

REKLAMAČNÝ PORIADOK

NOVAMED, spol. s r.o., Bernolákova 10, 974 05 Banská Bystrica
telefón: 048/4399 233, e-mail: sekretariat@novamed.sk

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Spoločnosť **NOVAMED, spol. s r.o., so sídlom Bernolákova 10, Banská Bystrica 974 05, IČO: 31 623 832**, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sa vložka č. 2510/S, je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti v zariadeniach ambulantnej zdravotnej starostlivosti v rozsahu podľa povolenia na poskytovanie zdravotnej starostlivosti (ďalej len „**Poskytovateľ**“).

Poskytovanie Klientskych služieb ako aj tento Reklamačný poriadok je v súlade so zákonom č.250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností súvisiacich so zabezpečením nadštandardných služieb a komplexného manažmentu realizovaných Poskytovateľom pre Klienta na základe Dohody, ako aj za účelom vzájomnej podpory Poskytovateľa na jednej strane a Klienta na strane druhej, vydal Poskytovateľ podľa § 273 ods. 1 Obchodného zákonníka pre Klientov, ktorí si zakúpili služby, Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) a zároveň aj tento reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).

II. PREDMET

Poskytovateľ zodpovedá za to, že akékoľvek ním ponúkané nadštandardné služby (bližšie vymedzené vo VOP - ďalej len „**Služby**“), budú spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej Služby v súlade s jej charakterom.

Poskytovateľ je zodpovedný za chyby Služby v zmysle § 622 a 623 Občianskeho zákonníka. Poskytovateľ však nezodpovedá za výpadky dostupnosti Služby, neposkytnutie objednanej Služby alebo neúplné alebo nesprávne poskytnutie Služby, ktoré nastalo v dôsledku okolností na strane Klienta alebo tretích subjektov alebo okolností vyššej moci.

Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu:

-na kvalitu poskytovanej Služby,

-na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú Službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že cena nebola určená v súlade s platným Cenníkom.

Kvalitou poskytovanej Služby sa rozumie predovšetkým náležité administratívne vykonanie a poskytnutie služby.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

NOVAMED, spol. s r.o., Bernoláková 10, 974 05 Banská Bystrica
telefón: 048/4399 233, e-mail: sekretariat@novamed.sk

Reklamovať nemožno Službu, ktorá nebola vykonaná z dôvodu okolností, ktoré nastali nezávisle od vôle Poskytovateľa, a to predovšetkým (i) ak nastali okolnosti vylučujúce zodpovednosť Poskytovateľa, (ii) ak vznikli dôvody na nevykonanie Služby na strane Klienta, (iii) ak Klient nedodrží pokyny a poučenia zo strany Poskytovateľa a Poskytovateľ vie toto porušenie preukázať, alebo (iv) ak Poskytovateľ nemohol objektívne vykonať Službu z dôvodu pôsobenia vyššej moci (tzv. vis maior).

Reklamáciu musí Klient uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil chybu poskytovanej Služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 15 kalendárnych dní, inak právo na reklamáciu zaniká.

Reklamácia môže byť uplatnená:

- písomne na korešpondenčnej adrese Poskytovateľa,
- emailom na emailovej adrese poskytovateľa sekretariat@novamed.sk

Po uplatnení reklamácie Klientom vydá Poskytovateľ potvrdenie o prijatí reklamácie.

Poskytovateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví v lehote určenej Poskytovateľom, a to najmä vzhľadom na dôvod a závažnosť reklamácie. Vybavenie reklamácie trvá najviac 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Spôsoby vybavenia reklamácie:

-ak sa na poskytovanej Službe vyskytne chyba, ktorú možno odstrániť, má Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie;

-ak sa na poskytovanej Službe vyskytne chyba, ktorú nemožno odstrániť, má Klient nárok na:

bezplatné poskytnutie služby,

vrátenie poslednej platby;

-ak Službu nemožno vykonať z dôvodu na strane Klienta alebo z dôvodu pôsobenia vyššej moci, Klient nemá nárok na nápravu.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

NOVAMED, spol. s r.o., Bernolákova 10, 974 05 Banská Bystrica
telefón: 048/4399 233, e-mail: sekretariat@novamed.sk

V prípade opodstatnených reklamácií, pri ktorých bude reklamácia vyriešená vrátením uhradených finančných prostriedkov, bude táto suma vrátená formou bezhotovostného prevodu na účet písomne oznámený klientom v tvare IBAN alebo poštovou poukážkou na adresu uvedenú v klientskej karte alebo písomne oznámenú klientom.

V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby Klient uviedol: (i) v čom spočíva chyba poskytnutej služby, (ii) telefónne číslo, z ktorého si objednal poskytnutie Služby, (iii) svoj email, (iiii) bankový účet v tvare IBAN, (iiiii) prípadne poštovú adresu na preberanie zásielok pre poštové poukazy.

O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Klienta e-mailom.

V Banskej Bystrici 1.9.2023

MUDr. Ľubica Find'ová, PhD.

riaditeľka