

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

poskytovania služieb osobnej starostlivosti

PREAMBULA

1. Obchodná spoločnosť **Váš Lekár klinika, s.r.o.**, so sídlom Mlynské nivy 18890/5, Bratislava – mestská časť Ružinov 821 09, Slovenská republika, IČO: 54856221, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 164255/B (ďalej len „**Poskytovateľ**“) prevádzkuje časť internetového portálu www.vaslekar.sk obsahujúcu rezervačný systém, prostredníctvom ktorého sa môžu klienti objednať na vyšetrenie u poskytovateľa zdravotnej starostlivosti s využitím služieb osobnej starostlivosti poskytovaných Poskytovateľom.
2. Klient je fyzická osoba, ktorá má záujem o poskytovanie služieb osobnej starostlivosti nepriamo súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti spoločnosťou **Váš Lekár, s.r.o.** (ďalej len „**Klient**“). Ak je Klientom maloleté dieťa, koná zaň jeho zákonný zástupca.
3. Všeobecné obchodné podmienky poskytovania osobnej starostlivosti upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi Poskytovateľom a Klientom pri poskytovaní služieb osobnej starostlivosti ako služieb nepriamo súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti (ďalej len „**Obchodné podmienky**“).

PRVÁ ČASŤ

Predmet úpravy, definície a výklad

Článok I

Definície

1. Pojmy napísané s veľkým začiatočným písmenom, ktoré neboli definované vyššie, majú v Obchodných podmienkach nasledovný význam:
 - a) „**Ambulancia**“ je ktorákoľvek z ambulancií spoločnosti **Váš Lekár, s.r.o.** v priestoroch Panorama Towers, Bratislava, v ktorej je táto spoločnosť oprávnená poskytovať zdravotnú starostlivosť podľa povolenia vydaného príslušným orgánom podľa Zákona o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti.
 - b) „**Bankový účet Klienta**“ je bankový účet (resp. platobná karta), ktorý Klient použil pri úhrade Ceny služieb Osobnej starostlivosti podľa ustanovení článku VII, ods. 2 Obchodných podmienok.
 - c) „**Cena**“ predstavuje cenu za poskytnutie služieb Osobnej starostlivosti dohodnutú podľa ustanovení článku VIII Obchodných podmienok.
 - d) „**E-mailová adresa Poskytovateľa**“ objednanie.panorama@vaslekar.sk.
 - e) „**E-mailová adresa Klienta**“ je e-mailová adresa, ktorú Klient uviedol pri Objednávke podľa ustanovení článku VII, ods. 2 Obchodných podmienok.
 - f) „**Občiansky zákonník**“ znamená zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

- g) **„Objednávka“** predstavuje záväzný elektronický návrh na uzatvorenie Zmluvy na poskytnutie služieb Osobnej starostlivosti uskutočnený Klientom voči Poskytovateľovi, v zmysle ustanovení § 43a Občianskeho zákonníka, a to vyplnením elektronického objednávkového formulára v Rezervačnom systéme Poskytovateľa a zaplatením Ceny za služby Osobnej starostlivosti Klientom.
- h) **„Ochrana osobných údajov“** predstavuje ochranu osobných údajov poskytovaných v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- i) **„Osobná starostlivosť“** predstavuje súhrn služieb poskytovaných Poskytovateľom Zákazníkovi podľa ustanovení článku V Obchodných podmienok.
- j) **„Platobná brána“** znamená platobný prostriedok slúžiaci na úhradu Ceny Poskytovateľovi.
- k) **„Podmienky ochrany súkromia“** predstavujú podmienky ochrany súkromia zverejnené Poskytovateľom a dostupné na internetovej stránke www.vaslekar.sk.
- l) **„Reklamácia“** predstavuje proces reklamovania väd a nedostatkov podľa ustanovení článku XI Obchodných podmienok.
- m) **„Rezervačný systém“** predstavuje časť internetového portálu www.vaslekar.sk, cez ktorú sa Klienti môžu objednať na Vyšetrenie v ambulanciách Váš Lekár s využitím služieb Osobnej starostlivosti.
- n) **„Správa“** znamená akákoľvek komunikácia medzi Zmluvnými stranami podľa ustanovení článku XV, ods. 1 Obchodných podmienok.
- o) **„Váš Lekár“** označuje obchodnú spoločnosť **Váš Lekár, s.r.o.**, so sídlom Záporožská 12, Bratislava – mestská časť Petržalka 851 01, Slovenská republika, IČO: 45 263 230, zapísanú v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 62436/B.
- p) **„Vyšetrenie“** predstavuje jednotlivý zdravotný výkon poskytovateľa zdravotnej starostlivosti, spoločnosti Váš Lekár, ktorý je ucelenou činnosťou zdravotníckych pracovníkov spoločnosti Váš Lekár spoplatnený v zmysle cenníka.
- q) **„Vyššia moc“** predstavuje okolnosti podľa ustanovení článku XIII, ods. 1 a ods. 2 Obchodných podmienok.
- r) **„Zákon o ADR“** znamená zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- s) **„Zákon o obchodoch na diaľku“** znamená zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

- t) **„Zákon o ochrane spotrebiteľa“** znamená zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov.
- u) **„Zmluva“** označuje zmluvu o poskytovaní služieb osobnej starostlivosti uzatvorenú medzi Poskytovateľom a Klientom prostredníctvom Rezervačného systému, predmetom ktorej je poskytovanie služieb Osobnej starostlivosti Poskytovateľom Klientovi podľa ustanovení Druhej časti Obchodných podmienok.
- v) **„Zmluvná strana“** označuje jednotlivo buď Poskytovateľa, alebo Klienta; spoločne sú Klient a Poskytovateľ označovaní ako **„Zmluvné strany“**.

Článok II

Výklad obchodných podmienok

1. Výklad Obchodných podmienok sa riadi nasledovnými pravidlami.
 - a) Odkazy na **články** a **odseky** sa vykladajú ako odkazy na príslušné články a odseky Obchodných podmienok.
 - b) Odkazy na **právny predpis** alebo **príslušný právny predpis** sa vykladajú ako odkazy na zákony, nariadenia vlády, vyhlášky ministerstiev alebo iné všeobecné záväzné normatívne právne akty platné a účinné v deň uzatvorenia Zmluvy.
 - c) Odkazy na **dni** sú odkazy na kalendárne dni, ak nie je v Obchodných podmienkach uvedené inak.
 - d) Pojmy **najmä** a **vrátane** v Obchodných podmienkach znamenajú „najmä, nie však výhradne“ (bez ohľadu na to, či je táto formulácia výslovne uvedená alebo nie) a nie je možné ich vykladať tak, že obmedzujú možnosti výlučne na položky uvedené vo výpočte.
 - e) Pojmy definované v Obchodných podmienkach v **množnom čísle** majú rovnaký význam aj v jednotnom čísle a naopak.
 - f) **Nadpisy** sú v Obchodných podmienkach použité len pre prehľadnosť a lepšiu orientáciu a nemajú vplyv na výklad Obchodných podmienok.

Článok III

Predmet úpravy

1. Obchodné podmienky dopĺňajú zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Klientom založený na základe Zmluvy uzatvorenej prostredníctvom Rezervačného systému. Obchodné podmienky sú nedeliteľnou časťou Zmluvy a riadia sa ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sa na tento zmluvný vzťah aplikujú.

Článok IV

Kontaktné údaje Poskytovateľa

2. Kontaktné údaje Poskytovateľa sú nasledovné:
 - a) Zákaznícka telefónna linka: **+421 948 788 788;**
 - b) E-mailová adresa: **objednanie.panorama@vaslekar.sk;**

- c) Webová stránka: www.vaslekar.sk/ambulancie/

Článok V

Osobná starostlivosť

1. Osobná starostlivosť predstavuje súhrn doplnkových platených služieb, ktoré Poskytovateľ poskytuje Klientovi v súvislosti s objednaním sa na Vyšetrenie v niektorej z Ambulancií spoločnosti Váš Lekár. Osobná starostlivosť zahŕňa najmä:
 - a) komplexný manažment pacienta;
 - b) využitie Rezervačného systému;
 - c) notifikačné služby súvisiace s Vyšetrením a jeho zmenou či zrušením (24 hodín vopred prostredníctvom SMS správy);
 - d) služby zákazníckej podpory prostredníctvom privátneho telefonického centra.
2. Poskytovateľ prehlasuje, že poskytovanie Osobnej starostlivosti nie je poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ani služieb priamo či nepriamo súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ani nie je súčasťou zdravotného výkonu v zmysle ustanovení Zákona o zdravotnej starostlivosti. Medzi služby poskytované v rámci Osobnej starostlivosti **nepatrí objednanie pacienta** na konkrétny dátum a čas, túto službu poskytuje Poskytovateľ bezplatne v rámci poskytovania zdravotnej starostlivosti; služby Osobnej starostlivosti sú nadštandardnými doplnkovými službami.
3. **Zdravotnú starostlivosť** a služby priamo či nepriamo súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti Klientom **poskytuje spoločnosť Váš Lekár**, ktorá je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti, ktorú poskytuje na základe povolenia vydaného príslušným orgánom podľa platných právnych predpisov. Poskytovanie zdravotnej starostlivosti spoločnosťou Váš lekár predstavuje samostatný vzťah medzi spoločnosťou Váš Lekár a Klientom. Poskytovanie zdravotnej starostlivosti podlieha úhradám v zmysle cenníka spoločnosti Váš Lekár zverejneného na stránke www.vaslekar.sk.
4. Klient prehlasuje, že si je vedomý toho, že objednanie na Vyšetrenie v niektorej z Ambulancií spoločnosti Váš Lekár nie je podmienené uzatvorením Zmluvy prostredníctvom Rezervačného systému a že je oboznámený s možnosťou bezplatného objednania sa na Vyšetrenie. Bezplatné objednanie sa na Vyšetrenie nezahŕňa služby Osobnej starostlivosti.
5. Klient zároveň prehlasuje, že aj napriek možnosti bezplatného objednania sa na Vyšetrenie má záujem využiť platené služby Osobnej starostlivosti poskytované Poskytovateľom, ktoré sú platenými doplnkovými službami.
6. Klient berie na vedomie, že bezplatné objednanie sa na Vyšetrenie je možné priamo u spoločnosti Váš lekár, a to telefonicky, osobne alebo prostredníctvom rôznych internetových portálov. Klienti sa tiež môžu bezplatne objednať na Vyšetrenie priamo u Poskytovateľa, a to prostredníctvom písomnej žiadosti zaslanej na adresu sídla Prevádzkovateľa, v ktorej uvedú údaje totožné s údajmi pri Objednávke podľa ustanovení článku VII, ods. 2 Obchodných podmienok; o vybavení žiadosti Poskytovateľ informuje Klienta bezodkladne rovnakým spôsobom na adresu uvedenú v žiadosti.

7. Klient si je vedomý, že objednaním služieb Osobnej starostlivosti mu nevznikajú žiadne práva na používanie registrovaných značiek, obchodných názvov, firemných log, ochranných známok či patentov Poskytovateľa alebo iných obchodných spoločností, ak nie je v konkrétnom prípade osobitnou zmluvou dohodnuté inak. Všetky fotografie, obrazové snímky, obrazovo-zvukové záznamy zobrazené na internetovej stránke www.vaslekar.sk sú iba ilustračné a nie sú predlohou ani vzorom stanovujúcim kvalitu či spôsob poskytovania služieb Osobnej starostlivosti a majú len informačný charakter.
8. Klient tiež výslovne potvrdzuje, že je oboznámený s tým, že súčasťou Objednávky je povinnosť zaplatiť Cenu.

DRUHÁ ČASŤ

Zmluva o poskytovaní služieb osobnej starostlivosti

Článok VI Vznik Zmluvy

1. Zmluva o poskytovaní služieb Osobnej starostlivosti upravuje podrobnosti zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Klientom pri poskytovaní služieb Osobnej starostlivosti.
2. Návrhom na uzatvorenie Zmluvy zo strany Klienta je Objednávka služieb Osobnej starostlivosti od Poskytovateľa, a to vytvorením Objednávky v Rezervačnom systéme podľa ustanovení článku VII Obchodných podmienok.
3. Zmluva je uzatvorená momentom úplného a úspešného zrealizovania platby Ceny Klientom, o čom Poskytovateľ bezodkladne doručí Klientovi potvrdenie o uzatvorení Zmluvy elektronickými prostriedkami.
4. Predmetom Zmluvy je povinnosť Poskytovateľa poskytovať Klientovi objednané služby Osobnej starostlivosti až do termínu Vyšetrenia podľa Objednávky a povinnosť Klienta za objednané služby Osobnej starostlivosti zaplatiť dohodnutú Cenu.

Článok VII Objednávka a potvrdenie Objednávky

1. Objednávku môže Klient vytvoriť tak, že riadne vyplní objednávkový formulár v Rezervačnom systéme.
2. Klient je povinný v Objednávke uviesť všetky údaje požadované Poskytovateľom, a to najmä (i) meno a priezvisko, (ii) rodné číslo (ak bolo pridelené) a dátum narodenia, (iii) adresu a miesto trvalého bydliska (ulica, číslo, PSČ, obec, štát), (iv) údaj o zdravotnej poisťovni, v ktorej má Klient uzavreté zdravotné poistenie, (v) e-mailovú adresu a telefónne číslo a (vi) termín Vyšetrenia, ktorý si zvolí z dostupných termínov uvedených v objednávkovom formulári. Klient berie na vedomie, že údaje uvedené v Objednávke sú Poskytovateľom považované za správne, úplné a pravdivé a vyplnenie všetkých povinných údajov je podmienkou na riadne dokončenie Objednávky.
3. Klient berie na vedomie, že pre úspešné dokončenie Objednávky je povinný pred odoslaním Objednávky zakliknutím zaškrťavacieho poľa potvrdiť, že sa oboznámil s (i) Podmienkami

ochrany súkromia a s (ii) aktuálnym znením Obchodných podmienok a že výslovne súhlasí so všetkými ich ustanoveniami. Klient môže súčasne pred odoslaním Objednávky udeliť súhlas so spracovaním údajov na marketingové účely alebo na iný konkrétny účel.

4. Klient súhlasí s použitím prostriedkov diaľkovej komunikácie v súvislosti s uzatváraním Zmluvy, pričom náklady, ktoré Klientovi vzniknú pri použití prostriedkov diaľkovej komunikácie v súvislosti s uzatváraním Zmluvy alebo jej plnením (napr. náklady na internetové hovory či náklady na telefónne hovory) hradí Klient sám. Náklady na telefónne hovory sa nelíšia od bežnej sadzby.
5. Pred odoslaním Objednávky prostredníctvom Rezervačného systému má Klient možnosť skontrolovať a zmeniť údaje, ktoré do Objednávky vložil a voľby, ktoré v rámci vytvárania Objednávky urobil. Objednávku Klient odošle kliknutím na tlačidlo „Objednávka s povinnosťou platby“. Klient bude následne presmerovaný na Platobnú bránu za účelom úhrady Ceny Osobnej starostlivosti svojou platobnou kartou. Po úspešnom vykonaní platby Ceny bude Klient automaticky presmerovaný naspäť na webové rozhranie prevádzkované Poskytovateľom.
5. Po úspešnom vykonaní platby Ceny odošle Poskytovateľ Klientovi prostredníctvom e-mailovej správy potvrdenie o uzatvorení Zmluvy spolu s Obchodnými podmienkami a všetkými ich prílohami.

Článok VIII

Cena služieb Osobnej starostlivosti

1. Cena služieb Osobnej starostlivosti je 15,- EUR bez DPH. V prípade, ak sa Poskytovateľ stane platcom DPH, k Cene podľa prvej vety bude pripočítaná DPH vo výške v zmysle platných právnych predpisov v čase odoslania Objednávky.
2. Poskytovateľ prehlasuje, že v zmysle dohody Poskytovateľa so spoločnosťou Váš Lekár v prípade dodržania termínu Vyšetrenia podľa Objednávky zo strany Klienta poskytne spoločnosť Váš Lekár Klientovi zľavu z ceny Vyšetrenia vo výške Ceny (bez DPH) za služby Osobnej starostlivosti.

Článok IX

Platobné podmienky

1. Klient je povinný zaplatiť Poskytovateľovi Cenu vopred (t. j. pred jej reálnym poskytnutím), a to bezhotovostnou platbou bankovou kartou Klienta prostredníctvom Platobnej brány, na ktorú bude presmerovaný po odoslaní Objednávky. Po úspešnom vykonaní platby bude Klient automaticky presmerovaný na webové rozhranie prevádzkované Poskytovateľom.
2. Cena Osobnej starostlivosti sa považuje za uhradenú momentom pripísania peňažných prostriedkov zodpovedajúcich čiastke Ceny na bankový účet Poskytovateľa. Spolu s potvrdením o uzatvorení Zmluvy zašle Poskytovateľ Klientovi prostredníctvom e-mailovej správy faktúru potvrdzujúcu úhradu Ceny.
3. Ak Klient neuhradí Cenu v celom rozsahu bezprostredne po zaslaní Objednávky a presmerovaní na Platobnú bránu, Objednávka sa automaticky stornuje a platí, že Poskytovateľ Objednávku neprijal.

4. V prípade oprávnenej reklamácie uznanej Poskytovateľom v súlade s článkom XI Obchodných podmienok, na základe ktorej vznikne Klientovi právo na vrátenie Ceny, alebo v prípade, keď Klientovi podľa Obchodných podmienok vznikne nárok na vrátenie Ceny, bude Cena Klientovi vrátená automaticky do siedmich (7) dní od potvrdenia oprávnenosti reklamácie Poskytovateľom, alebo od okamihu vzniku nároku na vrátenie Ceny podľa Obchodných podmienok (v závislosti na banke Zákazníka), a to na bankový účet (resp. na platobnú kartu), ktorý bol použitý na úhradu Ceny.
5. Zmluvné strany nie sú oprávnené jednostranne započítať akúkoľvek svoju pohľadávku proti pohľadávke druhej Zmluvnej strany vyplývajúcej zo Zmluvy, z jej porušenia, alebo z poskytnutia Služby na základe neplatnej alebo zrušenej Zmluvy (bez dôvodné obohatenie).

Článok X **Trvanie Zmluvy**

1. Zmluva je uzatvorená na určitý čas, a to do momentu riadneho a včasného splnenia záväzkov Zmluvných strán; Zmluva teda zaniká najneskôr termínom Vyšetrenia podľa Objednávky.
2. Zmluva môže predčasne zaniknúť odstúpením od Zmluvy z dôvodov uvedených v Obchodných podmienkach alebo v platných všeobecne záväzných predpisoch.
3. Klient môže bez akejkoľvek sankcie či storno poplatku nad rámec zákonného dôvodu odstúpenia v zmysle ods. 4 písm. c) tohto článku odstúpiť od Zmluvy bez udania dôvodu zrušením rezervácie termínu Vyšetrenia v Rezervačnom systéme alebo zaslaním e-mailu na E-mailovú adresu Poskytovateľa najneskôr štyridsaťosem (48) hodín plynúcich výlučne počas pracovných dní pred termínom Vyšetrenia podľa Objednávky. V opačnom prípade, je Poskytovateľ oprávnený účtovať Klientovi storno poplatok vo výške Ceny. Klient tiež môže v uvedenej lehote zrušiť rezerváciu termínu Vyšetrenia a zároveň si rezervovať nový termín Vyšetrenia; v takom prípade nedochádza k zániku Zmluvy.
4. Klient má právo od Zmluvy odstúpiť z dôvodov uvedených v Obchodných podmienkach alebo v platných všeobecne záväzných právnych predpisoch ďalej uvedeným spôsobom, a to najmä v prípadoch:
 - a) podľa článku XI, ods. 8, písm. b) a písm. c) Obchodných podmienok (neodstrániteľná vada, opakovaná odstrániteľná vada služieb Osobnej starostlivosti alebo väčší počet väd služieb Osobnej starostlivosti v rámci Reklamácie);
 - b) výskytu okolností vyššej moci alebo zmeny okolností podľa ustanovení článku XIII Obchodných podmienok;
 - c) podľa ustanovení Zákona o obchodoch na diaľku, a to aj bez uvedenia dôvodu do štrnástich (14) dní od uzatvorenia Zmluvy;
 - d) špecifikovaných v Občianskom zákonníku (napr. v ustanoveniach § 575 týkajúcich sa nemožnosti plnenia alebo v ustanoveniach § 517 týkajúcich sa omeškania dlžníka).
5. Klient môže odstúpiť od Zmluvy odstúpiť prostredníctvom Rezervačného systému Poskytovateľa alebo prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na E-mailovú adresu Poskytovateľa, ktorej prijatie Poskytovateľ Klientovi bezodkladne potvrdí rovnakým spôsobom. V odstúpení od Zmluvy Klient uvedie:
 - a) identifikačné údaje Klienta (najmä meno, priezvisko a adresu trvalého pobytu);

- b) číslo Zmluvy alebo číslo Objednávky;
 - c) dôvody odstúpenia od Zmluvy a odkaz na príslušné ustanovenia Obchodných podmienok alebo právneho predpisu zakladajúcich právo Klienta odstúpiť od Zmluvy.
6. Klient môže v prípade podľa ods. 4 tohto článku Obchodných podmienok odstúpiť od Zmluvy aj v písomnej forme prostredníctvom Formulára na odstúpenie od Zmluvy, ktorý tvorí Prílohu č. 1 Obchodných podmienok, a to jeho zaslaním na adresu sídla Poskytovateľa.
7. Klient stráca právo na odstúpenie od Zmluvy, ak v rámci Objednávky poskytol súhlas so začatím poskytovania služieb Osobnej starostlivosti pred uplynutím štrnásťdňovej (14) lehoty na odstúpenie od Zmluvy, pričom bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od Zmluvy po úplnom poskytnutí služieb Osobnej starostlivosti. Ak Klient odstúpi od Zmluvy pred úplným poskytnutím služieb Osobnej starostlivosti, je povinný zaplatiť Poskytovateľovi časť Ceny zodpovedajúcu už poskytnutým službám Osobnej starostlivosti, ktorá sa vypočíta pomerne na základe celkovej Ceny.
8. Ak si Klient objedná služby Osobnej starostlivosti spolu s rezerváciou termínu na Vyšetrenie pred uplynutím štrnásťdňovej (14) lehoty na odstúpenie od Zmluvy, považuje sa potvrdenie Objednávky za vyjadrenie súhlasu s Obchodnými podmienkami a udelenie výslovného súhlasu s poskytnutím služieb Osobnej starostlivosti pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy. Klient zároveň vyjadrením súhlasu s týmito Obchodnými podmienkami vyhlasuje, že bol poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od Zmluvy po úplnom poskytnutí služieb Osobnej starostlivosti.
9. Poskytovateľ má právo od Zmluvy odstúpiť najmä v prípadoch:
- a) špecifikovaných v ustanoveniach Obchodných podmienok;
 - b) výskytu okolností vyššej moci alebo zmeny okolností podľa ustanovení článku XIII Obchodných podmienok;
 - c) špecifikovaných v Občianskom zákonníku (napr. v ustanoveniach § 575 týkajúcich sa nemožnosti plnenia alebo v ustanoveniach § 517 týkajúcich sa omeškania dlžníka) alebo iných právnych predpisoch.
10. Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na E-mailovú adresu Klienta. V odstúpení od Zmluvy Poskytovateľ uvedie:
- a) identifikačné údaje Poskytovateľa;
 - b) číslo Zmluvy alebo číslo Objednávky;
 - c) dôvody odstúpenia od Zmluvy a odkaz na príslušné ustanovenia Obchodných podmienok alebo právneho predpisu zakladajúceho právo Poskytovateľa odstúpiť od Zmluvy.
11. Ak Klient zaplatil Poskytovateľovi Cenu služieb Osobnej starostlivosti a následne došlo k ukončeniu trvania Zmluvy z dôvodov uvedených v ustanoveniach článku X Obchodných podmienok, vráti Poskytovateľ bezodkladne sumu zaplatenej Ceny Klientovi na jeho bankový účet.

Článok XI Reklamácia

1. Práva a povinnosti Zmluvných strán týkajúce sa práv z vadného plnenia sa riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, a to najmä ustanoveniami Občianskeho zákonníka a ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa. Poskytovateľ súčasne prijal tento Reklamačný poriadok.
2. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Poskytovateľom poskytované služby Osobnej starostlivosti budú spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkaných služieb Osobnej starostlivosti zodpovedajúce povahe poskytovaných služieb Osobnej starostlivosti a že budú spĺňať štandardy kvality a legislatívne požiadavky.
3. Klient je oprávnený Poskytovateľovi reklamovať vady a nedostatky (ďalej aj ako „**Reklamácia**“) týkajúce sa najmä:
 - a) kvality poskytovaných služieb Osobnej starostlivosti;
 - b) Ceny, ak sa Klient dôvodne domnieva, že Cena nezodpovedá Cenníku Poskytovateľa;
 - c) neposkytnutia služieb Osobnej starostlivosti riadne a včas z dôvodov na strane Poskytovateľa.
4. Klient berie na vedomie, že okrem prípadov osobitne upravených v Obchodných podmienkach nie je oprávnený domáhať sa nárokov z väd poskytovaných služieb Osobnej starostlivosti v prípade, ak (i) služby Osobnej starostlivosti neboli poskytnuté vôbec alebo neboli poskytnuté riadne, včas a v požadovanej kvalite z dôvodov, za ktoré Poskytovateľ nezodpovedá, t. j. z dôvodu objektívnej prekážky pri poskytovaní služieb Osobnej starostlivosti, (ii) neposkytnutie služieb Osobnej starostlivosti alebo neposkytnutie služieb Osobnej starostlivosti riadne, včas a v požadovanej kvalite bolo spôsobené z dôvodov na strane Klienta alebo tretej osoby, (iii) Klient nedodržiaval a/alebo porušil Obchodné podmienky a/alebo pokyny Poskytovateľa prípadne jeho pracovníkov, (iv) Klient poskytol v rámci rezervácie a Objednávky nesprávne, neúplné, alebo zavádzajúce informácie, (v) nastala okolnosť vylučujúca zodpovednosť Poskytovateľa a/alebo bolo vydané rozhodnutie štátneho orgánu alebo príslušného orgánu verejnej moci, pre ktoré nie je možné služby Osobnej starostlivosti poskytnúť vôbec alebo riadne, včas a v požadovanej kvalite.
5. Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ nezodpovedá za technické problémy a nedostatky spôsobené objektívnymi okolnosťami alebo Klientom, prípadne treťou osobou (nedostatočné alebo nefunkčné internetové alebo mobilné pripojenie, výpadky internetového alebo mobilného pripojenia, nedostatočné alebo nefunkčné technické vybavenie Klienta, technická neznalosť Klienta a podobne).
6. Klient je povinný reklamovať vady a nedostatky v zmysle článku XI, odseku 3 Obchodných podmienok bez zbytočného odkladu po tom, ako ich mohol zistiť pri náležitej pozornosti, najneskôr však do tridsiatich (30) dní odo dňa poskytnutia služieb Osobnej starostlivosti, inak právo Klienta na oznámenie väd a nedostatkov zaniká. Poskytovateľ je povinný vydať Klientovi potvrdenie o uplatnení reklamácie, ktoré zašle Klientovi na E-mailovú adresu Klienta ihneď po uplatnení reklamácie.

7. Klient môže oznámiť vady v zmysle článku XI, odseku 3 Obchodných podmienok buď (i) písomne na adresu sídla Poskytovateľa, alebo (ii) prostredníctvom e-mailu na E-mailovú adresu Poskytovateľa. V Reklamacii Klient:
- uvedie svoje kontaktné údaje;
 - podrobne popíše vadu a nedostatok poskytovaných služieb Osobnej starostlivosti;
 - pripojí prípadné dôkazy odôvodňujúce jeho nárok.
8. Poskytovateľ alebo ním poverený pracovník alebo určená osoba, je povinný poučiť Klienta o jeho právach pri uplatnení reklamácie v rozsahu podľa Občianskeho zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa a na základe rozhodnutia Klienta, ktoré z týchto práv uplatňuje, Poskytovateľ určí spôsob vybavenia Reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch (3) pracovných dní od prijatia rozhodnutia Klienta a v odôvodnených prípadoch vzhľadom na rozsah a závažnosť najneskôr do tridsiatich (30) dní od prijatia rozhodnutia Klienta. V prípade, ak:
- ide o odstrániteľnú vadu služieb Osobnej starostlivosti, má Klient právo požadovať od Poskytovateľa bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady alebo primeranú zľavu z Ceny;
 - ide o neodstrániteľnú vadu služieb Osobnej starostlivosti, má Klient právo požadovať bezplatné poskytnutie služieb Osobnej starostlivosti, alebo odstúpenie od Zmluvy a vrátenie zaplatenej Ceny.
 - ide o opakovanú odstrániteľnú vadu alebo väčší počet vád, má Klient právo požadovať od Poskytovateľa primeranú zľavu z Ceny alebo odstúpenie od Zmluvy.
9. Poskytovateľ je povinný vydať Klientovi písomný doklad o vybavení reklamácie, a to v lehote na vybavenie Reklamácie.
10. Klient nemá práva z vadného plnenia ohľadom vady či poškodenia, ktoré vznikli až po poskytnutí služieb Osobnej starostlivosti inak ako v dôsledku porušenia povinnosti Poskytovateľa. O vybavení nároku informuje Poskytovateľ Klienta rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená Klientom, a to v lehote na vybavenie Reklamácie.

Článok XII

Riešenie sporov

- Zmluvné strany sa týmto zaväzujú vynaložiť všetko úsilie aby urovnali všetky spory, ktoré vzniknú zo Zmluvy a/alebo v súvislosti s ňou zmierlivo.
- Klient má právo obrátiť sa na Poskytovateľa (prostredníctvom e-mailovej správy na E-mailovú adresu Poskytovateľa alebo listom na adresu jeho sídla) so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva. Ak Poskytovateľ na takúto žiadosť Klienta odpovedal zamietavo alebo ak na ňu neodpovedal do tridsiatich (30) dní odo dňa odoslania žiadosti, Klient (ktorý je v prípade Zmluvy spotrebiteľom) je oprávnený podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v súlade so Zákom o ADR subjektu alternatívneho riešenia sporov zo Zoznamu subjektov ADR Ministerstva hospodárstva SR. Návrh môže Klient podať spôsobom určeným v ustanoveniach § 12 Zákona o ADR; na podanie návrhu môže Klient

využiť aj formulár, ktorého vzor je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

3. Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe na Slovenskú obchodnú inšpekciu je:

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava , odbor výkonu dozoru, e-mail: ba@soi.sk;

a pre alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov:

Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, e-mail: ars@soi.sk, webová adresa: www.soi.sk.

4. Kontaktným miestom podľa Nariadenia o riešení spotrebiteľských sporov online je Európske spotrebiteľské centrum Slovenská republika, so sídlom Mlynské nivy 44/A, 827 15 Bratislava 212, Slovenská republika, e-mail: eccnet_sk@ec.europa.eu, telefonický kontakt. +421 905 528 477.

Článok XIII

Vyššia moc a zmena okolností

1. Okolnosti, ktoré sa stanú bez ohľadu na činnosť a vôľu Zmluvných strán, sú neodvratiteľné a/alebo neprekonateľné a ktoré majú vplyv na plnenie ktorejkoľvek zo Zmlúv, a v dobe uzatvorenia Zmluvy nebolo možné rozumne predpokladať alebo predvídať, sa považujú za okolnosti Vyššej moci.
2. Okolnosťami Vyššej moci môže byť najmä vojna alebo vojnová situácia, blokáda, povstanie, vzbura, občianske nepokoje, vyvlastnenie, zabavenie alebo znárodnenie, blokáda dopravných trás, štrajk, ekologické katastrofy, neobvyklé záplavy, zemetrasenie, sucha či epidémia; naopak situácia spojená so šírením pandémie vírusu SARS-CoV-2 (Covid-19) sa nepovažuje za okolnosť Vyššej moci.
3. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za neplnenie alebo chybné či oneskorené plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z relevantnej Zmluvy, ak je to spôsobené okolnosťami Vyššej moci na strane dotknutej Zmluvnej strany.
4. Každá zo Zmluvných strán je povinná druhej Zmluvnej strane bezodkladne prostredníctvom e-mailovej správy oznámiť vznik okolností Vyššej moci, ich povahu, očakávaný vplyv na plnenie ich povinností podľa relevantnej Zmluvy a predpokladané trvanie Vyššej moci, prípadne ich ukončenie.
5. Každá zo Zmluvných strán vynaloží všetko potrebné úsilie na to, aby minimalizovala akékoľvek oneskorenie plnenia relevantnej Zmluvy v dôsledku okolností Vyššej moci.
6. Každá zo Zmluvných strán má právo odstúpiť od dotknutej Zmluvy po oznámení druhej Zmluvnej strany o výskyte okolností Vyššej moci.
7. Ak sa po uzatvorení ktorejkoľvek zo Zmlúv zmenia okolnosti, ktoré predchádzali uzatvoreniu tejto Zmluvy do takej miery, že sa jej plnenie stane pre Poskytovateľa ťažšie, najmä v prípade zvýšených nákladov Poskytovateľa na plnenie, má Poskytovateľ vo vzťahu k takejto Zmluve

právo domáhať sa voči Klientovi obnovenia rokovania o Zmluve, pokiaľ (i) Poskytovateľ zmenu nemohol rozumne predpokladať ani vylúčiť a (ii) k zmene došlo až po uzatvorení Zmluvy alebo sa Poskytovateľovi stala známou až po uzatvorení Zmluvy. Poskytovateľ je v takom prípade oprávnený plnenie odložiť na primeranú dobu. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú v primeranej dobe na zmene Zmluvy, ktorá obnoví rovnováhu práv a povinností Zmluvných strán, je ktorákoľvek zo Zmluvných strán oprávnená od Zmluvy odstúpiť.

Článok XIV

Ochrana osobných údajov

1. Klient je povinný uvádzať svoje údaje správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať Poskytovateľa zmene svojich údajov poskytnutých Poskytovateľovi.
2. Práva a povinnosti Poskytovateľa a Klienta vo vzťahu k ochrane osobných údajov sú uvedené v Podmienkach ochrany súkromia vydaných Poskytovateľom, ktoré sú zverejnené na internetovej stránke www.vaslekar.sk. Klient zaškrtnutím políčka pred zaslaním Objednávky vyhlasuje, že sa s Podmienkami ochrany súkromia pre uzatvorením Zmluvy oboznámil a v celom rozsahu im porozumel.

Článok XV

Komunikácia a doručovanie

1. Pokiaľ nie je v Obchodných podmienkach uvedené inak, akékoľvek oznámenia, žiadosti a iné dokumenty alebo informácie určené druhej Zmluvnej strane alebo vyžadované Obchodnými podmienkami a akákoľvek iná komunikácia medzi Zmluvnými stranami bude v Slovenskom jazyku a bude doručená druhej Zmluvnej strane jedným z nasledovných spôsobov:
 - a) e-mailom na zodpovedajúcu e-mailovú adresu druhej Zmluvnej strany v zmysle Obchodných podmienok, ak je to možné, s požiadavkou na oznámenie o doručení;
 - b) doporučenou poštou s doručenkou;
 - c) kuriérskou službou, ktorá umožňuje overenie doručenia.
2. Správa zaslaná vyššie uvedeným spôsobom sa považuje za doručenú Zmluvnej strane, ktorá je adresátom:
 - a) v prípade doručenia e-mailom dňom prijatia potvrdenia o úspešnom doručení e-mailovej správy (alebo rovnocenného dokladu), alebo ak Správa nebola odoslaná s požiadavkou na oznámenie o doručení, uplynutím nasledujúceho dňa po odoslaní Správy;
 - b) v prípade doručenia poštou dňom prevzatia Správy; ak Zmluvná strana, ktorá je adresátom Správy neprevezme alebo odmietne prevziať, alebo jej z iných dôvodov nie je možné Správu doručiť, považuje sa Správa za doručenú uplynutím desiateho (10.) pracovného dňa po odoslaní Správy;
 - c) v prípade doručenia kuriérskou službou dňom prevzatia Správy; ak Zmluvná strana, ktorá je adresátom Správy neprevezme alebo odmietne prevziať, alebo jej z iných dôvodov nie je možné Správu doručiť, považuje sa Správa za doručenú uplynutím desiateho (10.) pracovného dňa po odovzdaní Správy kuriérskej službe.

PIATA ČASŤ

Závěrečné ustanovenia

Článok XVI

Závěrečné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa dohodli, že ak vzťahy založené Zmluvami obsahujú zahraničný prvok, tak sa riadia slovenským právom. Týmto nie sú dotknuté práva Klienta vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
2. Ak je niektoré z ustanovení ktorejkoľvek zo Zmlúv (vrátane týchto Obchodných podmienok) neplatné alebo neúčinné alebo sa takým stane, tak namiesto neplatných ustanovení nastúpia ustanovenia, ktorých zmysel sa neplatnému či neúčinnému ustanoveniu čo najviac približuje. Neplatnosťou alebo neúčinnosťou jedného ustanovenia nie je dotknutá platnosť ostatných ustanovení dotknutej Zmluvy.
3. Klient berie na vedomie, že všetky práva k internetovej stránke www.vaslekar.sk, najmä autorské práva k obsahu, rozloženiu stránky, fotografiám, videám, grafike, ochranným známkam, logám a k ďalšiemu obsahu a prvkom patria prevádzkovateľovi tejto internetovej stránky. Je zakázané kopírovať, upravovať alebo inak používať a zasahovať do internetovej stránky www.vaslekar.sk alebo jej časti bez súhlasu vykonávateľa autorských práv.
4. Poskytovateľ nie je vo vzťahu ku Klientovi viazaný žiadnymi kódexmi správania sa v zmysle ustanovení § 3 ods. 1 písm. n) Zákona o obchodoch na diaľku.
5. Zmluva, vrátane Obchodných podmienok, je archivovaná Poskytovateľom v elektronickej podobe. Na vyžiadanie Klienta Poskytovateľ Klientovi poskytne verziu Obchodných podmienok platnú a účinnú k dátumu uzatvorenia Zmluvy prostredníctvom e-mailovej správy; všetky verzie Obchodných podmienok tiež budú archivované na internetovej stránke www.vaslekar.sk.
6. Poskytovateľ si vyhradzuje právo Obchodné podmienky, ale aj akékoľvek iné dokumenty Poskytovateľa, ktoré súvisia s Obchodnými podmienkami, jednostranne zmeniť, a to aj bez predchádzajúceho súhlasu Klienta. Aktuálna (zmenená) verzia Obchodných podmienok bude zverejnená na internetovej stránke www.vaslekar.sk a Klient bude vyzvaný, aby sa pred odoslaním Objednávky oboznámil s aktuálnym (zmeneným) znením Obchodných podmienok, ktoré budú pre Klienta záväzné; oboznámenie sa s aktuálnym (zmeneným) znením Obchodných podmienok Klient potvrdí zaškrtnutím políčka o oboznámení sa s aktuálnym (zmeneným) znením Obchodných podmienok pred odoslaním Objednávky.
7. Dozor nad oblasťou ochrany osobných údajov vykonáva Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky; dozor nad dodržiavaním zákona o ochrane spotrebiteľa vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia.
8. Obchodné podmienky sú účinné od 1.11.2022.

PRÍLOHA Č. 1 VŠEOBECNÝCH OBCHODNÝCH PODMIENOK POSKYTOVANIA SLUŽIEB OSOBNEJ STAROSTLIVOSTI

VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

Vzhľadom na to, že nemám záujem, aby mi naďalej boli poskytované služby Osobnej starostlivosti základe Zmluvy o poskytovaní služieb osobnej starostlivosti, uzatvorenej prostredníctvom Rezervačného systému dňa ____/____/____ medzi nasledovnými zmluvnými stranami:

- (1) **Váš Lekár klinika, s.r.o.**, so sídlom Mlynské nivy 18890/5, Bratislava – mestská časť Ružinov 821 09, Slovenská republika, IČO: 54856221, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 164255/B, (ďalej len „**Poskytovateľ**“) a **Klientom**:

- (2) **Meno a priezvisko:** _____

Adresa trvalého pobytu: _____

(ďalej len „**Zmluva**“);

dovoľujem si vám oznámiť, že v zmysle ustanovení § 8 ods.1 Zákona o obchodoch na diaľku týmto **odstupujem** od Zmluvy uzatvorenej medzi mnou a Poskytovateľom.

V _____ dňa ____/____/____

meno, priezvisko a podpis Klienta