

Klientų vizitų koordinavimo taisyklės (KVKT) – Standartinė Sutartis¹

Šios „VivaDens“ Klientų vizitų koordinavimo taisyklės yra suderintos su Europos parlamento ir Tarybos direktyva 2005/36/EB dėl profesinių kvalifikacijų pripažinimo, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (BDAR – Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos Civiliniu kodeksu (CK), Odontologų profesinės etikos kodeksu bei kitais susijusiais Europos Sąjungos bei Lietuvos Respublikos teisės aktais.

1. Paciento (kliento) informuotumas ir vizitų rezervacija

- 1.1. Estetiniame odontologijos centre VivaDens (toliau VivaDens, Klinika) pacientą (klientą) vadybiniais klausimais priima ir aptarnauja VivaDens registratūros vadybininkė (RV).
- 1.2. Kokybiška odontologinė paslauga įmanoma tik pacientui (klientui) kooperuojantis su gydytoju (CK 6.731 str.). Klientas, pageidaujantis tausojančio estetinio dantų restauracijos būdo, supranta ir prisiima galimas padidintas gydymo rizikas.
- 1.3. Rezervuoti laiką „VivaDens“ (toliau VivaDens) konsultacijai ar trumpalaikiams (iki 1 val.) odontologinių paslaugų vizitams (toliau – vizitai) pirimą kartą galima telefonu arba internetu, o ilgesniems negu 1 val. vizitams – tik atvykus.
 - 1.3.1. Vizito rezervacijai, informacijos apsiketimui, vadybai ir kitam teisiniam bei mediciniam nuotoliniam patogiam ir patikimam bendravimui, būtinas Kliento ar jį atstovaujančio asmens kontaktinis mobilus telefono numeris, elektroninio ir namų pašto adresai, pinigų pervedimams - banko sąskaitos duomenys ir tai Klientas patvirtina parašu.

Numatome siųsti rekomenduojamų procedūrų sąrašą ir vizitų grafiką elektroniniu laišku ir nurodyti paslaugų sumą. Ar pageidaujate, kad primintume sumas už paslaugas: taip/ne (reikalingą įrašyti).

Jei Klientas nepalieka šių duomenų, arba jie tinkamai neveikia, tai negarantuojame atitinkamo Kliento informuotumo ir aptarnavimo. Informacija, perduota nurodytais kontaktiniu telefonu ar e.paštu, laikoma tinkamai įteikta. Keičiantis kontaktiniams duomenims, būtina informuoti ne vėliau kaip duomenų keitimo dieną.
 - 1.3.2. VivaDens darbo valandomis (žr. <https://vivadens.eu>), garantuoja kontaktinį ryšį iš savo pusės – tel. +370 5 262-7990, +370 5 267-5404, el.paštu: reg@vivadens.eu
- 1.4. Rezervuodamas vizito laiką klientas įsipareigoja jį atvykti arba sutartais terminais pranešti apie neatvykimą.
 - 1.4.1. VivaDens teikia paslaugas Vilniuje, Didlaukio g. 51-70, o klientas žino, kad visas kelionės išlaidas, taip pat ir korekcijų (garantinių) ir papildomų vizitų atveju, KVKT paslaugų teikimo ir keitimo ribose besąlygiškai apmoka pats.
- 1.5. VivaDens 1.3.1 p. nurodytais adresais siunčia priminimą klientui apie rezervuotą vizitą prieš vieną/dvi darbo dienas SMS žinute arba e.paštu ir prašo patvirtinti atvykimą. Nesilaikant šios sąlygos ir negalint prisiskambinti klientui, negarantuojame kliento informuotumo ir aptarnavimo.
- 1.6. Atvykstant rezervacijai, konsultacijai ar vizitui turėti asmens dokumentą. Į vizitą prašome atvykti higieniškais rūbais, normalioje būsenoje, neišsikvėpinus ir pan. Atvykus prašome pasiruošti vizitui, išjungti mobilaus telefono garsą, pateikti asmens dokumentą, susipažinti su procedūromis, jų eiga, suderinti ir pasirašyti atitinkamus dokumentus. Po to RV ar kitas VivaDens darbuotoja(s) klientą nuveda į tolesnių paslaugų teikimo vietą.
- 1.7. Paslaugų kaina (kainynas) ir KVKT redakcija nustatomos pagal vizito rezervacijos sutarties dieną. Klientas, susipažinęs su KVKT, pasirašo elektronine arba popierine forma.
- 1.8. ²Su šia Sutartimi ir visomis jos standartinėmis ir individualiomis sąlygomis klientas išsamiai susipažino, jos buvo aptartos, visos sąlygos aiškios ir klientas sutinka jų laikytis. Klientas parašu patvirtina, kad KVKT procedūros buvo su klientu individualiai aptartos ir klientas yra susipažinęs bei sutinka su VivaDens kainynu ir jo priedais bei pakeitimais.
 - 1.8.1. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau VVTAT) reikalavimu (2010-01-07, nutarimas Nr.10-14) būtina aptarti su klientu KVKT 4.1, 4.2.2, 4.4, 4.5, 5.3, 5.6 ir 5.7 straipsnius individualiai papildomai ir atskirai. VivaDens klientui pateikia šiuos straipsnius atskirai, juos aptaria, o klientas savo papildomu parašu patvirtina, jog šie straipsniai buvo atskirai individualiai aptarti, yra aiškūs ir su jais sutinka.
- 1.9. Su KVKT pakeitimais klientas susipažįsta savarankiškai. Naujausia KVKT redakcija su pakeitimais skelbiama viešai VivaDens registratūroje. Jeigu Klientas nesutinka su KVKT pakeitimais, jis turi teisę atsisakyti VivaDens teikiamų paslaugų (atsisakyti Sutarties) prieš tai laiku pagal 4.2 straipsnį (str.) įspėjęs ir atsiskaitęs su VivaDens.
- 1.10. Kliento konsultacijos metu gydytojas sudaro preliminarų rekomenduojamų procedūrų (RP) sąrašą pagal kliento nusiskundimus ir pageidavimus. Pagal jį VivaDens registratūra klientui pateikia suderintą vieno arba kelių RP vizitų grafiką, po kuriuo klientas pasirašo. Arba RP išsiunčiamas per 2 d.d. kliento nurodytu e.paštu (p.1.3.1), o klientas patvirtina gavimą; neinformavus, kad negavo – laikoma, kad RP buvo įteiktas. Klientas susipažįsta su RP ir pažymi, kad sutinka su juo, sutinka dalinai arba nesutinka.
- 1.11. Didesnės apimties darbams gali būti sudaromos individualios sutartys³.
- 1.12. Klientas gali keisti vizitų grafiką, žr. skyrių 4.

2. Vizitai ir jų darbų bei paruošimo apmokėjimas

- 2.1. ²Rezervuodamas vizitą klientas įneša Vizito rezervacijos ir paruošimo (darbuotojų atlygio, prastovų, patalpų, odontologinės įrangos, instrumentų, medžiagų ir kt.) Išlaidų Mokestį (toliau **VIM**), vizito pasiruošimo ir jo eigos pagrindinių išlaidų daliai padengti (CK 6.249 str.). VIM yra 70 €/val – pas labai aukštos ir aukščiausios kvalifikacijos gydytoją odontologą(ę), 50 €/val – kitais atvejais, 30 €/val – pas burnos higienistą(ę), plius kliento individualiai užsakytų ir atliktų darbų, odontologinių medžiagų bei instrumentų išlaidos. Jei klientas atvyksta vizitui, to vizito VIM įskaitomas į paslaugos kainą ir jos negali viršyti.
- 2.2. Rezervuojant danties paruošimo protezavimui vizitą klientas įneša VIM 50 proc. darbo kainos, rezervuojant - nuolatinio vainiko, laminatės, plokštelės gamybai - 90 proc. darbo kainos.
- 2.3. Minimalus VIM yra 30 €, ir po rezervacijos jis negražinamas. Visas VIM turi būti įmokėtas laiku ar likus ne mažiau kaip 14 dienų iki rezervuoto vizito. Laiku neįmokėjus viso VIM, vizitas negali būti paruoštas ir yra anuluojamas. Protezavimo darbams (dėl greitos atspaudų deformacijos ir kt.) VIM turi būti įmokėtas atspaudų nuėmimo dieną. Jei klientas VIM nesumoka laiku, tai nuolaida už konsultaciją mažėja ir gali būti netaikoma.
- 2.4. VIM gražinamas ne vėliau kaip per tris darbo dienas nuo rašytinio kliento prašymo gavimo dienos grynais pinigais arba į sąskaitą banke atskaičius už VivaDens suteiktas paslaugas ir kitas išlaidas. Prašymo pavyzdys pateikiamas – forma F16.1. Gražinant VIM į sąskaitą banke, klientas moka visus su bankiniu pavedimu susijusius mokesčius, išskyrus atvejus, kai gražinama iš VivaDens pusės ir klientas prašo gražinti su bankiniu pavedimu susijusius mokesčius.
- 2.5. Klientui atsisakius vizito ir paslaugų VIM nemokamai saugomas vienerius metus nuo VIM įmokėjimo ar nuo paskutinio vizito ar mokėjimo datos. VIM saugojimo ir administravimo kaina iki vienerių metų – nemokamai, suėjus metams ir toliau kas metai - 5 €.

3. Skubumas

- 3.1. Odontologinių paslaugų darbas yra skubus ar labai skubus, jeigu kliento pageidavimu yra sudaromas ir dinamiškai keičiamas klientų vizitų ir VivaDens bei atitinkamų technikų laboratorijų darbuotojų darbų grafikas. Paprastai skubių darbų grafikas individualiai sudaromas periodui iki 10 darbo dienų (d.d.), labai skubių – 5-10 d.d.
- 3.2. Darbai skubos tvarka yra rezervuojami įmokėjus VIM ir skubumo išlaidų mokestį (žr. Kainyną).
- 3.3. Suderintų skubių vizitų data ir laikas nekeičiami.

4. Vizitų keitimas, vėlavimas, atsisakymas ir neatvykimas

- 4.1. VivaDens ir Klientas sutaria rezervuoti vizitą tuo metu, kai Klientas nepatiria žalos. Jei dėl vizito Klientas gali patirti žalą, tuomet jis iki vizito rezervacijos išpėja apie galimą savo žalą ir dėl vizito laiko ir kainos šalys sutaria individualiai atskirai pasirašytinai.
- 4.2. Klientas, suderinęs su VivaDens, gali perkelti, pakeisti rezervuotą vizitą ar jo atsisakyti.
 - 4.2.1. Jei klientas keičia daugiau nei du kartus pavienio vizito laiką arba keičia du ir daugiau tarpusavyje suderintų vizitų grafiką, arba ilgesnio kaip 4 val. pavienio vizito grafiką, klientas moka vizitų grafiko keitimo mokestį 15 €, kuris yra papildoma VIM dalis.
 - 4.2.2. Keičiant trijų ir daugiau tarpusavyje suderintų vizitų arba ilgesnio kaip 6 val. pavienio vizito grafiką, klientas moka vizitų grafiko keitimo darbų mokestį 30 €, kuris yra papildoma VIM dalis. Jei klientas aktyviai kooperuojasi su VivaDens, tai suteikus numatytas paslaugas, klientui gali būti suteikta nuolaida iki vizitų grafiko keitimo mokesčio dydžio.
 - 4.2.3. ²Perkelti, pakeisti arba atsisakyti nemokant VIM rezervuoto iki 4 valandų trukmės vizito galima likus ne mažiau kaip 2 darbo dienoms iki jo pradžios, o 4 ir daugiau valandų trukmės, taip pat sudėtingų procedūrų⁴ vizito – ne mažiau kaip 5 darbo dienoms.
 - 4.2.4. ²Klientui perkėlus, pakeitus, atsisakius ar neatvykus į vizitą (dėl užmaršumo, trečiųjų asmenų poveikio, kliento ar jo artimųjų ligos ir kita) mažiau nei pagal 4.2.3 dalyje nurodytą terminą (išskyrus konsultacijas pas aukštos, bazinės kvalifikacijos gydytoją odontologą (ę) bei burnos higienistą (ę)) klientas moka VIM. Klientui atšaukus 4 ir daugiau valandų trukmės, taip pat sudėtingų procedūrų⁴ vizitą ne vėliau kaip prieš tris darbo dienas - VIM gali būti sumažintas pusiau. VIM gali būti proporcingai sumažintas, jei VivaDens randa kitą klientą.
 - 4.2.4.1. Jei gaunantis paslaugas VivaDens klientas pereina pas kitą VivaDens gyd.-odontologą tęsti gydymo su gydytojo siuntimu - primoka tik paslaugų kainų skirtumą nuo visos gydymo sumos, jei savo iniciatyva - tai jis primoka paslaugų atitinkamą kainų skirtumą, bet ne mažiau kaip 10 % nuo visos gydymo sumos.
 - 4.2.5. Klientui atsisakius rezervuoto skubaus vizito likus iki vizito pradžios ne mažiau kaip 5-iom darbo dienoms gražinama 60 proc., o likus mažiau negu 5-iom darbo dienoms - 40 proc. skubumo išlaidų mokesčio. Protezavimo ir kitų darbų darant su dantų technikų laboratorijomis skubumo mokestis negražinamas.
- 4.3. VivaDens informuoja apie vizitų laiko pakeitimą ne vėliau kaip prieš 2 darbo dienas, o sudėtingų procedūrų⁴ vizito laiko - ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas.
- 4.4. ²Klientui vėluojant į rezervuotą vizitą trukdosi klientų aptarnavimas. Pavėlavęs klientas moka VivaDens VIM pagal 2.1, 2.2 str., pradedant skaičiuoti vėlavimo trukmę nuo rezervuoto vizito pradžios.
 - 4.4.1. Vėluojančio kliento laukiame tiek, kiek tai netrukdo rezervuoto darbo kokybei. Pavėlavusį klientą aptarnaujame tik tuomet, jei dalį darbo arba visą darbą įmanoma kokybiškai atlikti per likusį trumpesnį laiką ir jei tai netrukdo kitų klientų savalaikiam ir kokybiškam aptarnavimui.

- 4.4.2. Jei dalies darbo arba viso darbo neįmanoma kokybiškai atlikti per likusį trumpesnę laiką, aptarnavimo negarantuojame, o dėl to susidarius vizito išlaidoms, klientas proporcingai moka VIM, pagal 2.1, 2.2 str.
- 4.5. [²Klientui du ar daugiau kartų neatvykus į rezervuotą vizitą \(dėl užmaršumo, trečiųjų asmenų poveikio, jo paties ar artimųjų ligos ir kita\), visi jo tolimesni rezervuoti vizitai anuluojami, o pageidaujant kliento vizitas yra rezervuojamas tik įmokėjus VIM, kuris yra lygus pusei sutartyje nustatytos paslaugos kainos \(CK 6.720.3 str.\), bet ne mažesnę, negu VIM pagal 2.1, 2.2 str., ir kuris klientui pavėlavus ar neatvykus yra nuskaičiuojamas.](#)
- 4.6. Klientui neatvykus į numatytą ar paskirtą nemokamą kontrolinės apžiūros, korekcijos ar pan. vizitą, jis tampa apmokamu pagal galiojančią VivaDens Kainyną.
- 4.7. VivaDens estetinio plombavimo ir estetinio protezavimo darbams geranoriška garantija paprastai yra vieneri metai, jei nesutarta kitaip, ir jeigu darbo pažeidimas atsitiko dėl VivaDens neapdairumo ar kaltės, o klientas laiku ir tinkamai vykdo visus gydytojo-odontologo nurodymus. Garantija galioja tik visus darbus dantims atliekant VivaDens.
- 4.8. Teikiant paslaugas, išaiškėjus sudėtingesnėms medicininėms ar kitoms nenumatytoms aplinkybėms, VivaDens garantuoja kokybišką aptarnavimą, nežiūrint į tai, kad tai trukėtų ilgiau negu rezervuoto vizito trukmė ir apie tai informuoja aptarnaujamą ir kitą laukiantį klientą, kai tik pasidaro galima pranešti (CK 6.718 str.).
- 5. Atsiskaitymas už suteiktas paslaugas**
- 5.1. ²Klientas prieš paslaugos atlikimą preliminariai informuojamas apie paslaugos kainą ir garantuoja, jog atsiskaito iš karto po atlikto darbo grynais pinigais - eurais.
- 5.2. Esant techninėms galimybėms klientas gali atsiskaityti bankine kortele. Jei klientui pageidaujant atsiskaityti bankine kortele VivaDens neturi techninių galimybių nuskaityti bankinės kortelės, tai Klientas skolos vadybos mokesčio nemoka, jei atsiskaito vienos valandos laikotarpyje.
- 5.3. ²VivaDens gali imti užmokesį prieš darbą (CK 6.720.3 str.). VivaDens ima ne mažiau 90 proc. užmokesčio prieš vizitą, jei paslaugos kaina viršija 150 eurų. Jeigu klientas atsisako sumokėti, VivaDens paslaugos neatlieka, o klientas sumoka visą VIM.
- 5.3.1. Už paslaugas, teikiamas šeštadieniais, dėl ko yra papildomos išlaidos, taikoma 10 procentų priemoka.
- 5.4. Už suteiktas odontologines paslaugas sąskaitos-faktūros išrašomos tik už tą pačią dieną, o už praėjusį (einamojo mėnesio laikotarpiu) - tik pateikus mokėjimus patvirtinančius kasos kvitus.
- 5.5. Jeigu klientas iš karto po suteiktų paslaugų už jas nesumoka, jis savo skolą apiformina iš karto išrašydamas paprastąjį neprotestuotiną vekselį, pagal kurį įsipareigoja apmokėti skolą tą pačią dieną.
- 5.6. ²Už skolos vadybą klientas sumoka skolos vadybos mokesį, kuris priklauso nuo skolos dydžio ir vėlavimo trukmės: 1) jeigu skola yra iki 290 € ir gražinama tą pačią dieną - skolos vadybos mokesčiai yra 15 €; gražinant per 1 d.d. – 30 €; gražinant per 2-5 d.d. - 60 €. 2) Jeigu skola yra virš 290 €, vadybos mokesčiai yra dvigubi.
- 5.7. ²Skolos vadybos mokesį klientas sumoka iš karto prieš išrašydamas vekselį. Klientui nesumokėjus skolos vadybos mokesčio - jis padidinamas 15 €, pridedamas prie bendros skolos sumos ir ji įrašoma į vekselį.
- 5.8. Klientui negrąžinus skolos vekselyje nurodytu terminu, vekselis įstatymų nustatyta tvarka perduodamas antstoliams skolos išieškojimui.
- 5.9. Skolų išieškojimo teismo tvarka atvejais, pareiškimas dėl skolos išieškojimo paduodamas pagal Civilinio proceso kodekso 32 str. 1 d. Vilniaus miesto 1-am apylinkės teismui.
- 6. Kita**
- 6.1. Estetinio–funkcinio gydymo planavimui, odontologinių darbų koordinavimui ir kooperacijai tarp gydytojų ir su klientu tam tikrais atvejais yra būtinos ir atliekamos kliento veido, šypsenos ir dantų fotografijos. Jos yra darbinės, laikinos ir pagalbinės, yra neasmeninės ir klientui neišduodamos.
- 6.2. Klientas prie VivaDens odontologinių paslaugų gali užsakyti atskirai odontologines veido, šypsenos ir dantų fotografijas, apmokant pagal kainyną.
- 6.3. Kokybiškam klientų aptarnavimui, tikslesnei duomenų registracijai, galimų konfliktų sprendimui, klientų, darbuotojų ir VivaDens saugumui registratūroje darome anoniminius garso ir vaizdo įrašus, o odontologiniuose kabinetuose tik garso įrašus. Vaizdo duomenys saugomi ne ilgiau kaip trejus, garso - ne ilgiau kaip penkerius metus, išskyrus atvejus, kai vyksta teisinis procesas. Priėjimas prie tvarkomų duomenų ir sunaikinimas vykdomas pagal LR ir ES atitinkamus įstatymus ir VivaDens vadovo patvirtintas asmens duomenų bei darbuotojų ir darbo duomenų tvarkymo laikinas taisyklės.
- 6.4. Svaigalų, narkotikų ir nuskausminamųjų poveikis sukelia pavojų organizmui. Pakitusios sąmonės būsenos klientų neaptarnaujame. Nustačius kliento girtumą arba pakitusią sąmonės būseną, jis moka VIM už visą vizitą.
- 6.5. Esant alergijai, aptarnaujame tik pateikus gydytojo alergologo išvadą.
- 6.6. Jeigu klientas nesikooperuoja su gydytoju, VivaDens pasilieka teisę nutraukti sutartį su klientu ir jam odontologinių paslaugų neteikti. VivaDens taip pat turi teisę nutraukti sutartį ir nebeteikti paslaugų klientui, kai jis yra skolingas už suteiktas paslaugas, nesumokėjęs VIM ir prieš.
- 6.7. Darbo metu išaiškėjus papildomam sudėtingumui ir rizikai (pvz.: nenusiskausmina, gydymas sudėtingesnis negu buvo galima numatyti ir reikalingas aukštesnės kvalifikacijos gydytojas ar prieš.) - kaina gali keistis.
- 6.8. Darbo metu paaiškėjus, kad paslaugą gali atlikti tik aukštesnės kvalifikacijos gydytojas, pagal Civilinį Kodeksą arba kliento pageidavimą, numatomas kitas vizitas pas atitinkamos kvalifikacijos gydytoją, o atliktas darbas ir įmokėta suma įskaitomi.
- 6.9. Kliento ambulatorinės kortelės kopija pateikiama per 3 (tris) darbo dienas nuo kliento rašytinio prašymo gavimo dienos.

- 6.10. VivaDens^e priimami tik klientai ir suderinus su VivaDens jų kviesti lankytojai, bei kiti atitinkamų tarnybų darbuotojai.
- 6.11. Darbų ir ypač estetinių darbų kokybės labai darbuotojams, klientams ir jų lankytojams būtina laikytis ramybės ir tylos (sukeltų garsų lygis neturi viršyti 60-65 dB). Asmeniui to nesilaikant – VivaDens pasilieka teisę jo neaptarnauti, ar net jį išprašyti. Tokiu atveju, jei asmuo nebuvo aptarnautas dėl jo paties kaltės, jis padengia žalą ir išlaidas - VIM.
- 6.12. VivaDens patalpose draudžiama fotografuoti, daryti garso, vaizdo įrašus ir pan.
- 6.13. Ekstremalios situacijos, karantino laikotarpiu, vizitai koordinuojami pagal atitinkamus įstatymus ir ES bei LR kt. teisės aktus.

¹KVKT galioja nuo 2021-03-26 ir gali keistis.

²[Į šiuos dažniausiai aptariamus punktus ir jų pasekmes atkreipiamas specialus kliento dėmesys.](#)

³Individualios sutartys paprastai sudaromos kai darbo trukmė viršija tris val., suma viršija 2000 € ir darbą atlieka aukščiausios kvalifikacijos gydytoja(s).

⁴Sudėtingų ir individualių (nestandartinių) procedūrų atvejais, kai naudojamos ir užsakomos papildomos medžiagos, instrumentai, pasiruošimas, koordinacija ir pan. - implantacijos, sinuso pakėlimo, kaulo bloko persodinimo, kaulo priauginimo operacijos, dantenu recesijos operacijos, protezavimas ant implantu, breketu klijavimas bei nuėmimas ir pnš.

Tvirtinu: IĮ Estetinės odontologijos centro „VivaDens“ vadovė Ingrida Ivancė, 2021-03-25 įsakymas Nr. 21-03/01