

## **Yleiset ehdot hammashoitopalveluiden tarjoamisessa**

Yleiset ehdot säätävät Sakala Hambaravin (Bluegate OÜ, rekisterikoodi 10871635, toimipaikka Kotka 12, 11315 Tallinna, jäljempänä **Sakala Hambaravi**) ja Sakala Hambaravin potilaan (jäljempänä **Potilas**) oikeudet, velvollisuudet ja vastuun hammashoitopalvelun tarjoamisessa Potilaalle.

Kysymyksissä, joita Yleisissä ehdoissa ei ole säädetty, nojaututaan Viron velvoiteoikeuslakiin (võlaõigusseadus), lakiin terveydenhoitopalvelun järjestämisestä (tervishoiuteenuse korraldamise seadus) sekä muihin lakeihin ja niiden perusteella vahvistettuihin oikeudellisiin säädöksiin.

### **1 Sopimuksen solmiminen ja palveluun rekisteröityminen**

1.1 Potilas voi rekisteröityä vastaanotolle, hoitotoimenpiteeseen ym. palveluun (jäljempänä **Palvelu**) klinikalla paikan päällä, puhelimitse, internetitse, Sakala Hambaravin verkkosivun kautta tai älypuhelimella Sakala Hambaravin matkapuhelinsovelluksen avulla.

1.2 Terveydenhoitopalvelun tarjoamista koskeva esisopimus (varaus) Sakala Hambaravin ja Potilaan välillä katsotaan solmituksi, kun Potilas rekisteröityy hänelle Palvelun tarjoamiseen. Terveydenhoitopalvelun tarjoamista koskevan esisopimuksen (varauksen) perusteella Potilaalla on oikeus saada terveydenhoitopalvelua edeltä käsin varattuna aikana.

1.3 Terveydenhoitopalvelun tarjoamista koskevan esisopimuksen muodostavat nämä yleiset ehdot, Potilaan kanssa suullisesti tai kirjallisesti solmittu sopimus sekä Sakala Hambaravissa voimassa olevat ja Potilaalle ilmoitetut ohjeet, säännöt ja vaatimukset.

1.4 Palveluun rekisteröitymisellä Potilas suostuu noudattamaan Palvelun tarjoamisehtoja.

### **2 Palvelun tarjoamisedot**

2.1 Potilaan tulee maksaa hänelle tarjottavasta terveydenhoitopalvelusta Sakala Hambaravin vahvistaman hinnaston mukaisesti. Suuntaa-antavaan hinnastoon on Potilaalla mahdollisuus koska tahansa tutustua Sakala Hambaravin verkkosivulla. Tarjotun palvelun tarkka hinta selviää palvelun tarjoamisen jälkeen.

2.2 Sakala Hambaravilla on oikeus vaatia Potilaalta kohtuullisessa määrin ennakkomaksua, joka ei ylitä 20 % suunnitellun Palvelun hinnasta.

2.3 Sakala Hambaravilla on oikeus koska tahansa muuttaa hinnastoa oman harkintansa mukaan. Sen Palvelun osalta, johon Potilas on rekisteröitynyt, on hinnaston muuttumisesta riippumatta Potilasta koskien voimassa Palvelun hinta sen tarjoamisaikana. Seuraavia mahdollisia tarjottavia Palveluita koskee muutetun hinnaston mukainen hinta.

2.4 Potilaan maksettavan summan tarkka määrä ilmoitetaan Potilaalle Palvelun tarjoamisen jälkeen ja Potilaan tulee maksaa se Palvelun tarjoamisen jälkeen Sakala Hambaravin vastaanotossa. Ennen Palveluiden tarjoamista Potilaalla on mahdollisuus tätä koskevasta pyynnöstä tutustua tarjottavan Palvelun suuntaa-antavaan hinnastoon. Sakala Hambaravi antaa Potilaan toivomuksesta hammashoitopalvelun tarjoamisen suunnittelun yhteydessä hoitosuunnitelman ja hintalaskelman.

- 2.5 Mikäli Potilas on maksanut Palvelusta ennakkomaksun ja jättää saapumatta Palveluun ilman vakavaa syytä vähintään kaksi (2) kertaa eikä peru käyntiä määrätyn ajan kuluessa, on Sakala Hambaravilla oikeus jättää ennakkomaksu Potilaalle palauttamatta ja laskea se Palvelun valmistelukustannusten katteeksi.
- 2.6 Mikäli Potilas myöhästyy Palvelusta maksamisessa, Sakala Hambaravilla on oikeus vaatia Potilaalta viivästyskorkoa 0,07 % päivässä maksamattomalta summalta jokaiselta myöhästyneeltä päivältä kunnes summa on kokonaisuudessaan maksettu. Sakala Hambaravilla on oikeus siirtää Potilasta koskevat saamiset perintäpalvelua tarjoavalle yritykselle.
- 2.7 Sakala Hambaravilla on oikeus kieltäytyä tarjoamasta Potilaalle Palvelua, ml. oikeus kieltäytyä Palvelun antamisen rekisteröinnistä, mikäli Potilas ei ole maksanut määrättyjä summia tai mikäli Potilaalla on mitä tahansa velkoja Sakala Hambaraville tai Palvelun tarjoaminen on ristiriidassa näiden yleisten ehtojen kanssa tai ilmenee muita lainsäädännössä säädettyjä seikkoja.
- 2.8 Sakala Hambaravi ei vastaa Potilaan Sakala Hambaravin tiloihin mukana tuomista esineistä.

### **3 Osapuolten oikeudet ja velvollisuudet**

#### **3.1 Sakala Hambaravi sitoutuu:**

- 3.1.1 Tiedottamaan Potilasta asianmukaisen vaatimuksen esittämisen jälkeen hänen tarkastuksensa tuloksista, tarjottavan Palvelun luonteesta, tarkoituksesta ja tavoitteista, sen tarjoamiseen liittyvistä vaaroista ja seurauksista;
- 3.1.2 Tarjoamaan Potilaalle terveydenhoitopalvelua, joka vastaa (hammas)lääketieteen yleistä tasoa Palvelun tarjoamisen aikana ja tarjoamaan sitä huolellisuudella, jota tavallisesti terveydenhoitopalvelun tarjoajalta edellytetään;
- 3.1.3 Luomaan vaarattoman ja turvallisen hoitoympäristön;
- 3.1.4 Dokumentoimaan Palvelun tarjoamisen voimassa olevien vaatimusten mukaisesti.

#### **3.2 Sakala Hambaravilla on oikeus:**

- 3.2.1 Muuttaa yksipuolisesti Potilaan varaamaa aikaa Sakala Hambaravin työjärjestelyihin liittyvistä tai muista tärkeistä syistä. Varatun ajan muuttumisesta, ml. lääkärin vaihtumisesta, Sakala Hambaravi ilmoittaa Potilaalle tavalla, jota käytettiin Palveluun rekisteröitymisessä;
- 3.2.2 Kieltäytyä tarjoamasta Potilaalle Palvelua tai lopettaa Palvelun tarjoaminen, mikäli Potilas ei suostu terveydenhoitopalvelusopimuksen ehtoihin tai rikkoo niitä tai jos Potilas laiminlyö toistuvasti terveydenhoitopalvelun tarjoajan sellaisia ohjeita, joiden noudattamatta jättämisen tapauksessa myös Palvelun tarjoaminen ei ole terveydenhoitopalvelun tarjoajan arvion mukaan tarkoituksenmukaista tai joiden laiminlyönnin tapauksessa Palvelun tarjoamisen tavoitteita ei ole terveydenhoitopalvelun tarjoajan mielestä mahdollista saavuttaa;
- 3.2.3 Kieltäytyä Palvelun tarjoamisesta siinä tapauksessa, että Potilas saapuu vastaanotolle päihtyneenä, asiattomasti käyttäytyvänä tai ei muusta syystä noudata Sakala Hambaravin perusteltuja määräyksiä, käyttäytyy toistuvasti epäkohteliaasti tai aggressiivisesti (mukaan lukien muita Sakala Hambaravin tiloissa oleskelevia henkilöitä kohtaan);

3.2.4 Kieltäytyä palvelun tarjoamisesta Potilaalle, joka ei ole noudattanut asianmukaista säännöstöä ja on enemmän kuin viisi (5) kertaa jättänyt tulematta varatulle vastaanotolle;

3.2.5 Peria 40 euron hoidon jatkamisen maksu Potilaalta, joka on luopunut enemmän kuin kaksi (2) kertaa hoitoajastaan siitä etukäteen ilmoittamatta.

3.3 Potilaalla on oikeus:

3.3.1 Osallistua aktiivisesti Palvelua koskevien päätösten tekemiseen, osallistua Palvelun tarjoamisprosessiin, antaa Palvelun tarjoamiseen suostumus tai kieltäytyä siitä. Hoidon aloittamiseen suostuminen katsotaan Potilaan taholta suostumuksen antamiseksi Palvelun tarjoamiseen. Suostumuksen antamisella katsotaan, että Potilasta on informoitu ja hän on tietoinen Palvelun tarjoamiseen liittyvistä mahdollisista vaaroista ja seurauksista;

3.3.2 Perua hänen varaamansa aika syytä ilmoittamatta noudattaen samalla yleisissä ehdoissa säädettyä ennakkoilmoitusaikaa.

3.4 Potilas sitoutuu:

3.4.1 Ilmoittamaan Sakala Hambaraville kaikki Palvelun tarjoamisessa tarvittavat seikat ja tarjoamaan apuaan, jota Sakala Hambaravi Palvelun tarjoamisessa tarvitsee. Potilas sitoutuu ilmoittamaan kaikki Palvelun tarjoamisessa tarvittavat terveydestään, ml. ilmoittamaan kaikki Palvelun tarjoamisessa tarvittavat terveystiedot, ml. tiedot lääkkeistä, joita potilas tällä hetkellä käyttää tai on hiljattain käyttänyt, ja ilmoittamaan Sakala Hambaraville kaikista Potilaan allergioista;

3.4.2 Saapumaan Palvelun tarjoamiseksi sovittuna aikana Sakala Hambaravin toimipaikkaan. Mikäli Potilas ei voi saapua sovittuna aikana Palvelun tarjoamiseen, hänen on ilmoitettava siitä Sakala Hambaraville vähintään 48 tuntia ennen käyntiaikaa ja viikonlopun/pyhien osalta viimeistään edellisenä työpäivänä kello 12.00 mennessä. Mikäli Potilas ei saavu sovittuna aikana Palvelun tarjoamiseen eikä hän ole tästä Sakala Hambaraville ennakolta vaatimusten mukaisesti ilmoittanut, Sakala Hambaravilla on oikeus vaatia Potilaalta sopimussakon maksamista joko ennakkomaksun tai rekisteröidyn Palvelun hinnan laajuudessa. Jos Potilas on maksanut Palvelusta, ml. maksanut ennakkomaksun, Sakala Hambaravilla on oikeus jättää Potilaan maksamat summat palauttamatta ja laskea ne sopimussakoksi;

3.4.3 Noudattamaan Palvelua tarjoavan terveydenhoitopalvelun tarjoajan määräämää lääketieteellisesti perusteltua hoitoa, määräyksiä ja ohjeita sekä Palvelun tarjoamisen aikana että ennen sitä ja sen jälkeen; noudattamaan Sakala Hambaravin tiloissa kirjallisina nähtäville asetettuja määräyksiä ja turvallisuussääntöjä sekä terveydenhoitopalvelun tarjoajan määrääyksiä; noudattamaan terveydenhoitopalvelun tarjoajan antamia kirjallisia ja suullisia terveydenhoitopalvelun tarjoamiseen liittyviä ohjeita ennen hoitotoimenpiteitä;

3.4.4 Ilmoittamaan Sakala Hambaraville viipymättä kaikenlaisten komplikaatioiden aiheutumisesta terveydenhoitopalvelun tarjoamisen jälkeen tai hoitosuunnitelman ja terveydenhoitopalvelun tarjoajan ohjeiden noudattamatta jättämisestä.

#### **4 Tarjottavan terveydenhoitopalvelun laatu**

- 4.1 Sakala Hambaravin tarjoaman Palvelun laatu vastaa vähintään (hammas)lääketieteen yleistä tasoa Palvelun tarjoamisen aikana ja sitä tarjotaan terveydenhoitopalvelun tarjoajalta tavallisesti edellytettävällä huolellisuudella.
- 4.2 Viron tasavallan velvoiteoikeuslain (võlaõigusseadus) 766 § 2 mom. mukaisesti Sakala Hambaravi ei voi luvata Potilaan paranemista tai tutkimuksen/leikkauksen menestystä. Sakala Hambaravi ei myöskään voi viitatusta lainkohdasta johtuen antaa tarjotuille Palveluille minkäänlaista takuuta.

## **5 Potilaan tiedottaminen ja suostumuksen antaminen**

- 5.1 Palvelun tarjoaminen tapahtuu Potilaan suostumuksesta, joka annetaan sen jälkeen kun terveydenhoitopalvelun tarjoaja on tiedottanut Potilasta yleisten ehtojen kohdan 3.1.1 mukaisesti. Edellytetään, että tietoisesti Palvelun tarjoamiseen saapuessaan Potilas on ilmaissut suostumuksensa terveydenhoitopalvelun tarjoamiseen. Suurempien hoitotöiden yhteydessä sekä Potilaan toivomuksesta Sakala Hambaravi voi laatia hoitosuunnitelman ja hintalaskelman, jonka osapuolet allekirjoittavat, määrittääkseen suoritettavien töiden laajuuden ja arvioidun hinnan. Mainittu hinta on arvio eikä lopullinen, sillä hoitotyön aikana voi ilmetä lisähoitotöiden tarve.
- 5.2 Potilas voi kohtuullisen ajan kuluessa perua antamansa suostumuksen. Ilmoitus suostumuksen perumisesta laaditaan aina kirjallisesti.

## **6 Sovellettava oikeus. Valitusten ratkaiseminen**

- 6.1 Potilaalla on oikeus esittää Palvelun tarjoajaa koskevia valituksia. Palvelun tarjoamisesta seuraavat kiistat osapuolet pyrkivät ratkaisemaan neuvotteluteitse. Mikäli kiistoja ei onnistuta ratkaisemaan neuvotteluteitse, kumpikin osapuoli voi kääntyä tällaisten kiistojen ratkaisemiseksi Harjumaan käräjäoikeuteen (Harju maakohus). Valituksen voi esittää Sakala Hambaravin sähköpostiosoitteeseen [info@sakalahambaravi.ee](mailto:info@sakalahambaravi.ee). Potilaan valituksessa tulee olla potilaan nimi ja yhteystiedot, palvelun tarjoamisaika, valituksen esittämisen perusteena ovat seikat, valittajan vaatimus terveydenhoitopalvelun tarjoajalle. Sakala Hambaravilla on oikeus kutsua Potilas valitukseen liittyen lisävastaanotolle ja siinä tapauksessa, että valitus on Sakala Hambaravin arvion mukaan perusteltu, korjata puutteet omalla kustannuksellaan. Sakala Hambaravi ei korvaa mitään vahinkoa (ml. ei palauta Potilaan Palvelusta maksamaa maksua), mikäli Potilas ei saavu lisävastaanotolle tai kieltäytyy perusteettomasti Sakala Hambaravin suorittamasta puutteiden korjaamisesta.
- 6.2 Sakala Hambaravi rekisteröi kaikki valitukset ja vastaa Potilaan valitukseen 30 päivän kuluessa valituksen rekisteröinnistä. Potilaalla on oikeus terveydenhoitopalvelun tarjoajan lisäksi esittää valitus terveystalouden tarjoamisesta myös Viron sosiaaliministeriölle (Sotsiaalministeerium), Viron sairausvakuutuskassaan (Eesti Haigekassa) ja terveydenhoitovirastoon (Tervishoiuamet).
- 6.3 Sopimuksen solmimisen ja täytön yhteydessä sekä Sopimuksen tulkinnessa ja siitä seuraavien kiistojen ratkaisemisessa sovelletaan Viron tasavallan lakeja.

## **7 Vastuu**

- 7.1 Sakala Hambaravi ja terveydenhoitopalvelun välitön tarjoaja vastaavat velvollisuuksiensa tuottamuksellisesta rikkomuksesta. Sakala Hambaravi ei vastaa Palvelun tarjoamiseen liittyvistä kielteisistä seurauksista, mikäli terveydenhoitopalvelun välitön tarjoaja on tiedottanut Potilasta tällaisista mahdollisista vaaroista ja seurauksista ja Potilas on antanut terveydenhoitopalvelun saamiseen suostumuksensa.

- 7.2 Sakala Hambaravin ja terveydenhoitopalvelun välittömän tarjoajan vastuun perusteena oleva seikka tulee Potilaan todistaa, paitsi siinä tapauksessa, että terveydenhoitopalvelun tarjoamista Potilaille ei ole asianmukaisesti dokumentoitu.
- 7.3 Mikäli Potilas ei noudata hoitosuunnitelmaa ja terveydenhoitopalvelun tarjoajan ohjeita ennen terveydenhoitopalvelun tarjoamista, sen aikana tai sen jälkeen, Potilas on vastuussa seurauksista, jotka liittyvät hoitosuunnitelman ja ohjeiden laiminlyöntiin.

## **8 Tietosuoja**

- 8.1 Velvoiteoikeuslain (võlaõigusseadus) 768 § mukaisesti terveydenhoitopalvelun tarjoaja ja terveydenhoitopalvelun tarjoamiseen osallistuvat henkilöt sitoutuvat pitämään salassa heille terveydenhoitopalvelun tarjoamisen yhteydessä tai työtehtävien täytössä tietoon tulleet Potilaan henkilöä ja hänen terveystilansa koskevat tiedot. Terveydenhoitopalvelun tarjoaja voi mainitun velvollisuuden täytöstä järkevässä laajuudessa poiketa, mikäli tietojen julkaisematta jättämisen yhteydessä Potilas saattaa merkittävästi vahingoittaa itseään tai muita henkilöitä tai mikäli velvollisuus julkaista tiedot seuraa laista.
- 8.2 Potilaan henkilötietojen käsittely tapahtuu henkilötietosuojalain mukaisesti ja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisesti. Potilaan henkilötietoja käytetään ainoastaan Palvelun tarjoamiseen Potilaille sekä siihen liittyvään toimintaan (laskujen laatiminen yms.). Kolmansille osapuolille mahdollistetaan pääsy Potilaan tietoihin vain Potilaan suostumuksella. Potilaan suostumusta ei tarvita tiedonsiirtoon tai niihin pääsyn mahdollistamiseen henkilöiden osalta, joilla tämä oikeus on lain perusteella.

## **9 Otsikot, yksikkö ja monikko**

- 9.1 Tässä sopimuksessa käytetyt kohtien ja alakohtien otsikot ovat vain viitteellisiä ja tarkoitettu helpottamaan sopimuksen tekstin lukemista. Mainituilla otsikoilla ei ole oikeudellista merkitystä sopimuksen noudattamisessa ja tulkinnassa.
- 9.2 Kaikki sopimuksessa yksikössä käytetyt termit ja käsitteet tarkoittavat myös monikkoa ja päinvastoin, jos sopimuksen teksti tai ajatus ei tarkoita muuta.

## **10. Viivästys ja säännöksen mitättömyys**

- 10.1 Yksikään viivästys, joka ilmenee sopimuksesta seuraavan oikeuden käytössä tai velvollisuuden täytössä, ei tarkoita tästä oikeudesta tai velvollisuudesta luopumista, yhdenkään oikeuden erillinen tai osittainen käyttämättä jättäminen ei sulje pois tämän oikeuden käyttämistä jatkossa eikä yhdenkään muun oikeuden käyttöä ja/tai velvollisuuden noudattamista.
- 10.2 Näiden ehtojen yksittäisen säännöksen mitättömyys, joka johtuu sen ristiriitaisuudesta lain kanssa, ei aiheuta koko sopimuksen tai sopimuksen muiden säännösten mitättömyyttä. Tällaisen säännöksen ilmetessä osapuolet tekevät parhaansa korvatakseen kyseisen säännöksen lain kanssa sopusoinnussa olevaan säännökseen.