

На основу Закона о туризму (“Сл. гласник РС”36/2009) и члана 21. Статута Специјалне болнице за рехабилитацију „ТЕРМАЛ“ Врдник, Управни одбор Специјалне болнице за рехабилитацију „ТЕРМАЛ“ Врдник на седници одржаној дана 13.03.2018. године доноси:

ОПШТЕ УСЛОВЕ ПОСЛОВАЊА СПЕЦИЈАЛНЕ БОЛНИЦЕ ЗА РЕХАБИЛИТАЦИЈУ “ТЕРМАЛ” ВРДНИК

I УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Специјална болница за рехабилитацију “ТЕРМАЛ” Врдник (у даљем тексту: Болница) пружа здравствене услуге које се пацијенту, као осигураннику, обезбеђују из средстава здравственог осигурања, а које су делатност Болнице.

Болница пружа и здравствене услуге које се не обезбеђују из обавезног здравственог осигурања, а према Правилнику о обиму, садржају и начину остваривања здравствене заштите и другим прописима који регулишу дату материју.

Члан 2.

Поред здравствених, Болница пружа услуге смештаја и исхране трећим лицима (у даљем тексту: корисници услуга), као и друге услуге за које је регистрована, у складу са Законом о туризму и другим прописима који регулишу ову материју.

Члан 3.

Болница ставља корисницима услуга на располагање све своје потенцијале и улаже све своје знање и искуство да би пружила услуге савесно и професионално.

Члан 4.

Специфичност услуга и благовремено и квалитетно извршавање истих, налажу успостављање Општих услова пословања Болнице (у даљем тексту: Општи услови пословања).

Уколико законом или нормативним и појединачним актима Болнице у писаном облику изричито није уговорено нешто другачије, Болница не преузима никакве обавезе и одговорности осим оних које су регулисане Општим условима пословања.

II ПРИМЕНА ОПШТИХ УСЛОВА ПОСЛОВАЊА

Члан 5.

Општи услови пословања се примењују на све упите, понуде и прихвате понуда, као и на све посебно закључене уговоре.

Понуда и прихват понуде имају правну снагу закљученог уговора, на које се примењују Општи услови пословања.

Члан 6.

Потписом појединачног уговора, прихватањем понуде или уплатом аванса, корисник услуга изричито признаје да је упознат и да у целости прихвата Опште услове пословања.

Члан 7.

Општи услови пословања саставни су део сваког појединог уговора о пружању услуга, понуде, прихвата понуде и сваке друге радње којом је Корисник услуга прихватио коришћење услуга Болнице, осим уколико Болница и корисници услуга не уговоре другачије.

III ПРИЈАВЕ, РЕЗЕРВАЦИЈЕ, УПЛАТЕ И УГОВОР

Члан 8.

Све врсте упита и резервација примају се у писаној форми путем маила Болнице: лично у просторијама Болнице: у служби продаје или на Рецепцији, као и у пословницама агенција које су уговором постали партнери Болнице.

На основу постављеног упита кориснику услуга биће послата понуда Болнице. Одговором на понуду примиће се потврда резервације, на основу које ће корисник услуга уплатити аванс и тако осигурати коришћење услуга Болнице.

Обавезни износ аванса је 20%, а директор може одобрити аванс од 10% од цене услуге за групне кориснике услуга или посебне врсте корисника.

Уплата аванса је обавезна најкасније 8 дана пре доласка, а уплата свих услуга Болнице најкасније задњег дана боравка.

У случају неоправданог одустанка од коришћења услуга Болнице корисник услуга губи право на повраћај аванса.

У случају непоштовања рока за уплату аванса Болница задржава право да сторнира резервацију или да кориснику услуга обезбеди смештај у другом објекту Болнице ако за сметај постоје могућности.

Члан 9.

Потенцијални корисник услуга је дужан дати све податке које захтева поступак резервације.

Уплатом резервације, потенцијални корисник услуга потврђује да је упознат са Општим условима пословања и да их у потпуности прихвата и тиме они постају правна обавеза како за корисника услуга, тако и за Болницу.

Члан 10.

Сви потенцијални корисници услуга могу поступак резервације, уплате цена и друга питања од значаја за коришћење услуга детаљније регулисати путем закљученог уговора.

Члан 11.

Плаћање услуга Болнице врши се у динарима, односно у динарској вредности по средњем курсу Народне банке Србије на дан плаћања: готовином и чековима грађана на рецепцији Болнице, кредитним картицама и уплатама на текући рачун Болнице.

IV СМЕШТАЈ И ТРАНСФЕР КОРИСНИКА УСЛУГА

Члан 12.

Уколико корисник услуга није изричито уговорио смештај посебних одлика, прихватиће било коју регистровану и расположиву смештајну јединицу Болнице.

V ЦЕНЕ УСЛУГА

Члан 13.

Цене услуга за пацијенте који се упућују у Болницу преко Републичког фонда за здравствено осигурање (у даљем тексту: РФЗО) су одређене Ценовником РФЗО.

Члан 14.

Цене осталих услуга регулисане су Ценовником услуга Болнице који доноси Управни одбор.

Цене услуга Болнице не могу бити предмет рекламације.

Цене су формиране на основу пословне политике Болнице, уз строго вођење рачуна о тржишним условима привређивања.

Члан 15.

У циљу освајања нових тржишта, ступања у пословне односе са потенцијално великим корисницима услуга, појаве краткорочне неликвидности, уредног плаћања редовних корисника услуга, групним корисницима услуга и других сегмената који су значајни за пословну политику, директор Болнице може одобрити наведеним корисницима попуст на цену услуга до 30 %.

Директор Болнице у складу са нормативним актима Болнице у изузетним случајевима: на основу броја чланова групе која користи услуге, лицима који изводе пројекте за потребе Болнице, представницима организација и установа здравствене или друге делатности са којима Болница има пословно-техничку сарадњу и у другим случајевима од интереса за делатности Болнице може одобрити право на бесплатно коришћење услуга Болнице.

Члан 16.

Цена обухвата само услуге из Ценовника услуга назначене у обрачуну услуга.

Оне услуге које нису назначене у обрачуну, нису укључене у плаћене услуге и корисник услуга их посебно плаћа.

Члан 17.

У цену пакет аранжмана урачунато је:

- коришћење базена, сауне, клима уређаја и wi-fi мреже.
- деца до 3 године не плаћају боравак, а деца од 3 до 10 година плаћају 50% од важеће цене боравка, изузев ако користе услуге б.о. дана што подразумева цену без попушта.

Болница Агенцијама одобрава 5% провизије и 1/25 гратис особа.

У случајевима конкретних (појединачних) склапања уговора, цене су подложне корекцији у зависности од: броја корисника услуга, врсте услуга, термина коришћења услуга и временског трајања коришћења услуга

Примена одредби става 2. овог члана у искључивој је надлежности директора у складу са нормативним актима Болнице

Члан 18.

У случају промене цена након извршене резервације, а пре уплаћеног аванса, потенцијални корисник услуга ће одмах бити обавештен о томе и биће му послат нови обрачун.

За кориснике услуга који су уплатили аванс, гарантује се да ће преостали део бити обрачунат по основу ценовника који је важио у време уплате аванса, уколико је то за њих повољније.

VI БОРАВИШНА ТАКСА И ОСИГУРАЊЕ

Члан 19.

Боравишна такса је по важећем Закону о туризму паушални новчани износ који представља приход локалне самоуправе и који плаћа лице које изван свог пребивалишта користи услуге смештаја.

Боравишна такса плаћа се истовремено кад и услуга смештаја и посебно се исказује.

Члан 20.

Болница има закључен Уговор о осигурању са осигуравајућим друштвом на основу којег су сви корисници њених услуга осигурани од последица несрећног случаја.

Члан 21.

Боравишна такса за кориснике који исту плаћају износи за сваки дан боравка 100,00 динара, а осигурање 10,00 динара по особи и дану боравка.

Деца до 7 година и пацијенти преко РФЗО не плаћају боравишну таксу.

Деца од 7 до 15 година плаћају 50% пуне цене боравишне таксе.

VII ИСПРАВЕ

Члан 22.

Запослени у Болници прихваћају личне исправе које им достави корисник услуга и нису овлашћени да испитују валидност личних исправа и докумената корисника услуга.

Уколико корисник услуга за време боравка у просторијама Болнице изгуби личне или путне исправе или другу документацију, дужан је да о сопственом трошку благовремено обезбеди нове и сноси све евентуалне штетне последице по том основу.

VIII ПОСЕБНИ УСЛОВИ КОРИШЋЕЊА УСЛУГА БОЛНИЦЕ ВЕЗАНИ ЗА ЗДРАВСТВЕНО СТАЊЕ КОРИСНИКА УСЛУГА

Члан 23.

Корисник услуга је дужан уговорити посебне услове везане за његово здравствено стање када за тим постоји потреба: специфична исхрана, карактеристичан смештаја, а које су везане за здравствено стање корисника услуга: хроничне болести, алергије, инвалидитета и сличног.

У случају коришћења здравствених услуга Болнице корисник услуга је обавезан да са собом понесе и сву медицинску документацију која може бити од значаја за спровођење рехабилитације, а у супротном, Болница не преузима никакву посебну обавезу нити одговорност по том основу.

IX ПРОМЕНА И ОТКАЗ КОРИШЋЕЊА УСЛУГА

Члан 24.

Болница може одустати од уговора или отказати резервацију потпуно или делимично у случају наступања ванредних околности (више силе) које би биле оправдан разлог да се уговор не закључује и не шаље обрачун да су постојале у време закључивања уговора.

Болница може отказати услуге и уколико за време пружања истих наступе ванредне околности које се не могу избећи ни отклонити.

У случају отказа резервације или започетог пружања услуга, Болница је дужна да кориснику услуга или лицу које је резервисало коришћење услуга, изврши повраћај уплаћених средстава за услуге које није пружила, најкасније у року од осам дана од дана отказа.

Члан 25.

Када промену потврђене резервације није могуће извршити, важиће правила као и код сторнираних резервација.

Болница не преузима одговорност за промене програма коришћења услуга услед непредвиђених околности и више силе у току коришћења услуга.

Када се коришћење услуга прекида из оправданих разлога, Болница има право на накнаду за стварно пружене услуге.

Члан 26.

Дан писменог отказа резервације: на маил Болнице: или лично на Рецепцији од стране лица које је извршило резервацију услуга представља основ за обрачун накнаде која припада Болници, изражена процентуално у односу на укупну цену услуге и то:

1. 15% ако се коришћење услуга откаже до 30 дана пре почетка;
2. 30% ако се коришћење услуга откаже 29 до 15 дана,
3. 50% ако се коришћење услуга откаже 14 до 8 дана,
4. 85% ако се коришћење услуга откаже 7 – 1 дана и
5. 100% ако се коришћење услуга изврши на дан или после дана почетка коришћења услуга.

Промена уговореног датума почетка или краја коришћења услуга, сматра се одустајањем корисника од коришћења услуга.

У изузетним случајевима када је то могуће и када није претрпела штету, Болница ће извршити промену без икакве надокнаде.

Корисник услуга да нађе и тражи одобравање замене корисника услуга за учињену резервацију.

Болница је дужна извршити повраћај новца кориснику услуга који је нашао замену корисника услуга, по одбитку стварних и учињених трошкова које је имала.

Члан 27.

Болница ће надокнадити само стварне, односно учињене трошкове, уколико је до отказа дошло због изненадне теже болести или смрти корисника услуга или чланова његове уже породице, позива за војну вежбу или позива другог државног или судског органа, односно елементарне непогоде званично проглашене од стране надлежног државног органа.

За наведене случајеве корисник услуга је обавезан доставити доказ којим се остварују права из здравственог осигурања по основу привремене спречености за рад (потврду изабраног лекара из области опште медицине, односно отпусну листу стационарне здравствене установе), умрлицу, позив за војну вежбу и сл., а у случају смрти корисника услуга, његов сродник је дужан да достави умрлицу.

Не могу се сматрати оправданим разлозима за отказ или прекид коришћења услуга случајеви локалних терористичких напада, експлозија, заразе, епидемије и друге болести, елементарне непогоде, климатски услови и сл. за које није проглашено ванредно стање од стране надлежних државних органа.

Члан 28.

Изненадна тежа болест подразумева од стране овлашћеног лекара утврђено изненадно и неочекивано оболење, односно инфективну болест или органски поремећај, који настане после закључења уговора или потврде резервације и није у вези нити је последица неког претходног здравственог стања, а такве је природе да захтева боравак у Болници и онемогућава почетак коришћења услуга.

X ОБАВЕЗЕ БОЛНИЦЕ

Члан 29.

Обавезе Болнице су: да брине о правима и интересима корисника услуга, тачно презентује информације, сарађује при решавању спорних ситуација у складу са прописима, Посебним узансама у туризму и начелом поступања у складу са пажњом доброг привредника.

Обавеза Болнице ја и да се брине о извршењу услуга, односно да кориснику услуга пружи све уговорене услуге.

XI ОБАВЕЗЕ КОРИСНИКА УСЛУГА

Члан 30.

Корисник услуга је обавезан :

- поседовати исправе и друга документа,
- придржавати се кућног реда и сарађивати са одговорним лицем Болнице,
- надокнадити сваку начињену штету у смештајној јединици на лицу места,
- платити цену за коришћене услуга на лицу места, уколико другачије није уговорено.

XII ПРТЉАГ И ВРЕДНЕ СТВАРИ

Члан 31.

Драгоцене предмете, новац, пртљаг, личне ствари и сличне предмете корисници услуга могу депоновати на рецепцији Болнице, а у супротном понашању корисника услуга Болница неће одговарати за нестанак.

XIII РЕКЛАМАЦИЈА КОРИСНИКА УСЛУГА И РЕШАВАЊЕ СПОРОВА

Члан 32.

Корисник услуга је обавезан, да без одлагања, на лицу места оправдани приговор саопшти одговарајућем лицу Болнице и да сарађује у доброј намери да се отклоне узроци приговора и прихватити понуђено решење које одговара уговореној услузи.

Корисник услуга је у обавези да стрпљиво сачека временски оквир од 24-48 часова да

се узрок приговора отклони (квар фрижидера, нестанак струје или воде, лоше очишћена смештајна јединица, лоше опрана постељина и друго).

Ако је узрок приговора отклоњен у року из става 2. овог члана корисник услуга је обавезан потписати потврду о истом.

Члан 33.

Ако узрок приговора није отклоњен у року року из члана 32. корисник услуга ће са представником Болнице о томе саставити писану потврду у два примерка, коју и један и други потписују.

Уколико се узрок приговора не отклони у року из члана 32., а корисник настави са коришћењем услуга Болнице, сматраће се да су уговорене и плаћене услуге у целости извршене.

Ако корисник услуга на самом месту не прихвати понуђено решење које одговара уплаћеној услузи, Болница неће уважити накнадну рекламацију.

У случају да недостаци нису отклоњени у року из члана 32. корисник услуга је обавезан да у року од 8 дана након уговореног дана завршетка коришћења услуга Болници достави основан и документован приговор (потврду о приговору на лицу места, чињенично конкретизован захтев по врстама неизвршених услуга и сл.) и захтев за снижење цене за пружене услуге.

Члан 31.

Сваки корисник услуга рекламације подноси појединачно.

Болница неће разматрати групне рекламације.

Болница ће се узети у разматрање само благовремене, образложене и документоване рекламације, а којима се узрок није могао отклонити на лицу места.

Члан 32.

Болница је дужна доставити кориснику услуга писани одговор на приговор у року од 8 дана, односно да снизи цену за пружене услуге и да изврши повраћај разлике у цени у року од 15 дана од дана пријема уредне и оправдане рекламације.

Уколико рекламација није комплетна и исту треба уредити, кориснику услуга ће се доставити одговор да исту у накнадном року уреди, под претњом пропуштања.

Ако корисник услуга прихвати предлог о снижењу цене за пружене услуге, дужан је потписати потврду са клаузулом да нема никаквих даљих потраживања по било ком основу према Болници .

Снижење цене по рекламацији може достићи само износ рекламираног, а неизвршеног дела услуга и не може обухватити већ искоришћене услуге.

Члан 33.

Сматраће се да је Болница поступила у складу са позитивним прописима када је кориснику услуга понуђено снижење цене на основу неадекватно пружених услуга, у складу са ценовником који је важио на дан прихватања услуге.

Сваки захтев корисника услуга за иницирање поступка пред надлежним органима, као и обавештавање јавних гласила и медија пре истека рока за решавање приговора, сматраће се преурањеним, повредом уговора и ових Општих услова пословања.

Члан 34.

Корисник услуга који није задовољан предлогом Болнице за мирно решавање спора, може се жалити туристичкој инспекцији у седишту Болнице.

За решавање спорова уговара се надлежност суда према седишту Болнице.

XIV ОСИГУРАЊЕ

Члан 35.

Болница има закључен Уговор о осигурању са осигуравајућим друштвом на основу којег су сви корисници њених услуга осигурани од последица несрећног случаја.

XV ЗАШТИТА ЛИЧНИХ ПОДАТАКА КОРИСНИКА УСЛУГА

Члан 36.

Лични подаци корисника услуга које исти даје добровољно, представљају пословну тајну Болнице.

Корисник услуга је сагласан да се лични подаци могу користити за реализацију уговорених услуга, при чему се не могу саопштавати адресе, место, време и цене коришћења услуга другим лицима.

Лични подаци корисника услуга могу се саопштавати искључиво службеним лицима одређеним посебним прописима.

XVI ЗЛОУПОТРЕБА КОРИШЋЕЊА УСЛУГА

Члан 37.

Корисницима услуга Болнице који услуге користе супротно општим условима и узанцама, који злоупотребе право коришћења услуга, који неовлаштено другим лицима омогуће коришћење услуга које њима припадају, онемогућавају пружање услуга Болнице или наносе штету Болници одузеће се право коришћења услуга Болнице на штету и одговорност корисника услуга.

Члан 38.

Запослени Болнице који корисницима услуга Болнице омогуће коришћење услуга супротно општим условима и узанцама чине тежу повреду радне дужности за коју се може изрећи мера отказа уговора о раду.

XVII ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 39.

Корисник услуга извршавањем својих обавеза, то јест уплатом аконтације за резервацију у потпуности прихвата Опште услове пословања и обавезује се да ће исте поштовати.

Члан 40.

Све што је наведено у Ценовнику и Општим условима пословања, односи се како на држављане Републике Србије, тако и на стране држављане који уједно морају имати и исправе предвиђене прописима.

Члан 41.

На све што није регулисано Општим условима пословања, примениће се одредбе законских прописа, Посебних узанси у туризму, као и одредбе нормативних аката Болнице и појединачног уговора закљученог између Болнице и корисника услуга.

