

SPLOŠNI POGOJI

1. Uvodne določbe

Ponudnik zobozdravstvenih storitev je podjetje LUVAGOTERRA d.o.o., Vilharjeva 42, 1000 Ljubljana, ID za DDV SI 82691029.

Storitve družbe LUVAGOTERRA d.o.o., Vilharjeva 42, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: »ponudnik«) obsegajo vse zobozdravstvene storitve, ki so ponujene oziroma opredeljene na spletni strani www.orthodental.si, vključno z dodatnimi storitvami, ki so izvedene samostojno ali kot del druge storitve, ki jo nudi ali opravlja ponudnik (v nadaljevanju: »storitve«).

Splošni pogoji poslovanja skupaj z načrtom obravnave se nanašajo na naročilo in uporabo storitev pri ponudniku, pri čemer so s splošnimi pogoji in z načrtom obravnave opredeljene pravice in obveznosti med ponudnikom in strankam storitev in z oddanim naročilom skupaj sestavljajo pogodbo o naročilu storitev. Predmetni splošni pogoji poslovanja so sestavni del vsakega pravnega posla, ki nastane na podlagi sprejetega naročila stranke.

»Stranka« je vsaka oseba, ki naroča in uporablja storitve pri ponudniku. Vse stranke, ki so mladoletne, morajo imeti dovoljenje starša oziroma skrbnika za izvedbo storitev. Če je otrok mladoleten, morajo starši ali skrbniki prebrati te splošne pogoje uporabe in se strinjati s temi pogoji uporabe.

»Načrt obravnave« je stranki prilagojen obrazec za naročilo storitev, ki med drugim vsebuje ni pa omejen na povzetek prisotne nepravilnosti, načrta zdravljenja, obvezna navodila ravnanja po opravljeni storitvi, ter bistveni materiali (kot npr. vsadki, aparati idr.), ki bodo uporabljeni pri obravnavi in predstavlja pisno informirano soglasje stranke.

2. Veljavnost in uporaba splošnih pogojev

Stranko zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku oddaje spletnega naročila na storitve, oziroma od trenutka, ko se stranka seznanja z njimi v poslovnih prostorih ponudnika. Stranka je ob oddaji naročila vsakič opozorjena na splošne pogoje poslovanja in z oddajo naročila potrди seznanjenost z njimi.

Stranki prilagojen načrt obravnave skupaj s predmetnimi splošnimi pogoji predstavlja pogodbeno razmerje med ponudnikom in stranko.

Z uporabo spletne strani stranka sprejema in soglašja z vsemi določbami teh pogojev poslovanja, ki vključujejo tudi vse povezave in njihove sestavne dele ter potrjuje, da je bil seznanjen s politiko zasebnosti.

Cenik storitev (v nadaljevanju: »cenik«), dostopen na spletni strani www.orthodental.si in v poslovnih prostorih ponudnika, velja kot priloga in sestavni del teh splošnih pogojev poslovanja.

Ponudnik je upravičen spreminjati določila teh splošnih pogojev poslovanja brez predhodnega obvestila strankam, vključno s spremembami cen storitev, pri čemer se za datum spremembe šteje objava na spletni strani www.orthodental.si oz. datum naveden na ceniku, ki je strankam dostopen v poslovnih prostorih ponudnika.

V primeru spremembe cenika, spremenjene cene veljajo z dnem objave.

3. Plačilo

Vse cene v ceniku oziroma na spletni strani so v evrih (EUR) in vsebujejo davek na dodano vrednost (DDV) razen za tiste storitve ki so skladno z zakonom o davku na dodano vrednost oproščene plačila DDV.

Opravljenе storitve manjšega obsega ponudnik običajno zaračunava neposredno po opravljeni storitvi, razen če je med ponudnikom in strankam dogovorjeno plačilo po obrokih. Ponudnik tako stranki za manjše storitve izstavi račun neposredno po opravljeni storitvi, stranka pa je dolžan račun poravnati takoj.

Za storitve večjega obsega (ortodontska terapija, storitve protetike, posegi specialistov, ki terjajo več ponovitev – zdravljenje paradontalnih bolezni, ipd.) je stranki lahko izstavljen račun z določenim rokom plačila ali avansni (pred)račun. Če stranka računa ne poravna pred izvedbo storitve, ponudnik ni dolžan opraviti storitve.

Stranka lahko prek ponudnika za ponudnikove storitve zaprosi za odobritev kredita, katero ponudnik posreduje kreditodajalcu (Leanpay). Odobritev kredita in pogoji odplačevanja kredita za storitve ponudnika niso zajeti v teh splošnih pogojih, temveč so dogovorjeni individualno med stranko (kreditojemalcem) in kreditodajalcem.

Brezplačni pregled Invisalign je namenjen izključno odraslim in otrokom, starejšim od 7 let, ki se bodo ortodontskega pregleda udeležili prvič in še niso v ortodontski obravnavi oziroma želijo z morebitno obravnavo prekiniti in pričeti terapijo z opornicami Invisalign. Če naročnik ne izpolnjuje navedenih pogojev, se mu opravljena storitev obračuna skladno z veljavnim cenikom.

4. Naročilo

Stranka se lahko naroči na storitve po spletnem obrazcu, po telefonu ali neposredno pri ponudniku.

Pogodba o naročilu velja za sklenjeno oziroma ponudnikova ponudba za sprejeto v trenutku, ko se stranka odzove vabilu in ob predlaganem terminu koristi storitve ponudnika.

Pogodba o naročilu je sklenjena tudi v primeru, če stranka brez predhodnega naročila koristi storitve ponudnika.

Slike, vsebovane v ponudbi ter v drugih ponudnikovih gradivih, vključno s spletnim mestom, so simbolične in se stranke nanje v nobenem primeru ne morejo sklicevati ali na njihovi podlagi karkoli terjati od ponudnika.

Če stranka odpove predhodno dogovorjeni termin, je o tem dolžan ponudnika obvestiti najmanj 24 ur pred dogovorjenim terminom. V primeru, da stranka pravočasno ne odpove tri zaporedne termine, mu je ponudnik upravičen obračunati ceno prvega specialističnega pregleda.

Če stranka dvakrat odpove brezplačni prvi pregled, si ponudnik pridružuje pravico, da naslednji pregled zaračuna po veljavnem ceniku, ki velja za specialistični pregled.

V primeru, da stranka ne pride na dogovorjeni termin in se v vmesnem času stanje stranki poslabša, ponudnik ne odgovarja za poslabšanje le-tega, saj mu je bilo onemogočeno spremljanje stanja stranke.

V primeru, da stranka ne sledi navodilom ponudnika in zaradi tega pride do poslabšanja, je ponudnik upravičen, da stranki zaračuna polno storitev po ceniku oz. si pridržuje pravico, da dodatno zaračuna dodatne stroške, tudi v primeru če gre (delno ali polno) ponovitev storitve.

Za storitve in naročila pri katerih ponudnik izdelava, uporabi ali naroči blago, ki je izdelano po navodilih stranke in prilagojeno njenim osebnim potrebam, odstop od pogodbe skladno s potrošniško zakonodajo ni mogoč oz. dovoljen.

Stranka lahko pisno odstopi od pogodbe v primerih, ki jih dopušča zakon o varstvu potrošnikov. Stranka z neplačilom pogodbenega zneska ne more enostransko prekiniti pogodbe. Enostranska prekinitve obravnave ne predstavlja odstopa od pogodbe. Ponudnik stranki ni dolžan vrniti prejetega plačila zaradi nezmožnosti zaključka storitve, ki je posledica ravnanj stranke (neodzivanje na vabila obravnave idr.)

Ponudnik lahko enostransko prekine pogodbo, če stranka v osmih (8) dneh po prejemu opomina ne poravnava zapadlih obveznosti. Če stranka tudi po opominu ne poravnava obveznosti, šteje za datum prekinitve pogodbe datum, ko je ponudnik posredoval stranki pisno izjavo o prekinitvi pogodbe.

Ponudnik je upravičen do enostranske razveze pogodbe če je po oddanem naročilu s strani ponudnika ob poglobljenem pregledu stranke ugotovljeno, da z naročeno storitvijo ne bo možno doseči namena naročila ali pa bi bilo otežena izpolnitev s strani ponudnika (spremenjene okoliščine) in stranki nista dosegli sporazumne spremembe naročila.

5. Darilni boni

V primeru, da oseba pri ponudniku kupi darilni bon za posamezno storitev ali v določeni denarni vrednosti, je rok veljavnosti bona zapisan na bonu. Bon je potrebno izkoristiti za zapisano storitev ali vrednost v roku, ki je naveden na bonu. Za neizkoriščen bon ali pretek veljavnosti bona, oseba ni upravičena do vračila vnaprej plačanega zneska denarja.

6. Roki za izvedbo storitev

Ponudnik storitev izvede v roku, ki je naveden v ponudbi ali v korespondenci med ponudnikom in stranko. Kljub temu si za posamično zdravljenje pridržuje pravico do podaljšanja rokov, saj se lahko zdravljenje zaradi nepredvidenih dejavnikov podaljša.

Roki za izvedbo storitve se lahko podaljšajo tudi na prošnjo stranke, če se ponudnik s tem strinja.

V primeru višje sile (dogodek, ki ga ni bilo mogoče pričakovati, se mu izogniti ali ga odvrniti in je bil povzročen od zunaj in ni posledica uporabe neke stvari ali dejavnosti) se roki za izvedbo storitve podaljšajo za čas trajanja višje sile, pod pogojem, da ponudnik stranka obvesti o nastopu višje sile, takoj, ko je to mogoče. Za višjo silo se štejejo tudi dogodki, ki izvirajo iz sfere ponudnika.

V primeru, da je za začetek, nadaljevanje ali dokončanje storitve s strani ponudnika nujno ali koristno sodelovanje stranke (npr. potrditev predlaganih rešitev, dostava dokumentacije, podajanje ključnih informacij za izvedbo ipd.), in stranka zamudi dogovorjeni rok oziroma ne odgovori na poziv ponudnika, ima ponudnik možnost, da vse predvidene roke izvedbe podaljša.

Če stranka dogovorjeno storitev plača vnaprej, mora z začetkom dogovorjene storitve pričeti v roku šest (6) mesecev od dneva plačila. Če stranka iz razlogov, ki niso na strani ponudnika, s storitvijo ne prične v tem času, cena storitve pa se vmes spremeni, si ponudnik pridržuje pravico do zahteve po doplačilu za razliko v ceni in doplačilo za morebitne storitve, ki jih je zaradi preteka daljšega časovnega obdobja potrebno opraviti ponovno.

7. Jamčevanja ponudnika storitve

Ponudnik odgovarja za svoje storitve v skladu s standardi, ki mu jih nalaga strokovna doktrina in je dolžan pri opravljanju svojih storitev ravnati z vso potrebno skrbnostjo, ki jo od njega zahteva stroka.

Ponudnik zagotavlja storitve, ki temeljijo na medicinski doktrini in etiki, ob upoštevanju človekovega dostojanstva, osebnosti in varstva človekovih pravic. Ponudnik je zavezan k varstvu osebnih podatkov in zagotoviti sledljivost vpogledov v podatke v skladu z zakonom o varstvu osebnih podatkov.

Poklicna odgovornost ponudnika je zavarovana pri zavarovalnici Wiener Städtische.

Ponudnik ni odgovoren, če storitev ni opravljena v skladu z estetskimi želji stranke. Ponudnik ni odgovoren za rezultat storitve če stranka ne izvaja posredovanih navodil po zaključku storitve oz. ne izvaja postopkov, ki jih je potrebno upoštevati po obravnavi.

Ponudnik pri storitvah izdelava žičke, izdelava folije, bruksistične opornice ali ščitnika ne odgovarja za morebitno premikanje zob stranke, saj obstaja tudi ob pravilni retenciji možnost, da se zobje premikajo.

Ponudnik v primeru beljenja zob lasersko ali s folijami uporniku ne jamči, kakšen bo odtenek zob po beljenju, saj je odtenek zob odvisen tudi od genetike, prehrabnih navad, kajenja ipd.

V primeru, da stranka redno ne vzdržuje ustne higijene, ponudnik ne more odgovarjati za nastalo škodo po ustrezno opravljenih implantoških, protetičnih, ortodontskih ali drugih storitvah.

Ponudnik stranki, ki je kadilec, ne more zagotoviti, da bo rezultat storitev skladen s pričakovanji, saj kajenje neposredno škoduje zdravju zob (med drugim lahko upočasni proces celjenja po vstavitvi implantata, saj telesu odvzame kisik, ki ga potrebuje za hitro okrevanje). Dolgoročno preživetje implantatov je pri kadilcih pomembno zmanjšano. Kajenje ni kontraindikacija, a je resna grožnja uspehu pri vgradnji zobnih implantatov, o čemer ponudnik vnaprej opozori stranko.

Ponudnik ne podaja nobenih zagotovil ali jamstev glede časovnice prejema naročenih materialov in ali drugih izdelkov, ki so potrebni za izvedbo naročene storitve.

8. Obveznosti stranke

Stranka je dolžan ponudniku posredovati vse podatke in pojasniti vsa dejstva in zdravstvene okoliščine, ki jih ponudnik zahteva in bi lahko vplivale na storitev. Stranka mora ponudniku tudi zagotoviti vso dokumentacijo, ki jo ponudnik potrebuje za izvedbo storitve (kot npr. rentgenski posnetki – ti. ortopan, CBCT, morebitni izvidi specialistov ipd.)

V primeru, da pride do spremembe, je stranka dolžan o vsaki spremembi nemudoma, obvestiti ponudnika. Stranka trpi vse neugodne posledice opustitve obvestila o spremembi podatkov in/ali okoliščin.

V primeru pomanjkljivosti ali nepravilnosti se od stranke pričakuje, da o tem nemudoma obvesti ponudnika z namenom čim hitrejše rešitve nastale situacije. Če je možno predmet reklamacije odpraviti na kraju samem tj. v prostorih ponudnika in domnevna nepravilnost ni bila nemudoma sporočena ponudniku, se šteje, da se je stranka s storitvijo strinjala in naknadna reklamacija ni mogoča.

Za ostale pomanjkljivosti, ki jih ni mogoče odpraviti na kraju samem, se lahko vloži pisna reklamacija v roku 8 dni od dneva opravljene storitve po elektronski pošti na info@orthodental.si. Po izteku roka izvajalec reklamacije vsebinsko ne bo obravnaval.

Stranka se lahko v pisni obliki pritoži na izdani račun za izvedeno storitev, ki je predmet pravnega posla, najkasneje v 8 dneh od prejema računa. Ponudnik v osmih dneh od prejema pritožbe skupaj s stranko ugotovi upravičenost le te. CUE se stranka 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. FotograPiranje stanja zobovja

Stranka je seznanjen, da ponudnik z namenom učinkovitega izvajanja terapije ter potrebnih zdravstvenih posegov, pred začetkom dela in med izvajanjem terapije fotografira stanje zobovja, ki jih ponudnik potrebuje za medicinske namene in ki služijo kot pomoč v procesu zdravljenja.

10. Avtorske pravice

Vsa vsebina, ki vključuje besedila, slike, gracike, animacije oziroma druge dokumente, ki je na spletni strani, je v izključni lasti lastnika spletnega mesta in je avtorsko zaščitena z veljavnimi zakoni. Enako velja za vso dokumentacijo z vključenimi slikami, ki je strankam izročena neposredno.

Prepovedano je vsakršno kopiranje in objavljanje katerekoli vsebine v celoti ali delno na drugih mestih, razen v primeru, ko to dovoli ponudnik v pisni obliki.

11. Varstvo osebnih podatkov

Stranka s sklenitvijo Pogodbe o naročilu soglaša, da se njeni osebni podatki in podatki iz zdravstvenega kartona uporabljajo za namene izvajanja storitev po tej pogodbi. Stranka ponudniku daje izrecno soglasje za prenos in uporabo podatkov za potrebe izvajanja zdravstvenih storitev.

CUE gre za izvajanje storitev za mladoletnega otroka, s sklepanjem pogodbe zakoniti skrbnik otroka kot stranke izrecno podaja soglasje, da se podatki iz evidenčnih zdravstvenih kartonov mladoletnih otrok uporabljajo za namene izvajanja zdravstvenih storitev.

Ponudnik lahko zaradi nemotenega in pravočasnega izvajanja storitev zagotovi tudi druge pogodbene sodelavce, pri čemer uporabnik izrecno soglaša, da lahko tudi drug pogodbeni izvajalec zdravstvenih storitev uporabi osebne podatke in podatke iz zdravstvenega kartona.

Stranka podaja izrecno soglasje za uporabo osebnih podatkov z namenom obveščanja o novostih in storitvah ali tehničnih rešitvah in podobnih dejavnostih, ki jih ponuja ponudnik oziroma njegovi pogodbeni partnerji za zagotavljanje storitev: razčlenitev strank, statistične obdelave in obveščanje o ponudbah, neposredno trženje, raziskave trga, vodenje analiz poslovanja.

12. Končne določbe

V skladu s 76. členom ZZDej izvajalec storitev izvaja interni strokovni nadzor. Za izvajanje nadzora sta v skladu s 76. členom ZZDej pristojna še Zdravniška zbornica Slovenije in ministrstvo, pristojno za zdravje.

Za odnose med uporabnikom in izvajalcem zdravstvenih storitev, ki niso urejeni s temi pogoji, se uporablja (slovenska) zakonodaja, ki ureja obligacijska razmerja. Morebitne spore rešujeta pogodbeni stranki sporazumno. CUE pa to ni mogoče, je za reševanje spоров pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani.

Ti Splošni pogoji poslovanja veljajo in se uporabljajo od 10.3.2024 dalje.