

## **Opšti uslovi organizacije pružanja zdravstvene usluge i boravka**

### **Uvodne odredbe**

Korisnik usluga se za potrebne informacije pružanja usluga boravka i pružanja zdravstvenih usluga prijavljuje prema uputstvima i uslovima navedenim na sajtu <http://dentalplaza.rs/>.

Ordinacija se obavezuje da korisniku usluga, pribavi i pruži skup usluga koje su ugovorene ugovorom o pružanju usluga organizacije boravka (u daljem tekstu ugovor).

Usmene informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u ugovoru ne obavezuju ordinaciju.

Korisnik usluga može biti svako fizičko lice (fizičko lice-pojedinačna ili grupna poseta), koje može boraviti na teritoriji Republike Srbije u skladu sa njenim zakonskim propisima.

Ugovor o pružanju usluga između ordinacije i korisnika usluga zaključuje se na osnovu ponude jedne ugovorne strane i prihvata te ponude od druge ugovorne strane.

Ordinacija u ponudi određuje rok za prihvata koji sadrži dan i čas kada počinje da teče i dan i čas kada ističe rok za prihvata.

U slučaju da je korisnik usluga odsutan u toku komunikacije sa ordinacijom u obavezi je da imenuje zastupnika korisnika usluga, o čemu pisanim putem obaveštava ordinaciju.

Slanje ili izlaganje kataloga, cenovnika, tarifa i drugih obaveštenja, kao i oglasi učinjeni putem štampe, letaka, radija, televizije ili na koji drugi način, ne predstavljaju ponudu ordinacije za zaključenje ugovora, nego samo poziv da se učini ponuda pod objavljenim uslovima.

Ugovor o pružanju usluga se može zaključiti putem: e-mail, faksom, slanjem pisma ili telegramom.

Odnos između ordinacije i korisnika usluga uređuje se ovim opštim uslovima organizacije boravka i ugovorom koje prihvataju ugovorne strane kao tipiziranu poslovnu praksu, na osnovu opšte priznate slobode ugovaranja.

### **Prava i obaveze**

Prava i obaveze ordinacije:

-da sa korisnikom usluga zaključi ugovor;

-korisniku usluga stavi na raspolaganje pisanim putem ili u elektronskom obliku ili na sajtu program-potvrdu boravka i opšte uslove organizacije boravka;

- da ga informiše o ponudi mogućih vidova osiguranja u Republici Srbiji;
- da organizuje usluge koje su utvrđene ugovorom;
- da se stara o pravima i interesima korisnika usluga u skladu sa dobrim poslovnim običajima;
- da preduzima mere u interesu sigurnosti i zaštite korisnika usluga;

-da čuva kao tajnu sve što je saznao od korisnika usluga (Ordinacija neće povrediti ovu obavezu ako daje obaveštenja o korisniku usluga nadležnim i ovlašćenim državnim organima na njihov zahtev, ili, pak, trećim licima, ako to korisnik usluga odobri);

-da postupa po uputstvima koje mu je korisnik usluga blagovremeno dao, ako su ona u skladu sa ugovorom i uobičajenim poslovanjem ordinacije. Ako ordinacija smatra da dobijena uputstva ne odgovaraju ili su štetna po korisnika usluga upozoriće na to korisnika usluga i zahtevaće nova uputstva. Ukoliko korisnik usluga ne da potrebna uputstva, ordinacija ima pravo i u obavezi je da radi na način koji je u datim prilikama najpogodniji za korisnika usluga;

Prava i obaveze korisnika usluga:

-da se detaljno upozna sa programom boravka, ovim opštim uslovima boravka i uslovima pružanja stomatoloških usluga i usluga osiguranja;

-da po sopstvenom izboru obezbedi odgovarajuće polise putnog i boravišnog osiguranja;

-da se pre zaključenja ugovora informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova Republike Srbije [www.mfa.gov.rs](http://www.mfa.gov.rs), o situaciji u zemlji, a preko sajta Ministarstva spoljnih poslova države kroz koju prolazi u tranzitu o situaciji u toj državi ili na drugi način, naročito o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika;

-da plati organizatoru cenu kako je to ugovoreno i navedeno u programu i ugovoru (Sve vrste usluga koje nisu predviđene ugovorom – programom boravka korisnik usluga mora posebno platiti, na primer: aerodromske takse, \_\_\_\_\_ i dr. usluga);

-da da istinite i potpune podatke kako bi ordinacija mogla da udovolji svojim ugovornim obavezama (korisnik usluga je dužan da obavesti ordinaciju o činjenicama koje su od uticaja na njihov međusobni odnos, u suprotnom odgovara za štetu koju pretrpi ordinacija ili neka druga strana zbog toga što nije bila na vreme obavještena);

-da saraduje sa ordinacijom pre i za vreme boravka, kao i posle boravka ako je to neophodno;

-da pisanim putem da uputstva ordinaciji o svim elementima koji određuju njegov izbor sa svim specifičnostima koje mogu da utiču na odvijanje putovanja i/ili boravka – pojedinosti koje se imaju predvideti u ugovoru odnosno i programu boravka;

-da omogući izvršenje ugovornih obaveza ordinacije tako da se uvek mora pojaviti u zakazano vreme (kada je u Republici Srbiji prema vremenu Republike Srbije), na za to označenom mestu i da sarađuje sa zaposlenima i drugim radno angačovanim licima u ordinaciji;

-da nadoknadi ordinaciji štetu koju bi ova pretrpela kao posledicu radnji ili propuštanja korisnika usluga, kao i druge troškove u vezi s tim;

-da sam, brine o ličnim ispravama, prtljagu i drugim ličnim stvarima i predmetima (Korisnik usluga je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatom prevozniku, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, korisnik usluga ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja i dr., a prema važećim domaćim propisima);

-da njegove isprave, prtljag i drugo ispunjavaju uslove predviđene graničnim, carinskim, sanitarnim, monetarnim i drugim administrativnim propisima Republike Srbije i drugih zemalja kroz koje prolazi do mesta odredišta, u protivnom korisnik usluga će snositi rizik za sve štete koje pretrpi ordinacija i biće dužan da ih nadoknadi;

- da ako su usluge iz ugovora o organizovanju boravka nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, zahteva srazmerno sniženje cene pod uslovom da je stavio prigovor ordinaciji u roku od tri dana od dana završetka boravka (Korisnik usluga čim konstatuje "nedostatak" mora odmah obavestiti ordinaciju odnosno bilo kog zaposlenog u njoj. Na ovaj način omogućuje se da ordinacija bude u toku i iznađe odgovarajuće rešenje i smanji štetu);

-Korisnik usluga preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u određenom smeštajnom objektu koja se može odnositi na kodeks oblačenja, vreme početka i kraja obeda, deponovanje i čuvanje novca, vreme korišćenja bazena ili drugih sadržaj, zabranu puštanja muzike u sobama ili smeštajnim jedinicama, popijeno piće iz mini bara, zabranu pušenja, dovođenja neprijavljenih lica, deponovanje drugih dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe ili smeštajne jedinice, nemogućnost smeštaja u sobe ili smeštajne jedinice pre određenog vremena, broj osoba u sobi ili smeštajnoj jedinici, obavezu napuštanja sobe ili smeštajne jedinice u određeno vreme i sl.;

-da dobije sve potrebne informacije pri izboru destinacije, prevoza, smeštaja, da dobije obaveštenja u vezi sa pasošem, vizama, ostalim važećim propisima i sl. Zahtev za informacijama i/ili obaveštenjima od strane korisnika usluga mora biti u pisanom obliku (pismo, e-mail, fax).

## **Odgovornost**

Ordinacija ne snosi odgovornost i/ili rizike za nesavesno ponašanje jednog ili više korisnika usluga ili njihovih pratilaca koji mogu dovesti do nepotrebnog zadržavanja ostalih korisnika usluga ili njihovih pratilaca pri prelazu bilo koje državne granice ili u drugim slučajevima.

Ordinacija ne snosi odgovornost i nije dužna upoznati korisnika usluga i njihove pratiocce, državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za tranzitnu

zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata i da sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno.

Ordinacija ne preuzima odgovornost za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni prtljag.

Isključuje se odgovornost ordinacije za dela onih osoba nad kojima ordinacija nema direktnu kontrolu i nisu zaposleni kod nje kao i u slučaju štrajkova, zatvaranja granica, prirodnih katastrofa, terorističkih akata, demonstracija, blokada saobraćajnica, sanitarnih i zdravstvenih poremećaja, poremećaja komunikacija, rata, zatvaranja aerodroma, luke i sve drugo što je van kontrole ordinacije.

Ordinacija ne može biti odgovorna korisniku usluga ili pratiocu za fakultativne i naknadno izvršene usluge koje izvrši i naplati neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene programom boravka ili pisanim putem ugovorene.

### **Plaćanje, otkaz, odustanak**

Cene su formirane na osnovu poslovne politike ordinacije, i/ili pružaoca zdravstvene usluge i ne mogu biti predmet prigovora – reklamacije.

Kada korisnik usluga potpiše ili potvrdi program boravka dužan je da u roku **od 3 radna** dana uplati depozit - kaparu u visini od  % od ukupne cene boravka i cene za planirane pružene zdravstvene usluge. Uplaćeni depozit - kapara uračunava se u cenu.

Depozit – kapara obavezuje s jedne strane ordinaciju pružaoca zdravstvenih usluga da su obezbeđeni termini za pružanje zdravstvenih usluga, a s druge strane korisnika usluga na poštovanje uslova organizacije boravka.

Ako korisnik usluga otkaže boravak ili pružanje zdravstvenih usluga ili određene usluge, ordinacija iz položenog depozita - kapare plaća licima kod kojih je izvršila rezervaciju određenu štetu (kapara kao odustanica).

Po prijemu fakture (računa) ili potvrde o uplaćenom depozitu - kapari, počinje za obe ugovorne strane da važi program boravka.

Ukoliko se ne izvrši plaćanje prema načinu i rokovima kako su definisani programom boravka ili ugovorom, ordinacija ima pravo da posle obaveznog upozorenja, otkaže organizaciju boravka i pružanje zdravstvenih usluga i zadrži uplaćeni deposit-kaparu (kapara kao odustanica).

Ukoliko korisnik usluga posle isplate dela ili ukupne cene odustane od boravka kako je definisano programom ili ugovorom, dužan je da pismeno izvesti ordinaciju.

Datum prijema pismenog otkaza od strane ordinacije predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada ordinaciji i/ili pružaocu neke usluge, izraženo procentualno u odnosu na ukupnu cenu, i to :

100% ako se otkaže u toku boravka, na dan započinjanja boravka ili do 5 dana pred putovanje,

90% ako se otkaže 6 do 9 dana pre započinjanja putovanja-boravka,

80% ako se otkaže 10 do 14 dana pre započinjanja putovanja-boravka,

40% ako se otkaže 15 do 19 dana pre započinjanja putovanja-boravka,

20% ako se otkaže 20 do 29 dana pre započinjanja putovanja-boravka,

10% ako se otkaže od momenta vršenja rezervacije – potpisivanja ugovora – potvrde boravka do 30-tog dana pred putovanje-boravak.

Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid boravka slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije, i drugih bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa.

Ne dobijanje vize za ulazak ili nedozvoljavanje ulaska u Republiku Srbiju ili bilo koju tranzitnu državu, zbog čega korisnik usluga ili pratilac mora da odustane od programa boravka smatra se njegovim odustankom – otkazom u smislu ovih opštih uslova.

Ordinacija može odustati od ugovora, odnosno programa boravka, potpuno ili delimično, bez obaveze na naknadu štete, ako pre ili za vreme izvršavanja ugovora nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvideti, ni izbeći ili otkloniti, a koje bi, da su postojale u vreme zaključenja ugovora, predstavljale opravdan razlog za ordinaciju da ugovor ne zaključi.

U slučaju odustanka ordinacije od ugovora pre njegovog izvršenja, ordinacija mora u celini vratiti ono što je primila bez prava korisnika usluge ili pratioca na drugo obeštećenje.

Ordinacija može odustati od ugovora i organizacije boravka bez ikakve obaveze ili kakve naknade ako korisnik usluga ili pratilac ometa sprovođenje boravka ili ako se u toj meri ponaša protivno odredbi ugovora da je opravdan momentalni raskid.

Ako je ordinacija odustala od ugovora za vreme njegovog izvršenja, ima pravo na pravičnu naknadu za ostvarene ugovorene usluge, a dužna je preduzeti sve nužne mere za zaštitu interesa korisnika usluga.

### **Prigovori i reklamacije**

Usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom programu boravka ili posebnom pisanom ugovoru, ne obavezuju ordinaciju i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora – reklamacije korisnika usluga ili njegovog pratioca.

Ako korisnik usluga ili njegov pratilac nije posebno ugovorio usluge posebnih – dopunskih karakteristika i kvaliteta, nema osnova za podnošenje prigovora ordinaciji.

## **Pravo na povećanje ugovorene cene**

Ordinacija može zahtevati povećanje ugovorene cene samo ako je posle zaključenja ugovora odnosno potpisivanja programa boravka došlo do promena u kursu razmene valute ili do promene u cenama, koje utiču na cenu boravka.

## **Smeštajne jedinice - smeštaj**

Ponuđeni smeštajni objekti, prevozna sredstva i druge usluge ponuđeni su prema službenoj kategorizaciji Republike Srbije.

Ukoliko korisnik usluga ili pratilac nije izričito ugovorio smeštaj posebnih odlika, prihvaćće bilo koju smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u programu boravka.

U slučaju želje za promenom smeštajne jedinice ista će se zameniti samo ako ima tehničkih mogućnosti tj. slobodnog kapaciteta ali se ne može prihvatiti kao primedba ako ordinacija ili smeštajni objekat to ne mogu.

Specijalni zahtevi kao što su pogled, spratnost i sl., moraju biti navedeni u ugovoru odnosno programu boravka.

Ako drukčije nije ugovoreno, smeštaj i napuštanje korisnika usluga i pratioca u smeštajnom objektu je prema pravilima smeštajnog objekta (kućni red).

Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cene, kao i od kategorije objekta. Specijalni zahtevi moraju biti navedeni u ugovoru.

## **Izmene u PROGRAMU BORAVKA**

U slučaju da korisnik usluga ili pratilac želi bilo kakvu promenu u programu boravka, on mora da podnese pisani zahtev.

Izmene u programu boravka mogu se vršiti samo ako su prouzrokovane vanrednim okolnostima koje ordinacija nije mogla predvideti, izbeći ili otkloniti.

## **Osiguranje boravka**

Ukoliko je korisnik usluga/gost osiguran, on će dobiti nadoknadu za osiguran slučaj.

## **Završne odredbe**

Bankovne provizije u finansijskim transakcijama idu na teret korisnika usluga/gosta.

Sa stranim korisnicima usluga jezik komunikacije je engleski. U prethodnom dogovoru sa ordinacijom jezik komunikacije može biti i drugi ali to se mora navesti u ugovoru odnosno programu boravka.

Ordinacija obezbeđuje predstavnika i njegovo celodnevno prisustvo ako je to ugovorom predviđeno i to od momenta dolaska korisnika usluga.

Korisnik zdravstvenih (medicinskih) usluga ima određena prava i dužnosti o čemu se detaljno upoznajte u kontaktu sa pružaocem zdravstvenih (medicinskih) usluga u ordinaciji (formular "Informisani pristanak pacijenta").

Praćenje korisnika usluga/pacijenta od strane lekara ili medicinskih tehničara (sestara) za vreme boravka posebno se ugovara i mora biti navedeno u ugovoru odnosno programu boravka.

### **Primena propisa**

Na odnose iz ugovora o pružanju usluga i organizacije boravka, u svemu se ima primenjivati pravo Republike Srbije.

U slučaju spora, ako se ne može rešiti mirnim putem, u svakom slučaju (lična, teritorijalna, stvarna i svaka druga) ugovara se nadležnost suda Republike Srbije.

Korisnik usluga i njegov pratilac su dužni da poštuju sve važeće propise Republike Srbije.

Ovi opšti uslovi važe od \_\_.\_\_. 2018 godine.

Ordinacija „DENTAL PLAZA” Beograd

---

dr Igor Sojanović, osnivač