údaje inému prevádzkovateľovi, bez toho, aby tomu prevádzkovateľ bránil.

Dotknutá osoba sa môže obracať na zodpovednú osobu pre ochranu osobných údajov vo všetkých záležitostiach súvisiacich so spracovaním jeho Osobných údajov a výkonom jeho práv podľa príslušných právnych predpisov.

Ak nevyhoví prevádzkovateľ žiadosti Dotknutej osoby o vysvetlenie či odstránenie nevyhovujúceho stavu, má Dotknutá osoba právo obrátiť sa na vyššie uvedenú zodpovednú osobu aby bola zabezpečená náprava alebo obrátiť sa so sťažnosťou na postup prevádzkovateľa na príslušný dozorný úrad pre prevádzkovateľov so sídlom v Slovenskej republike: Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk, <https://dataprotection.gov.sk/> .

