

PRÍLOHA Č. 1 ZMLUVY O POSKYTOVANÍ OSOBNÉJ STAROSTLIVOSTI: Všeobecné zmluvné podmienky poskytovania osobnej starostlivosti

PREAMBULA

- (A) Obchodná spoločnosť **Poliklinika Váš Lekár, s.r.o.**, so sídlom Mlynské nivy 18890/5, Bratislava – mestská časť Ružinov, Slovenská republika, IČO: 54 856 221, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 164255/B (ďalej len „**Poskytovateľ**“) je poskytovateľom služieb osobnej starostlivosti priamo súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti obchodnou spoločnosťou **Ambulancie Poliklinika Váš Lekár, s.r.o.**, so sídlom Mlynské nivy 18890/5, Bratislava – mestská časť Ružinov, Slovenská republika, IČO: 55 548 202 a ďalšími zmluvnými partnermi Poskytovateľa, ktorí spoločne tvoria Sieť ambulancií (ďalej ako „**Partner**“).
- (B) Služby osobnej starostlivosti sú nadštandardnými doplnkovými službami, ktorých cieľom je zabezpečiť, aby poskytovanie zdravotnej starostlivosti Partnermi Poskytovateľa bolo pre Klientov čo najefektívnejšie, najkomfortnejšie a časovo úsporné.
- (C) Klient je fyzická osoba, ktorá má záujem o poskytovanie služieb osobnej starostlivosti Poskytovateľom (ďalej len „**Klient**“). Ak je Klientom maloleté dieťa, koná zaň jeho zákonný zástupca.
- (D) Všeobecné zmluvné podmienky poskytovania osobnej starostlivosti upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi Poskytovateľom a Klientom pri poskytovaní služieb osobnej starostlivosti (ďalej len „**Zmluvné podmienky**“).

1.Článok 1: Definície

- 1.1. Pojmy napísané s veľkým začiatočným písmenom, ktoré neboli definované vyššie, majú v Zmluvných podmienkach nasledovný význam:
- a) **Ambulancia** je ktorákoľvek z ambulancií niektorého z Partnerov Poskytovateľa, poskytujúceho zdravotnú starostlivosť podľa povolenia vydaného príslušným orgánom podľa Zákona o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti;
 - b) **Bankový účet Klienta** je bankový účet Klienta (resp. jeho banková karta), ktorý Klient použil pri úhrade Odplaty;
 - c) **Doplnkové služby** sú služby Osobnej starostlivosti poskytované Klientovi nad rámec ním objednaného a zaplateného Programu osobnej starostlivosti, a to na základe samostatnej **Objednávky** Klienta a za Odplatu vo výške určenej podľa Cenníka;
 - d) **Cenník** je cenník služieb Osobnej starostlivosti Poskytovateľa, ktorý bude zverejnený na stránke www.vaslekar.sk; každá jednotlivá Objednávka sa riadi Cenníkom platným v čase jej vykonania;
 - e) **DPH** je daň z pridanej hodnoty v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov;
 - f) **E-mailová adresa Klienta** je e-mailová adresa, ktorú Klient uviedol pri Objednávke;
 - g) **Klientská zóna** je časť webového rozhrania www.vaslekar.sk, ktorá je prístupná len Klientom, ktorým Poliklinika poskytuje služby Osobnej starostlivosti, a to v rozsahu zodpovedajúcom platného Programu Osobnej starostlivosti (prípade platných Doplnkových služieb); **Nariadenie GDPR** je Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov);
 - h) **Občiansky zákonník** je zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov;
 - i) **Objednávka** predstavuje objednávku služieb Osobnej starostlivosti Klientom podľa ustanovení Článku 3 Zmluvy a Článku 5 Zmluvných podmienok vyplnením elektronického **objednávkového** formulára v Rezervačnom systéme Poskytovateľa, predmetom ktorej môže byť niektorý z Programov Osobnej starostlivosti, prípadne niektoré Doplnkové služby;

ANNEX NO. 1 OF THE CONTRACT ON PERSONAL MANAGEMENT SERVICES: General Contractual Terms and Conditions for Provision of Personal Management

PREAMBLE

- (A) Company **Poliklinika Váš Lekár, s.r.o.**, with registered seat at Mlynské nivy 18890/5, Bratislava – city district Ružinov, the Slovak Republic, Company ID No.: 54 856 221, registered with Commercial Registry of the Municipal Court Bratislava III, Section Sro, Insert No. 164255/B (hereinafter as the “**Provider**”) is provider of personal management services directly related to the provision of health care services by the company **Ambulancie Poliklinika Váš Lekár, s.r.o.**, with registered seat at Mlynské nivy 18890/5, Bratislava – city district Ružinov, the Slovak Republic, Company ID No.: 55 548 202 and other contractual partners of the Provider forming Network (hereinafter as the “**Partner**”).
- (B) Personal management services are above-standard additional services, the aim of which is to ensure that the provision of health care by the Provider's Partners is as efficient, comfortable and time-saving as possible for the Clients.
- (C) A client is natural person interested in receiving personal management services by the Provider (hereinafter as the “**Client**”). If the Client is a minor, it is represented by its legal representative.
- (D) General contractual terms and conditions of provision of personal management services regulate mutual right and obligations between the Provider and the Client during provision of personal management services (hereinafter as the “**Contractual Terms and Conditions**”).

1.Article 1: Definitions

- 1.1. Each and every terms beginning with capital letter not defined above shall have following meaning herein:
- a) The **Doctor's office** is any doctor's office of one of the Provider's Partners providing health care under licence issued by respective authority under the Health Care Providers Act;
 - b) The **Client's Bank Account** is the Client's bank account (or its bank card) used by Client to pay the Remuneration;
 - c) The **Additional Services** are Personal Management services provided to the Client in addition to the ordered and paid for Personal Management Programme based on individual Order of the Client and for Remuneration pursuant to the Price List;
 - d) The **Price List** is price list of the Personal Management services of the Provider published on www.vaslekar.sk; each and every individual Order is subject to the Price List valid at the time it was made;
 - e) The **VAT** is value added tax under the Act No.222/2004 on value added tax, as amended;
 - f) The **Client's Email Address** is an address the Client stated in the Order;
 - g) The **Client Zone** is part of website www.vaslekar.sk accessible only to Clients to which the Provider renders Personal Management services in extent depending on the respective Personal Management Programme (or valid Additional Services); The **GDPR** is Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation);
 - h) The **Civil Code** is Act No. 40/1964, Civil Code, as amended;
 - i) The **Order** is an order of the Personal Management services by the Client pursuant to the provisions of Article 3 of the Contract and Article 5 hereof issued by filling an electronic form in the Provider's Booking System, the subject of which may be any of the Personal Management Programmes or some Additional Services;

- j) **Odplata** predstavuje cenu za poskytnutie služieb Osobnej starostlivosti dohodnutú podľa ustanovení Článku 3 Zmluvy;
- k) **Osobná starostlivosť** predstavuje súhrn platených nadštandardných služieb poskytovaných Klientovi;
- l) **Partner** označuje niektorého z poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, ktorí sú zmluvnými partnermi Poskytovateľa, ktorý je súčasťou Sieť ambulancií;
- m) **Platobná brána** predstavuje platobný prostriedok slúžiaci na úhradu Odplaty Poskytovateľovi;
- n) **Podmienky ochrany osobných údajov** predstavujú podmienky ochrany osobných údajov zverejnené Poskytovateľom a dostupné na internetovej stránke www.vaslekar.sk;
- o) **Potvrdenie objednávky** je potvrdenie o vykonaní a zaplatení Objednávky, ktoré po spracovaní zaplatenej Objednávky Poskytovateľ pošle e-mailom Klientovi spolu so zhrnutím Objednávky a faktúrou;
- p) **Program Osobnej starostlivosti** predstavuje niektorý z variantov balíka služieb Osobnej starostlivosti, ktoré sa líšia obsahom služieb Osobnej starostlivosti a/alebo dĺžkou trvania poskytovaných služieb, ktorých prehľad je dostupný na internetovej stránke www.vaslekar.sk;
- q) **Reklamácia** predstavuje proces reklamácie väd a nedostatkov podľa ustanovení Článku 7 Zmluvných podmienok;
- r) **Rezervačný systém** predstavuje časť internetového portálu www.vaslekar.sk, cez ktorú si Klienti môžu **objednať** služby Osobnej starostlivosti;
- s) **Sieť ambulancií** predstavuje sieť ambulancií Partnerov Poskytovateľa poskytujúcich zdravotnú starostlivosť; aktuálny zoznam Partnerov, ktorí sú súčasťou Sieť ambulancií je dostupný na internetovej stránke www.vaslekar.sk;
- t) **Vyšetrenie** predstavuje jednotlivý zdravotný výkon, ktorý je ucelenou činnosťou zdravotníckych pracovníkov Partnera hrađený z verejného zdravotného poistenia alebo spolplatený v zmysle cenníka Partnera;
- u) **Vyššia moc** predstavuje okolnosti podľa ustanovení článku 7, ods. 7.1. a ods. 9.1. Zmluvných podmienok;
- v) **Zákon o ADR** je zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
- w) **Zákon o obchodoch na diaľku** je 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;
- x) **Zákon o ochrane spotrebiteľa** je 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;
- y) **Zákon o zdravotnej starostlivosti** je zákon č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním **zdravotnej starostlivosti** a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
- z) **Zamestnanecký benefit** je benefit poskytovaný Klientovi jeho zamestnávateľom, ktorý môže spočívať v (i) poskytnutí finančného príspevku na úhradu služieb Osobnej starostlivosti poskytovaných Poskytovateľom Zamestnávateľom alebo v (ii) zabezpečení zvýhodnenej ceny služieb Osobnej starostlivosti.
- j) The **Remuneration** is a price for provision of Personal Management services agreed upon in Article 3 of the Contract;
- k) The **Personal Management** is an aggregate of paid premium services provided to the Client;
- l) The **Partner** is any of the health care providers having contractual relationship with the Provider and are part of the Network;
- m) The **Payment Gateway** is a means of payment used to pay the Remuneration to the Provider;
- n) The **Privacy Policy** are conditions of personal data protection regarding personal data provided to the Provider that are available on website www.vaslekar.sk;
- o) The **Order Confirmation** is confirmation of submission of and payment for the Order which, following its processing, shall be sent by the Provider on the Client's email together with Order summary and invoice;
- p) The **Personal Management Programme** is one of the Personal Management services packages, which differ in content of the Personal Management services and/or in duration of the services provided, an overview of which is available on the website www.vaslekar.sk;
- q) The **Complaint** is the process of claiming defects and deficiencies in accordance with the provisions of Article 7 hereof;
- r) The **Booking System** is a part of the www.vaslekar.sk web portal through which the Clients can book Personal Management services;
- s) The **Network** is a network of doctor's offices of the Provider's Partners providing health care; current list of the Partners belonging to the Network is accessible on website www.vaslekar.sk;
- t) The **Examination** is an individual medical procedure, which is a comprehensive activity of the Partner's medical staff covered by public health insurance or charged in accordance with the Partner's price list;
- u) The **Force Majeure** represents circumstances under provisions of Article 7, section 7.1 and section 11.1. of the Contractual Terms and Conditions;
- v) The **ADR Act** is act No. 391/2015 on Alternative Consumer Dispute Resolutions and on amendment and supplement of certain acts, as amended;
- w) The **Distance Sales Act** is Act No. 102/2014 on Consumer Protection in Relation to Sales of Goods or Provision of Services Based on Distance and Off-Premises Contracts and on amendment of certain laws;
- x) The **Consumer Protection Act** is Act No. 250/2007 on Consumer Protection and on amendment of Act of Slovak Parliament No. 372/1990 on Offences, as amended;
- y) The **Health Care Act** is Act No. 576/2004 on Health Care and Services Related to Provision of Health Care and on amendment and supplement of certain acts;
- z) The **Employee Benefit** is a benefit provided to the Client by its employer in a form of: (i) provision of financial aid to pay Personal Management services provided by the Provider or (ii) ensuring discounted price for Personal management services.

2. Článok 2: Predmet úpravy

- 2.1. Zmluvné podmienky dopĺňajú zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Klientom založený na základe Zmluvy. Zmluvné podmienky sú neoddeliteľnou časťou Zmluvy a riadia sa ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sa na tento zmluvný vzťah aplikujú. Zmluvné podmienky sa v celom rozsahu aplikujú aj na jednotlivé Objednávky.

3. Článok 3: Služby Osobnej starostlivosti

2. Article 2: Subject-Matter

- 2.1. This Contractual Terms and Conditions complement the contractual relationship between the Provider and the Client based on the Contract. This Contractual Terms and Conditions are an integral part of the Contract and are governed by the provisions of the generally binding legal regulations of the Slovak Republic applicable to this contractual relationship. This Contractual Terms and Conditions apply in their full extent also to individual Orders.

3. Article 3: Personal Management Services

- 3.1. Osobná starostlivosť predstavuje súhrn platených nadštandardných služieb, ktoré Poskytovateľ poskytuje Klientovi v súvislosti s poskytovaním zdravotnej starostlivosti Klientovi zo strany Partnerov v Sieti ambulancií.
- 3.2. Poskytovateľ poskytuje rôzne úrovne Osobnej starostlivosti, ktoré sa líšia rozsahom poskytovaných služieb Osobnej starostlivosti a/alebo dĺžkou trvania poskytovaných služieb. Služby Osobnej starostlivosti sú poskytované najmä v Programoch osobnej starostlivosti, prípadne ako Doplnkové služby. Všetky údaje o všetkých Programoch Osobnej starostlivosti a/alebo Doplnkových službách sú zverejnené aj na webovej stránke www.vaslekar.sk.
- 3.3. Poskytovateľ prehlasuje, že poskytovanie služieb Osobnej starostlivosti nie je poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ale ide o služby priamo súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti Partnermi. Poskytovanie služieb Osobnej starostlivosti nie je súčasťou zdravotného výkonu v zmysle ustanovení Zákona o zdravotnej starostlivosti a nie je ani službou v zmysle § 13 Zákona o zdravotnej starostlivosti. Medzi služby poskytované v rámci Osobnej starostlivosti nepatrí objednanie pacienta Partnerom na konkrétny dátum a čas, túto službu poskytuje príslušný Partner bezplatne v rámci poskytovania zdravotnej starostlivosti ak je hrazená z verejného zdravotného poistenia. Služby Osobnej starostlivosti sú nadštandardnými doplnkovými službami Poskytovateľa a nie Partnerov.
- 3.4. **Zdravotnú starostlivosť** a služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v zmysle ustanovení § 13 Zákona o zdravotnej starostlivosti Klientom poskytujú Klientom príslušní Partneri na základe povolenia vydaného príslušným orgánom podľa platných právnych predpisov. Poskytovanie zdravotnej starostlivosti Partnerom predstavuje samostatný vzťah medzi Partnerom a Klientom v zmysle ustanovení § 12 Zákona o zdravotnej starostlivosti.
- 3.5. Klient prehlasuje, že si je vedomý toho, že objednanie na Vyšetrenie u niektorého z Partnerov nie je podmienené uzavretím Zmluvy a že je oboznámený s možnosťou bezplatného objednania sa na Vyšetrenie priamo u Partnerov, a to podľa podmienok príslušného Partnera. Za možnosti bezplatného objednania sa u Partnera Poskytovateľ v žiadnom ohľade nezodpovedá.
- 3.6. Bezplatné objednanie sa na Vyšetrenie priamo u Partnerov však nezahŕňa služby Osobnej starostlivosti ani nie je súčasťou Osobnej starostlivosti.
- 3.7. Klient zároveň prehlasuje, že aj napriek možnosti bezplatného objednania sa na Vyšetrenie priamo u Partnerov, o ktorej bol informovaný, má záujem využiť platené služby Osobnej starostlivosti poskytované Poskytovateľom.
- 3.8. Vzhľadom na to, že služby Osobnej starostlivosti sú doplnkovými službami k zdravotnej starostlivosti, ktorú Klientovi poskytuje niektorý z Partnerov, sú poskytované výhradne na základe jednotlivých Objednávok Klienta, a to buď v rámci Programu Osobnej starostlivosti alebo ako Doplnkové služby. Služby Osobnej starostlivosti spočívajú okrem iného aj v prevádzkovaní administratívneho zázemia umožňujúceho poskytovanie služieb Osobnej starostlivosti vtedy, keď o to Klient požiada. Odplata je preto dohodnutá ako paušálna Platba a Klient je povinný ju zaplatiť bez ohľadu na to, či a v akom rozsahu konkrétne služby Osobnej starostlivosti využije.
- 3.9. Miera využívania služieb Osobnej starostlivosti je pre každého Klienta iná a závislá na potrebe poskytovania zdravotnej starostlivosti, nie je možné určiť jej čiastočnú hodnotu v peniazoch podľa doby trvania poskytovania služieb Osobnej starostlivosti, ani podľa hodnoty jednotlivých služieb.
- 3.10. Obsahom Služieb Osobnej starostlivosti sú najmä nasledovné činnosti Poskytovateľa:
- a) prevádzkovanie a zabezpečovanie funkcionality privátneho telefonického centra, prostredníctvom ktorého počas prevádzkových hodín prijíma žiadosti Klientov o poskytnutie zdravotnej starostlivosti a zabezpečuje ich vybavenie Partnerom;
- b) vyhľadávanie Partnera, ktorý je schopný najrýchlejšie a najefektívnejšie poskytnúť Klientovi požadovanú zdravotnú starostlivosť na základe povahy jednotlivých žiadostí Klientov o poskytnutie zdravotnej starostlivosti;
- 3.1. The Personal Management is a set of paid extra services provided by the Provider to the Client in connection with the provision of health care to the Client by the Partners in the Network.
- 3.2. The Provider provides different levels of Personal Management, differing in the scope of Personal Management services provided and/or in the duration of the services provided. Personal Management services are mainly provided in Personal Management Programmes or as Additional Services. Full details of all Personal Management Programs and/or Additional Services are also advertised on the www.vaslekar.sk website.
- 3.3. The Provider represents that the provision of Personal Management services is not the provision of health care, but rather provision of services directly related to the provision of health care by the Partners. The provision of Personal Management services is not part of a health care practice within the meaning of the provisions of the Health Care Act, nor is it a service within the meaning of Article 13 of the Health Care Act. The services provided under Personal Management do not include making an appointment of the patient at the Partner for a specific date and time, this service is provided by the respective Partner free of charge as part of the provision of health care if it is covered by public health insurance. Personal Management services are premium additional services of the Provider and not the Partner.
- 3.4. The **Health Care** and services related to the provision of health care to Clients within the meaning of Article 13 of the Health Care Act are provided to Clients by the relevant Partners on the basis of a permit issued by a competent authority under applicable law. The provision of the Health Care by the Partner forms a separate relationship between the Partner and the Client within the meaning of the provisions of Article 12 of the Health Care Act.
- 3.5. The Client represents that they are aware that an appointment for an Examination with one of the Partners is not subject to the conclusion of the Contract and that they are aware of the possibility to make an appointment for an Examination directly with the Partner free of charge, according to the terms and conditions of the respective Partner. The Provider is in no way responsible for the possibility of making an appointment with the Partner free of charge.
- 3.6. However, making an appointment free of charge for an Examination directly with a Partner does not include Personal Management services and is not part of Personal Management.
- 3.7. The Client also represents that, despite the possibility of a free appointment for an Examination directly with the Partners, of which they have been informed, they are interested in taking the opportunity to use the paid services of Personal Management provided by the Provider.
- 3.8. As Personal Management services are additional services to the health care provided to the Client by any of the Partners, they are provided solely on the basis of individual Orders of the Client, either within the Personal Management Programme or as Additional Services. The Personal Management services consist, among other things, in operating the administrative background enabling the provision of Personal Management services when requested by the Client. The Remuneration is therefore agreed as a lump sum Payment and the Client is obliged to pay it irrespective of whether and to what extent the Client uses the particular Personal Management services.
- 3.9. The degree of use of Personal Management services is different for each Client and depends on the need for health care; it is not possible to determine its partial value in money, neither according to the duration of the provision of Personal Management services nor according to the value of individual services.
- 3.10. The Personal Management services comprise in particular the following activities of the Provider:
- a) operating and providing the availability of a private call centre, through which it receives Clients' requests for health care during business hours and ensures their processing by the Partner;
- b) searching for a Partner who is able to provide the Client the requested health care in the fastest and most efficient manner based on the nature of the individual Client's health care requests;

- c) vykonávanie rezervácie voľných termínov na poskytnutie zdravotnej starostlivosti u Partnerov na základe povahy jednotlivých žiadostí Klienta;
- d) vykonávanie objednávok na poskytnutie zdravotnej starostlivosti podľa kapacitných a časových možností konkrétnych Partnerov v mene Klientov;
- e) sprostredkovanie konzultácií zdravotných problémov pre Klientov a na základe výsledkov konzultácií sprostredkovanie následných krokov pri riešení zdravotných problémov Klienta vrátane zabezpečovania špeciálnej zdravotnej starostlivosti;
- f) prevádzkovanie Klientskej zóny;
- g) ďalšie činnosti podľa osobitných náplní Programov Osobnej starostlivosti alebo Doplnkových služieb.

Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ má právo skladbu služieb Osobnej starostlivosti, ktoré ponúka, kedykoľvek meniť.

- 3.11. Klient berie na vedomie, že služby Osobnej starostlivosti nie sú hrazené z prostriedkov verejného zdravotného poistenia. Služby Osobnej starostlivosti poskytuje Poskytovateľ len svojim Klientom.
- 3.12. Klient tiež berie na vedomie a bezvýhradne akceptuje, že Poskytovateľ nemôže zodpovedať a ani nezodpovedá za odbornú špecializáciu jednotlivých Partnerov ani za to, či niektorý z nich zruší alebo zmení svoje povolenie na poskytovanie zdravotnej starostlivosti, t. j. zmení svoju špecializáciu alebo ukončí činnosť, preto takáto okolnosť nemôže byť považovaná za porušenie Zmluvy alebo vadné plnenie zo strany Poskytovateľa. V súvislosti s uvedeným Klient berie na vedomie, že zaradenie Partnerov v Sieti ambulancií sa môže v priebehu času meniť, a to aj bez jeho súhlasu. Poskytovateľ nezodpovedá ani za to, ak niektorý z Partnerov nesplní podmienky dohodnuté Poskytovateľom (napr. nedodrží objednaný čas vyšetrenia).

4. Článok 4: Údaje Klienta

- 4.1. Klient je povinný Poskytovateľovi poskytnúť všetky údaje potrebné na riadne poskytovanie služieb Osobnej starostlivosti.
- 4.2. Ak Klient neposkytol Poskytovateľovi všetky potrebné údaje už pri uzavretí Zmluvy, je povinný ich Poskytovateľovi oznámiť najneskôr **do piatich pracovných dní** od uzavretia Zmluvy. Poskytovateľ môže kedykoľvek požiadať Klienta o doplnenie údajov, ak to bude potrebné.
- 4.3. Každú zmenu oznámených údajov je Klient povinný oznámiť Poskytovateľovi do 10 pracovných dní od jej uskutočnenia. Klient berie na vedomie a akceptuje, že v záujme udržiavania aktuálnosti a správnosti údajov v databázach je Poskytovateľ oprávnený zmenené údaje oznámiť aj Partnerom, u ktorých Klient čerpal alebo čerpá zdravotnú starostlivosť

5. Článok 5: Objednávka

- 5.1. Objednávku môže Klient vykonať prostredníctvom Rezervačného systému prevádzkovaného Poskytovateľom, prípadne osobne v niektorej z ambulancií patriacej do Siete ambulancií, prostredníctvom e-mailu či telefonicky.
- 5.2. **[Objednávka cez Rezervačný systém]** V prípade vykonania Objednávky prostredníctvom Rezervačného systému môže Klient Objednávku vytvoriť tak, že riadne vyplní objednávkový formulár v Rezervačnom systéme.
- 5.3. 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 trvalého pobytu, **(iv)** údaj o zdravotnej poisťovni, v ktorej má Klient uzavreté zdravotné poistenie, **(v)** kontaktné údaje. V prípade spoluúčasti zamestnávateľa Klienta na platbe Odplaty Klient uvedie aj spôsob spoluúčasti zamestnávateľa na platbe Odplaty. 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 a úplné dokončenie Objednávky.
- 5.4. Klient berie na vedomie, že pred úspešným dokončením a odoslaním Objednávky môže udeliť súhlas so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely alebo na iný konkrétny účel.

- c) booking of available appointments for the provision of health care with the Partners based on the nature of individual requests of the Client;
- d) ordering provision of health care according to the capacity and time possibilities of the specific Partners on behalf of the Clients;
- e) arranging consultations on health problems for Clients and, based on the results of the consultations, arranging further steps in solving the Client's health problems, including the provision of special health care;
- f) maintaining the Client Zone;
- g) other activities according to the specific content of the Personal Management Programmes or Additional Services.

The Client acknowledges that, at any time, the Provider has right to change the content of the Personal Management services offered by the Provider.

- 3.11. The Client understands that Personal Management services are not covered by the public health insurance. The Provider provides the Personal Management services only to its Clients.
- 3.12. The Client also acknowledges and unconditionally accepts that the Provider cannot and is not responsible for the professional specialisation of individual Partners or whether any of them cancels or changes its authorisation to provide health care, i.e. changes its specialisation or ceases to operate, therefore such circumstance cannot be considered as a breach of the Contract or defective performance on the part of the Provider. In relation to the above, the Client acknowledges that the placement of the Partners in the Network may change over time, even without the Client's consent. The Provider is also not liable if any of the Partners fails to comply with the conditions agreed by the Provider (e.g. fails to keep the booked time of the examination).

4. Article 4: Client's Data

- 4.1. The Client is obliged to provide the Provider all data necessary for proper provision of the Personal Management services.
- 4.2. If the Client has not provided the Provider all the necessary data at the conclusion of the Contract, the Client is obliged to notify the Provider thereof **within five business days** from the conclusion of the Contract at the latest. At any time, the Provider may ask the Client to complete the data, if necessary.
- 4.3. The Client is obliged to notify the Provider of any change in the submitted data within 10 business days from their change. The Client acknowledges and accepts that in order to keep the data in the databases up-to-date and correct, the Provider is entitled to disclose the updated data also to the Partners from whom the Client has received or is receiving health care.

5. Article 5: Order

- 5.1. The Order can be made by the Client through the Booking System maintained by the Provider, or in person at one of the Doctor's office belonging to the Network, by email or by phone.
- 5.2. **[Order via the Booking System]** In case of placing the Order via the Booking System, the Client can create the Order by duly filling in the booking form in the Booking System.
- 5.3. The Client is obliged to provide in the Order all data required by the Provider, in particular (i) name and surname, (ii) birth number (if assigned) and date of birth, (iii) address of permanent residence, (iv) information about the health insurance company in which the Client is insured, (v) contact information. In case of participation of the Client's employer in the payment of the Remuneration, the Client shall also indicate the manner of the employer's participation in the payment of the Remuneration. The Client acknowledges that the Provider presumes the data provided in the Order are correct, complete and true and the filling in all required data is a condition for proper and full completion of the Order.
- 5.4. The Client acknowledges that before successfully completing and submitting the Order, the Client may consent to processing of the personal data for marketing purposes or for another specific purpose.

- 5.5. Ak chce Klient využiť Zamestnanecký benefit, musí v objednávkovom formulári zvoliť túto možnosť. V takom prípade Poskytovateľ overí nárok Klienta na konkrétny Zamestnanecký benefit a ak je výsledkom overenia zistenie, že Klient má na konkrétny Zamestnanecký benefit nárok, bude upravená výška Odplaty, ktorú Klient musí zaplatiť.
- 5.6. Objednávku Klient odošle kliknutím na tlačidlo „Objednávka s povinnosťou platby“.
- 5.7. Klient bude následne presmerovaný na Platobnú bránu a je povinný zaplatiť Odplatu (prípadne v zníženej výške ak si uplatňuje Zamestnanecký benefit) podľa ustanovení Článku 7 Zmluvných podmienok.
- 5.8. 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.
- 5.9. 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.
- 5.10. **(Objednávka iným spôsobom)** Ak Klient vykoná Objednávku osobne, je povinný uviesť údaje uvedené v bodoch (i) až (v) odseku 5.3. Zmluvných podmienok. Poskytovateľ (resp. pracovníci Poskytovateľa alebo Partnerov) dokončia pre Klienta Objednávku v Rezervačnom systéme; Odplatu Klient zaplatí v hotovosti alebo bankovou kartou (ak to bude možné).
- 5.11. Ak Klient vykoná Objednávku prostredníctvom e-mailu či telefonicky, je povinný uviesť údaje uvedené v bodoch (i) až (v) odseku 5.3. Zmluvných podmienok. Poskytovateľ (resp. pracovníci Poskytovateľa alebo Partnerov) s ohľadom na poskytnuté údaje pošlú Klientovi na jeho e-mailovú adresu odkaz, cez ktorý môže dokončiť Objednávku v Rezervačnom systéme. Ustanovenia odsekov 5.2. až 5.9. tohto článku Zmluvných podmienok sa aplikujú primerane.
- 5.12. **(Potvrdenie Objednávky)** Po spracovaní Objednávky (vykonanej akýmkoľvek spôsobom) Poskytovateľ pošle Klientovi na E-mailovú adresu Klienta Potvrdenie objednávky spolu s faktúrou. Potvrdenie Objednávky bude obsahovať aj informáciu o splatnosti Odplaty, prípadne informáciu o tom, že Klient už Odplatu uhradil.
- 5.13. **(Uvedenie nesprávnych údajov v Objednávke)** Ak Klient preukázateľne uvedie v Objednávke nesprávne, nepresné alebo neúplné údaje, má Poskytovateľ právo od Objednávky bezodkladne odstúpiť, o čom bezodkladne informuje Klienta. Ak Klient uvedie nesprávne, nepresné alebo neúplné údaje vo vzťahu k uplatňovanému Zamestnaneckému benefitu, alebo si Zamestnanecký benefit uplatní neoprávnené, môže sa Poskytovateľ s Klientom dohodnúť na doplatení Odplaty Klientom do správnej výšky, v takom prípade môže Poskytovateľ takúto Objednávku prijať.
- 5.14. **(Odstúpenie od Objednávky)** Klient aj Poskytovateľ môžu od každej Objednávky odstúpiť z rovnakých dôvodov a rovnakým spôsobom ako pri odstúpení od Zmluvy podľa ustanovení Článku 5, odsekov 5.2. až 5.6. Zmluvy.
- 5.15. Klient stráca právo na odstúpenie od Objednávky, ak v rámci Objednávky poskytne súhlas so začatím poskytovania služieb Osobnej starostlivosti pred uplynutím 14 dňovej lehoty na odstúpenie od Zmluvy; tento súhlas môže Klient poskytnúť buď (i) zaškrtnutím zaškrťavacieho poľa v prípade Objednávky cez Rezervačný systém, alebo (ii) vo forme osobitného písomného súhlasu. Ak Klient takýto súhlas neposkytne, začne Poskytovateľ poskytovať Klientovi služby Osobnej starostlivosti až po uplynutí tejto 14 dňovej lehoty.
- 5.5. For the Employee Benefit to be used, the Client must select this option in the order form. In such a case, the Provider will verify the Client's eligibility for a particular Employee Benefit and if the verification finds the Client eligible for a particular Employee Benefit, the amount of the Remuneration to be paid by the Client will be adjusted.
- 5.6. The Client sends the order by clicking on the "Order with the obligation to pay" button.
- 5.7. The Client will then be redirected to the Payment Gateway and is obliged to pay the Remuneration (or its reduced amount if the Employee Benefit is claimed) in accordance with the provisions of Article 7 hereof.
- 5.8. The Client agrees with the conclusion of the Contract remotely; whereas the costs incurred by the Client in connection with the conclusion of the Contract remotely or its fulfilment (e.g. costs of internet calls or phone calls) shall be borne by the Client itself. The cost of phone calls should be subject to standard rates.
- 5.9. Before submitting the Order via the Booking System, the Client has the opportunity to check and change the data entered in the Order and the selections made during the creation of the Order.
- 5.10. **[Order by other means]** If the Client places the Order in person, they are obliged to provide information specified in subsection (i) to (v) of section 5.3. hereof. The Provider (or the Provider's or Partner's personnel) will complete the Order for the Client in the Booking System; the Client shall pay the Remuneration in cash or by bank card (if applicable).
- 5.11. If the Client places an Order by email or by phone, they are obliged to provide the information set out in subsection (i) to (v) of section 5.3. hereof. The Provider (or the Provider's or Partner's personnel), taking into account the provided data, will send the Client to their email address a link through which they can complete the Order in the Booking System. The provisions of sections 5.2. to 5.9. of this Article hereof shall apply as appropriate.
- 5.12. **[Order Confirmation]** After processing the Order (made by any means), the Provider shall send to the Client's the Order Confirmation via email address together with the invoice. The Order Confirmation will also contain information about the due date of the Remuneration or information that the Remuneration has already been paid by the Client.
- 5.13. **[Incorrect data in the Order]** If the Client demonstrably provides incorrect, inaccurate or incomplete data in the Order, the Provider shall have the right to immediately withdraw from the Order, of which the Provider shall immediately inform the Client. If the Client provides incorrect, inaccurate or incomplete information in relation to the claimed Employee Benefit, or claims the Employee Benefit improperly, the Provider may discuss with the Client the Client's payment of the Remuneration up to the correct amount, in which case the Provider may accept such Order.
- 5.14. **[Withdrawal from the Order]** Both the Client and the Provider may withdraw from any Order for the same reasons and in the same manner as provided in Article 5 sections 5.2 to 5.6 of the Contract regarding withdrawal from the Contract.
- 5.15. The Client's right to withdraw from the Order expires if, as part of the Order, the Client consents to the commencement of the provision of Personal Management services prior to expiry of the 14 day withdrawal period; such consent may be given either (i) by selecting a check box in case of the Order via the Booking System, or (ii) in the form of a separate written consent. If the Client does not provide such consent, the Provider shall begin to provide Personal Management services to the Client only after the expiration of this 14-day period.

Článok 6: Klientská zóna

- 6.1. Klientská zóna je časť webového rozhrania www.vaslekar.sk, ktorá je prístupná len pre Klientov, ktorým Poskytovateľ poskytuje služby Osobnej starostlivosti, a to v rozsahu zodpovedajúcej platnému Programu Osobnej starostlivosti (prípade platných Doplňkových služieb).
- 6.2. Klientská zóna bude obsahovať najmä prehľad služieb, ktoré si Klient od Polikliniky objednal a ktoré mu Poskytovateľ poskytol (resp. poskytuje) a tiež prehľad údajov Klienta evidovaných Partnermi.
- 6.1. The Client Zone is a part of the web interface www.vaslekar.sk that is accessible only to Clients to whom the Provider provides Personal Management services, to the extent corresponding to the applicable Personal Management Programme (or valid Additional Services).
- 6.2. The Client Zone will contain mainly an overview of the services ordered by the Client from the Provider that were (or are) provided by the Provider, as well as an overview of the Client's data recorded by the Partners.

- 6.3. Prístup do Klientskej zóny získa Klient po úspešnom dokončení Objednávky (bez ohľadu na to, akým spôsobom ju vykonal). Prístupové údaje do Klientskej zóny budú Klientovi zaslané po vykonaní prvej Objednávky vo forme overovacieho odkazu umožňujúceho prvý prístup do Klientskej zóny, pri ktorom si Klient zvolí vlastné prístupové heslo.
- 6.4. Klient je povinný pri používaní Klientskej zóny chrániť svoje prihlasovacie údaje a osobné údaje pred zneužitím a neoprávneným prístupom, dbať na bezpečnosť informačných systémov (teda prihlasovať sa do Klientskej zóny prostredníctvom zabezpečených sietí, voliť si zložitejšie prístupové heslá, pravidelne ich meniť a nezverejňovať ich). V tejto súvislosti je Klient povinný bezodkladne Poskytovateľovi oznámiť každé zneužitie, stratu, zverejnenie či odcudzenie prihlasovacích údajov do Klientskeho konta alebo neoprávnený prístup tretej osoby do Klientskej zóny.
- 6.5. Klient tiež berie na vedomie, že Poskytovateľ môže zrušiť Klientské konto v prípade, ak Klient závažným spôsobom alebo opakovane porušil (alebo stále porušuje) podmienky alebo pravidiel používania Klientskeho konta uvedené v Zmluve alebo v Zmluvných podmienkach. Klient môže kedykoľvek a bez uvedenia dôvodu zrušiť svoje Klientské konto žiadosťou zaslanou na e-mailovú adresu Poskytovateľa.
- 6.6. **(Zánik prístupu do Klientskej zóny)** Prístup do Klientskej zóny zanikne 3 mesiace po skončení Zmluvy; počas tejto doby môže Klient samostatne či v spolupráci s Poskytovateľom exportovať všetky svoje dáta z Klientskej zóny.
- 6.7. **(Pravidlá používania Klientskej zóny)** Podrobné pravidlá Klientskej zóny budú zverejnené samostatne na internetovej adrese www.vaslekar.sk.
- 6.3. The Client will gain access to the Client Zone upon successful completion of the Order (regardless of how the Order was placed). The access data to the Client Zone will be sent to the Client after the placement of the first Order in the form of an authentication link allowing the first access to the Client Zone, where the Client chooses their own password.
- 6.4. When using the Client Zone, the Client is obliged to protect the login data and personal data from misuse and unauthorized access, to take care of the security of information systems (i.e. to log in to the Client Zone via secure networks, to choose more complex passwords, to change them regularly and not to disclose them). In this regard, the Client is obliged to immediately notify the Provider of any misuse, loss, disclosure or theft of access data to the Client's account or unauthorised access to the Client Zone by a third party.
- 6.5. The Client also acknowledges that the Provider may cancel the Client's account should the Client seriously or repeatedly violate (or continues to violate) the terms and conditions or rules of use of the Client's account set forth in the Contract or herein. The Client may cancel their Client's account at any time and without giving any reason by sending a request to the Provider's email address.
- 6.6. **[Cancellation of access to the Client Zone]** The access to the Client Zone will expire 3 months after the termination of the Contract; during this period, the Client may export all of the data from the Client Zone on their own or in cooperation with the Provider.
- 6.7. **[Client Zone Terms of Use]** Detailed Client Zone Terms of Use will be published separately on the website www.vaslekar.sk.

Článok 7: Odplata a platobné podmienky

- 7.1. Výška Odplaty je v zmysle ustanovení Článku 3 určená osobitnou dohodou Strán podľa Cenníka služieb Osobnej starostlivosti.
- 7.2. Klient je povinný zaplatiť Poskytovateľovi odplatu vo výške zodpovedajúcej objednanému Programu osobnej starostlivosti alebo objednaným Doplnkovým službám, a to vopred (t. j. pred jej reálnym poskytnutím).
- 7.3. V prípade Objednávky cez Rezervačný systém Klient zaplatí Odplatu bezhotovostnou platbou bankovou kartou Klienta prostredníctvom Platobnej brány, na ktorú bude Klient presmerovaný po odoslaní Objednávky. Po úspešnom vykonaní platby bude Klient automaticky presmerovaný naspäť na webové rozhranie prevádzkované Poskytovateľom.
- 7.4. V prípade Objednávky vykonanej osobne Klient zaplatí Odplatu v hotovosti alebo bankovou kartou (ak je to možné) priamo v prevádzkarni Poskytovateľa. V prípade Objednávky vykonanej prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky Klient zaplatí Odplatu podľa faktúry (resp. zálohovej faktúry), ktorá mu bola doručená spolu s Potvrdením Objednávky na E-mailovú adresu Klienta.
- 7.5. Odplata (resp. jej časť, ktorú má Klient zaplatiť) sa považuje za uhradenú momentom pripísania peňažných prostriedkov zodpovedajúcich výške Odplaty na bankový účet Poskytovateľa. Spolu s Potvrdením Objednávky pošle Poskytovateľ Klientovi aj faktúru potvrdzujúcu úhradu Odplaty (resp. jej časti, ktorú mal zaplatiť Klient).
- 7.6. Poskytovateľ Klientovi doručí faktúru bezodkladne po uhradení Odplaty.
- 7.7. Ak v prípade Objednávky cez Rezervačný systém Klient neuhradí Odplatu (prípadne zníženú v dôsledku uplatnenia Zamestnaneckého benefítu) bezprostredne po zaslaní Objednávky a presmerovaní na Platobnú bránu (do vypršania limitu pre platbu určeného v Platobnej bráne), Objednávka sa automaticky stornuje a platí, že Poskytovateľ Objednávku neprijal.
- 7.8. Ak v prípade Objednávky iným spôsobom ako cez Rezervačný systém Klient neuhradí Odplatu (prípadne zníženú v dôsledku uplatnenia Zamestnaneckého benefítu) v lehote splatnosti určenej v zálohovej faktúre, Objednávka zaniká a platí, že Poskytovateľ Objednávku neprijal.
- 7.9. Odplatu môže za Klienta v plnom rozsahu alebo z časti zaplatiť aj jeho zamestnávateľ, ktorý spolupracuje s Poskytovateľom, prípadne môže byť v rámci spolupráce Poskytovateľa a zamestnávateľa Klienta
- Article 7: Remunerations and Payment Conditions**
- 7.1. The amount of the Remuneration shall be determined under Article 3 hereof by a separate agreement of the Parties in accordance with the Price List for Personal Management services.
- 7.2. The Client is obliged to pay the Provider the Remuneration in the amount corresponding to the ordered Personal Management Programme or the ordered Additional Services in advance (i.e. before its actual provision).
- 7.3. In case of the Order via the Booking System, the Client shall pay the Remuneration by cashless payment with the Client's bank card via the Payment Gateway, to which the Client will be redirected after submitting the Order. After successful payment, the Client will be automatically redirected back to the web interface maintained by the Provider.
- 7.4. In case of the Order placed in person, the Client shall pay the Remuneration in cash or by bank card (if applicable) directly at the Provider's premises. In case of the Order made by email or by phone, the Client shall pay the Remuneration according to the invoice (or advance invoice) received together with the Order Confirmation to the Client's email address.
- 7.5. The Remuneration (or its part to be paid by the Client) shall be deemed to be paid upon crediting the funds corresponding to the amount of the Remuneration to the Provider's bank account. Together with the Order Confirmation, the Provider shall send the Client an invoice confirming the payment of the Consideration (or its part, which should have been paid by the Client).
- 7.6. The Provider will deliver an invoice to the Client without undue delay after payment of the Remuneration.
- 7.7. In case of the Order via the Booking System, should the Client not pay the Remuneration (or its reduced amount due to the Employee Benefit) immediately after the Order is sent and the Client is being redirected to the Payment Gateway (until the payment period of the Payment Gateway expires), the Order shall be automatically cancelled and the Provider shall be deemed not to have accepted the Order.
- 7.8. In case of the Order by means other than through the Booking System, should the Client fail to pay the Remuneration (possibly reduced due to the Employee Benefit) by the maturity date specified in the advance invoice, the Order shall be terminated and the Provider shall be deemed not to have accepted the Order.
- 7.9. The Remuneration may be paid in part or in full on behalf of the Client by its employer cooperating with the Provider, or due to cooperation of the Client's employer and the Provider may be the Client awarded

Klientovi poskytnutá zvýhodnená cena služieb Osobnej starostlivosti. V takom prípade musí Klient pri Objednávke zvoliť možnosť uplatnenia Zamestnaneckého benefitu.

- 7.10. Klient súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený faktúry (vrátane ich príloh) vyhotovovať v elektronickej forme a zasielať ich Klientovi na adresu, ktorú Klient uviedol v Objednávke. Klient je povinný bezodkladne písomne informovať Poskytovateľa o akejkoľvek zmene, ktorá má vplyv na vzájomnú komunikáciu prostredníctvom elektronických prostriedkov (najmä o zmene e-mailovej adresy Klienta určenej na zasielanie elektronických faktúr). Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie alebo neúplnosť údajov spôsobenú poruchou počas doručovania prostredníctvom internetu, za škodu spôsobenú z dôvodu nekvalitného pripojenia alebo za škodu spôsobenú z akejkoľvek nemožnosti Klienta pripojiť sa na Internet.
- 7.11. Ak je predmetom Objednávky Program osobnej starostlivosti, je dňom dodania služby prvý deň platnosti vybraného Programu Osobnej starostlivosti, ak je Program vymedzený časom. Ak je predmetom Objednávky Program Osobnej starostlivosti, ktorý nie je vymedzený časom, alebo Doplnkové služby, je dňom dodania deň potvrdenia Objednávky Poskytovateľom.
- 7.12. Strany sa dohodli, že Poskytovateľ nie je povinný poskytovať Klientovi služby Osobnej starostlivosti podľa objednaného Programu osobnej starostlivosti, kým Klient Poskytovateľovi nezaplatí Odplatu v celom rozsahu, ktorý je povinný zaplatiť. Poskytovateľ sa tak nedostáva do omeškania s poskytovaním služieb Osobnej starostlivosti, a to ani ak už je Program Osobnej starostlivosti podľa Objednávky Klienta platný.
- 7.13. **(Uplatnenie Zamestnaneckého benefitu spočívajúceho v zabezpečení zvýhodnenej ceny)** Strany sa dohodli, že ak zamestnávateľ Klienta poskytuje Klientovi Zamestnanecký benefit spočívajúci v zabezpečení zvýhodnenej ceny služieb Osobnej starostlivosti, môže si Klient tento Zamestnanecký benefit uplatniť tým, že uvedenú skutočnosť v Objednávke oznámi Poskytovateľovi spolu s uvedením špecifického kódu, ktorý mu bol oznámený zamestnávateľom. Poskytovateľ overí, či zamestnávateľ Klienta je zmluvným partnerom Poskytovateľa a či poskytuje Klientovi Zamestnanecký benefit spočívajúci v zabezpečení zvýhodnenej ceny služieb Osobnej starostlivosti a v akom rozsahu.
- 7.14. Ak je výsledkom overenia zistenie, že zamestnávateľ Klienta poskytuje Klientovi Zamestnanecký benefit spočívajúci v zabezpečení zvýhodnenej ceny služieb Osobnej starostlivosti, je Klient vo vzťahu k tejto Objednávke povinný zaplatiť Poskytovateľovi výšku Odplaty vo výške zodpovedajúcej zvýhodnenej cene podľa poskytovaného Zamestnaneckého benefitu. Ustanovenia odseku 7.12. Zmluvných podmienok týmto nie sú dotknuté.
- 7.15. **(Uplatnenie Zamestnaneckého benefitu spočívajúceho v úhrade Odplaty alebo jej časti)** Strany sa dohodli, že ak zamestnávateľ Klienta poskytuje Klientovi Zamestnanecký benefit spočívajúci v úhrade Odplaty alebo jej časti, môže si Klient tento Zamestnanecký benefit uplatniť tým, že uvedenú skutočnosť v Objednávke oznámi Poskytovateľovi spolu s uvedením špecifického kódu, ktorý mu bol oznámený zamestnávateľom. Poskytovateľ overí, či zamestnávateľ Klienta je zmluvným partnerom Poskytovateľa a či poskytuje Klientovi Zamestnanecký benefit spočívajúci v úhrade Odplaty alebo jej časti a v akom rozsahu.
- 7.16. Ak je výsledkom overenia zistenie, že zamestnávateľ Klienta poskytuje Klientovi Zamestnanecký benefit spočívajúci v úhrade časti Odplaty, je Klient vo vzťahu k tejto Objednávke povinný zaplatiť Poskytovateľovi Odplatu zníženú o sumu, ktorú Poskytovateľovi uhradí zamestnávateľ. Ustanovenia odseku 7.12. Zmluvných podmienok týmto nie sú dotknuté.
- 7.17. Ak je výsledkom overenia zistenie, že zamestnávateľ Klienta poskytuje Klientovi Zamestnanecký benefit spočívajúci v úhrade Odplaty v plnom rozsahu, nie je Klient vo vzťahu k tejto Objednávke povinný zaplatiť Poskytovateľovi Odplatu. Ustanovenia odseku 7.12. Zmluvných podmienok sa použijú primerane.
- 7.18. V prípade oprávnenej Reklamácie uznanej Poskytovateľom v súlade s Článkom 9 Zmluvných podmienok, na základe ktorej vznikne Klientovi právo na vrátenie Odplaty (resp. jej časti), alebo v prípade, keď Klientovi vznikne podľa Zmluvných podmienok nárok na vrátenie Odplaty (resp. jej časti), bude Odplata Klientovi vrátená **do siedmich dní** od potvrdenia oprávnenosti Reklamácie Poskytovateľom, alebo od

discount for Personal Management services. In such a case, the Client must select the Employee Benefit option when placing the Order.

- 7.10. The Client agrees that the Provider is entitled to issue invoices (including their attachments) in electronic form and send them to the Client to the address specified by the Client in the Order. The Client is obliged to immediately inform the Provider in writing of any change that affects their mutual communication via electronic means (in particular, a change in the Client's email address for sending electronic invoices). The Provider shall be liable for neither any corruption or incompleteness of data caused by a malfunction during delivery via the Internet, nor for any damage caused by a poor quality connection nor for any damage caused by any inability of the Client to connect to the Internet.
- 7.11. If the Order is for a Personal Management Programme, the delivery date of the service shall be the first day of validity of the selected Personal Management Programme, if the Programme has limited duration. If the Order is for the Personal Management Programme not limited by time or Additional Services, the date of delivery shall be the date of the Order Confirmation by the Provider.
- 7.12. The Parties agreed that the Provider shall not be obligated to provide Personal Management services to the Client pursuant to the ordered Personal Management Programme until the Client pays the Provider the Remuneration in full extent they are obliged to pay. Thus, the Provider shall not be in default with the provision of Personal Management services, even if the Personal Management Programme has already entered into force according to the Client's Order.
- 7.13. **[Claiming the Employee Benefit ensuring a discounted price]** The Parties agreed that if the Client's employer provides the Client with an Employee Benefit ensuring a discounted price for Personal Management services, the Client may exercise this Employee Benefit by notifying the Provider of this fact in the Order, together with the specific code provided to the Client by the employer. The Provider shall verify whether the Client's employer is a contractual partner of the Provider and whether and to what extent the employer provides the Employee Benefit consisting in the provision of a discounted price for Personal Management services.
- 7.14. If the verification results in a determination that the Client's employer provides the Client with an Employee Benefit ensuring a discounted price for Personal Management services, the Client shall, in respect to this Order, pay to the Provider the Remuneration corresponding to the discounted price under the Employee Benefit provided. This shall be without prejudice to the provisions of section 7.12 hereof.
- 7.15. **[Claiming the Employee Benefit ensuring payment of the Remuneration or its part]** The Parties agreed that if the Client's employer provides the Client with the Employee Benefit consisting in the payment of the Remuneration or a its part, the Client may claim this Employee Benefit by notifying the Provider of this fact in the Order, together with the specific code provided to the Client by the employer. The Provider shall verify whether the Client's employer is a contractual partner of the Provider and whether and to what extent the employer provides the Client with the Employee Benefit ensuring payment of the Remuneration or a its part.
- 7.16. If the verification results in a determination that the Client's employer provides the Client with the Employee Benefit ensuring payment of part of the Remuneration, the Client shall, in respect to this Order, pay to the Provider the Remuneration corresponding to the price deducted by the price paid by the employer. This shall be without prejudice to the provisions of section 7.12 hereof.
- 7.17. If the verification results in a determination that the Client's employer provides the Client with the Employee Benefit ensuring payment of the Remuneration in full, the Client is not obliged to pay the Remuneration to the Provider in respect to this Order. The provision of section 7.12 hereof shall be used as applicable.
- 7.18. In case of a justified Claim accepted by the Provider in accordance with Article 9 hereof, on the basis of which the Client is entitled to a refund of the Remuneration (or its part), or in case the Client is entitled to a refund of the Remuneration (or its part) under the Contractual Terms and Conditions, the Remuneration shall be refunded to the Client **within seven days** from the confirmation of the legitimacy of the Claim by the Provider, or from the moment of the right to a refund of the

okamihu vzniku nároku na vrátenie Odplaty podľa Zmluvných podmienok, a to na bankový účet Klienta.

- 7.19. Ak Klientovi vznikne nárok na vrátenie Odplaty (resp. jej časti) a Odplatu za Klienta uhradil jeho zamestnávateľ, bude Odplata (resp. jej časť) vrátená zamestnávateľovi. Ak Odplatu uhradili spoločne Klient aj jeho zamestnávateľ, bude časť vracanej Odplaty (resp. jej časti) vrátená Klientovi a časť jeho zamestnávateľovi, a to v pomere, v akom sa podieľali na úhrade Odplaty.
- 7.20. Poskytovateľ prehlasuje, že Odplata zahŕňa všetky jeho náklady potrebné na splnenie záväzkov podľa Zmluvy.
- 7.21. Strany sa dohodli, že výška Odplaty určená postupom podľa ustanovení Článku 3 Zmluvy a tohto článku Zmluvných podmienok je bez DPH. Ak Poskytovateľ je (alebo sa v budúcnosti stane) platcom DPH, bude fakturovaná Odplata navýšená o DPH podľa právnych predpisov platných a účinných v čase fakturácie.

Článok 8: Trvanie Zmluvy

- 8.1. **(Odstúpenie od Zmluvy)** Odstúpenie od Zmluvy musí vždy obsahovať identifikačné údaje odstupujúcej Strany (v prípade Klienta najmä meno, priezvisko a adresu trvalého pobytu), a číslo Zmluvy. Oznámenie o odstúpení od Zmluvy musí byť písomné. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej strane. Klient môže pre odstúpenie od Zmluvy využiť vzorový formulár, ktorý tvorí **Prílohu č. 3** Zmluvy.
- 8.2. **(Výpoveď)** Ktorákoľvek zo Strán môže Zmluvu vypovedať, a to aj bez udania dôvodu. Výpoveď musí byť písomná. Výpovedná doba je tri mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Strane.
- 8.3. Ak niektorá zo Strán vypovie Zmluvu, Zmluva zaniká uplynutím výpovednej doby. Strany sa však výslovne dohodli, že zánik Zmluvy sa nedotýka čiastkových vzájomných vzťahov založených jednotlivými Objednávkami Programov Osobnej starostlivosti, ktoré naďalej trvajú až do skončenia platnosti jednotlivých objednaných Programov Osobnej starostlivosti. Po vypovedaní Zmluvy nie je možné vykonávať ďalšie Objednávky, avšak Objednávky zadané pred uplynutím výpovednej doby sa budú naďalej spravovať ustanoveniami Zmluvy.
- 8.4. **(Nemožnosť vrátenia plnenia)** Strany sa dohodli, že v prípade predčasného ukončenia Zmluvy si nebudú vracaať vzájomne poskytnuté plnenia; táto dohoda Strán sa vzťahuje aj na všetky Objednávky Klienta. V prípade predčasného ukončenia Zmluvy tak Klient nie je povinný nahradiť Poskytovateľovi už využité služby a Poskytovateľ nie je povinný vrátiť Klientovi už zaplatenú Odplatu.

Článok 9: Reklamácia

- 9.1. Práva a povinnosti 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 pre tieto prípady prijala nasledovný reklamačný poriadok.
- 9.2. Poskytovateľ zodpovedá za to, že ním 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.
- 9.3. Klient je oprávnený reklamovať vady a nedostatky týkajúce sa najmä:
- kvality poskytovaných služieb Osobnej starostlivosti;
 - Odplaty, ak sa Klient odôvodnene domnieva, že Odplata nezodpovedá Cenníku;
 - neposkytnutia služieb Osobnej starostlivosti riadne a včas z dôvodov na strane Poskytovateľa.
- 9.4. Klient berie na vedomie, že okrem prípadov osobitne upravených v Zmluvných podmienkach nie je oprávnený domáhať sa nárokov z väd poskytovaných služieb Osobnej starostlivosti, ak (i) služby Osobnej

Remuneration according to the Contractual Terms and Conditions was established, to the Client's bank account.

- 7.19. If the Client is entitled to a refund of the Remuneration (or its part) and the Remuneration has been paid by the Client's employer on behalf of the Client, the Remuneration (or its part) will be refunded to the employer. If the Remuneration has been paid jointly by the Client and the employer, part of the returned Remuneration (or its part) will be returned to the Client and part to the employer, to the extent to which they participated in the payment of the Remuneration.
- 7.20. The Provider represents that the Remuneration includes all its costs necessary to fulfil the obligations under the Contract.
- 7.21. The Parties agreed that the amount of the Remuneration determined in accordance with the provisions of Article 3 of the Contract and this Article hereof shall be without VAT. If the Provider is (or becomes in the future) a VAT payer, the invoiced Remuneration will be increased by VAT according to the legislation valid and effective at the time of invoicing.

Article 8: Contract Durations

- 8.1. **[Withdrawal from the Contract]** The withdrawal from the Contract must always contain the identification data of the withdrawing Party (in case of the Client, in particular the name, surname and permanent address), and the Contract number. The notice of withdrawal from the Contract must be executed in writing. The Withdrawal from the Contract is effective on the date of delivery of the notice of withdrawal from the Contract to the other party. The Client may withdraw from the Contract using the sample form attached as **Annex 3** to the Contract.
- 8.2. **[Revocation]** Either Party may revoke the Contract, even without stating a reason. The Revocation must be executed in writing. The termination period shall be three months and shall commence on the first day of the month following the month in which the notice is delivered to the other Party.
- 8.3. Should either Party revoke the Contract, the Contract shall be terminate on the expiry of the termination period. However, the Parties expressly agree that the termination of the Contract shall not affect partial relationships established by the individual Personal Management Programme Orders, they shall continue until the expiration of the individual Personal Management Programme ordered. No further Orders may be placed after revocation of the Contract, however, the Orders placed prior to the lapse of the termination period shall continue to be governed by the provisions of the Contract.
- 8.4. **[Impossibility to return performance]** The Parties agreed that in the event of premature termination of the Contract, they will not return the mutually provided performance; this agreement of the Parties shall also apply to all Orders of the Client. In case of premature termination of the Contract, the Client shall not be obliged to reimburse the Provider for the services already enjoyed and the Provider shall not be obliged to reimburse the Client for the Remuneration already paid

Article 9: Complaint

- 9.1. The rights and obligations of the Parties regarding rights arising from defective performance shall be governed by the relevant generally binding legislation, in particular the provisions of the Civil Code and the provisions of the Consumer Protection Act. For this purpose, the Provider has adopted the following complaint procedure.
- 9.2. The Provider shall be responsible for ensuring that the Personal Management services provided by the Provider meet the quality requirements for the Personal Management services offered, appropriate to the nature of the Personal Management services, and that they meet the quality standards and legislative requirements.
- 9.3. The Client is entitled to complain about defects and deficiencies relating in particular to:
- the quality of the Personal Management services provided;
 - the Remuneration, if the Client reasonably believes that the Remuneration does not correspond to the Price List;
 - failure to provide the Personal Management services properly and in a timely manner due to reasons on the Provider's side.
- 9.4. The Client acknowledges that, except in cases specifically provided for in the Contractual Terms and Conditions, the Client is not entitled to complain about defects in provided Personal Management services if

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 nedodržiava a/alebo porušil Zmluvné podmienky a/alebo pokyny Kliniky, prípadne jej pracovníkov, (iv) Klient poskytol v rámci rezervácie a Objednávky nesprávne, neúplné, alebo zavádzajúce informácie, (v) nastala okolnosť vylučujúca zodpovednosť Kliniky 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.

9.5. Klient je povinný reklamovať vady a nedostatky v zmysle tohto článku Zmluvných podmienok bez zbytočného odkladu po tom, ako ich mohol zistiť pri náležitej pozornosti, najneskôr však **do 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 ihneď po uplatnení Reklamácie.

9.6. Klient môže oznámiť vady v zmysle odseku 9.3. buď písomne na adresu sídla Poskytovateľa, alebo e-mailom. V reklamácií Klient:

- (a) uvedie svoje kontaktné údaje;
- (b) podrobne popíše vadu a nedostatok poskytovaných služieb Osobnej starostlivosti;
- (c) pripojí prípadné dôkazy odôvodňujúce jeho nárok.

9.7. Poskytovateľ alebo ním poverený pracovník (alebo iná 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 pracovných dní** od prijatia rozhodnutia Klienta a v odôvodnených prípadoch vzhľadom na rozsah a závažnosť najneskôr **do 30 dní** od prijatia rozhodnutia Klienta. V prípade, ak:

- (a) ide o odstrániteľnú vadu služieb Osobnej starostlivosti, má Klient právo požadovať od Kliniky bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady alebo primeranú zľavu z Odplaty;
- (b) ide o neodstrániteľnú vadu služieb Osobnej starostlivosti, má Klient právo požadovať od Kliniky bezplatné poskytnutie služieb Osobnej starostlivosti, alebo odstúpenie od Zmluvy a vrátenie zaplatenej Odplaty;
- (c) ide o opakovanú odstrániteľnú vadu alebo väčší počet väd, má Klient právo požadovať od Kliniky primeranú zľavu z Odplaty alebo odstúpenie od Zmluvy.

9.8. Poskytovateľ je v lehote na vybavenie Reklamácie povinný vydať Klientovi písomný doklad o vybavení Reklamácie.

9.9. Klient nemá práva z vadného plnenia ohľadom vady či poškodenia, ktoré vznikli až po poskytnutí služieb Osobnej starostlivosti inak ako v dôsledku porušenia povinností Poskytovateľa. O vybavení nároku informuje Poskytovateľ Klienta v lehote na vybavenie Reklamácie, rovnakým spôsobom, akým bola Reklamácia uplatnená Klientom.

Článok 10: Riešenie sporov

- 10.1. Strany sa zaväzujú vynaložiť všetko úsilie aby urovnali všetky spory, ktoré vzniknú zo Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, zmierlivo.
- 10.2. Klient má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho

(i) the Personal Management services were provided not at all or improperly, not in a timely manner and not in the required quality for reasons for which the Provider is not responsible, i.e. due to objective obstacle in provision of the Personal management services (ii) the failure to provide the Personal Management services or the failure to provide the Personal Management services properly, in a timely manner and in the required quality due to reasons on the side of the Client or a third party, (iii) the Client failed to comply with and/or violated the Contractual Terms and Conditions and/or the instructions of the Provider or its personnel, as the case may be, (iv) the Client provided incorrect, incomplete or misleading information in the booking and the Order, (v) a circumstance excluding the Provider's liability has occurred and/or a decision has been issued by a governmental authority or a competent public authority due to which the Personal Management services cannot be provided at all or properly, in a timely manner and in the required quality.

9.5. The Client is obliged to submit Complaint regarding defects and deficiencies within the meaning of this Article hereof without undue delay after being able to detect them when acting with due diligence, but **within 30 days** from the date of provision of the Personal Management services at the latest, otherwise the Client's right to notify the Provider of the defects and deficiencies shall expire. The Provider is obliged to confirm submission of the Complaint by sending the confirmation to the Client immediately after the Complaint has been submitted.

9.6. The Client may notify the Provider of the defects within the meaning of section 9.3. either in writing by sending it to the address of the Provider's registered seat or by email. In the Complaint, the Client shall:

- (a) state their contact information;
- (b) describe the defect and deficiency in provision of the Personal Management services in detail;
- (c) attach evidence proving their claim, if applicable.

9.7. The Provider or its authorised personnel (or other designated person) is obliged to inform the Client of his rights related to submission of the Complaint within the scope of the Civil Code and the Consumer Protection Act, and based on the Client's decision which of these rights they wish to exercise, the Provider shall determine the method of handling the Complaint immediately, in complex cases **within three business days** after receipt of the Client's decision at the latest and in justified cases due to the scope and severity **within 30 days** after receipt of the Client's decision at the latest. In case:

- (a) the Complaint is made regarding remediable defect of the Personal Management service, the Client is entitled to request the Provider to rectify the defect in timely and proper manner and free of charge or to provide appropriate discount from the Remuneration;
- (b) the Complaint is made regarding irremediable defect of the Personal Management service, the Client is entitled to request the Provider to provide the Personal Management services free of charge or to withdraw from the Contract and have the Remuneration refunded;
- (c) The Complaint is made regarding recurring remediable defect or more defects, the Client has right to request the Provider to provide appropriate discount from the Remuneration or to withdraw from the Contract.

9.8. The Provider is obliged to provide the Client a written proof of processing of the Complaint within the time limit for processing the Complaint.

9.9. The Client shall have no rights from defective performance in respect to defects or damages that arose after the provision of the Personal Management services in any way other than as a result of a breach of the Provider's obligations. The Provider shall inform the Client about the processing of the Complaint within the time period for the processing of the Complaint, in the same manner as the Complaint was submitted by the Client.

Article 10: Dispute Resolutions

- 10.1. The Parties undertake to use their best endeavours to settle all disputes arising out of or in connection with the Contract amicably.
- 10.2. The Client has the right to contact the Provider with a request for rectification if they are not satisfied with the handling of their Complaint

Reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva. Ak Poskytovateľ na takúto žiadosť Klienta odpovie zamietavo alebo ak na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa odoslania žiadosti, Klient je oprávnený podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v súlade so Zákonom o ADR subjektu alternatívneho riešenia sporov zo Zoznamu subjektov ADR Ministerstva hospodárstva Slovenskej Republiky. 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.

- 10.3. 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.

- 10.4. 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: ecnet_sk@ec.europa.eu, telefonický kontakt: +421 905 528 477.

Článok 11: Vyššia moc a zmena okolností

- 11.1. Okolnosti, ktoré sa stanú bez ohľadu na činnosť a vôľu 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.
- 11.2. Okolnosťami Vyššej moci môže byť najmä vojna alebo vojnová situácia, blokáda, povstanie, vzburá, občianske nepokoje, vyvlastnenie, zabavenie alebo znárodnenie, blokáda dopravných trás, štrajk, ekologické katastrofy, neobvyklé záplavy, zemetrasenie, sucho či epidémia; naopak situácia spojená so šírením pandémie vírusu SARS-CoV-2 (Covid-19) sa nepovažuje za okolnosť Vyššej moci, prejavom Vyššej moci v tejto súvislosti však môžu byť obmedzenia ustanovené verejnými orgánmi, ktoré budú mať vplyv na plnenie Zmluvy.
- 11.3. Žiadna zo 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.
- 11.4. Každá zo 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.
- 11.5. Každá zo Strán vynaloží všetko potrebné úsilie na to, aby minimalizovala akékoľvek oneskorenie plnenia relevantnej Zmluvy v dôsledku okolností Vyššej moci.
- 11.6. Ak sa po uzatvorení Zmluvy 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 odstúpiť od Zmluvy.

Článok 12: Komunikácia a doručovanie

- 12.1. Pokiaľ nie je v Zmluvných podmienkach uvedené inak, akékoľvek oznámenia, žiadosti a iné dokumenty alebo informácie určené druhej Strane alebo vyžadované Zmluvnými podmienkami a akákoľvek iná

by the Provider or if they believe that the Provider has violated their rights. If the Provider rejects such a request of the Client or if the Provider does not respond within 30 days from the date of sending the request, the Client is entitled to initiate an alternative dispute resolution in accordance with the ADR Act with an alternative dispute resolution entity from the List of ADR entities of the Ministry of Economy of the Slovak Republic. The Client may submit a motion in the manner specified in the provisions of Article 12 of the ADR Act; the Client may also use a form for the submission of the motion, a template of which is also available on the website of the Ministry of Economy of the Slovak Republic and on the website of each alternative dispute resolution entity. The possibility of bringing an action before the courts is not prejudiced.

- 10.3. The address for electronic submissions to the Slovak Trade Inspection is:

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj (Slovak Trade Inspection Office for Bratislava region), Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava, odbor výkonu dozoru (department of supervision), email: ba@soi.sk;

and for alternative consumer dispute resolutions:

Slovenská obchodná inšpekcia (Slovak Trade Inspection), Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, email: ars@soi.sk, website: www.soi.sk;

- 10.4. The contact point under the Regulation on Online Dispute Resolution for Consumer Disputes is the European Consumer Centre Slovakia, with registered seat at Mlynské nivy 44/A, 827 15 Bratislava 212, the Slovak Republic, email: ecnet_sk@ec.europa.eu, phone contact: +421 905 528 477.

Article 11: Force Majeure and Change in Circumstances

- 11.1. Circumstances which occur irrespective of the action and will of the Parties, are unavoidable and/or insurmountable and affect the performance of any of the Contracts, and could not reasonably have been foreseen at the time of conclusion of the Contract, shall be deemed to be Force Majeure circumstances.
- 11.2. The Force Majeure circumstances may include, but are not limited to, war or warlike situations, blockade, insurrection, rebellion, civil commotion, expropriation, seizure or nationalisation, blockade of transport routes, strike, environmental disasters, unusual floods, earthquake, drought or epidemic; on the contrary, the situation related to the spread of the SARS-CoV2 (Covid19) pandemic shall not be considered a Force Majeure event, but restrictions imposed by public authorities which will affect the performance of the Contract may be a manifestation of Force Majeure in this context.
- 11.3. Neither Party shall be liable for non-performance or defective or delayed performance of its obligations under the relevant Contract if caused by circumstances of Force Majeure on the part of the Party concerned.
- 11.4. Each Party shall promptly notify the other Party by email of the occurrence of Force Majeure circumstances, their nature, expected effect on the performance of their obligations under the relevant Contract, and the expected duration of the Force Majeure, or expected end to the Force Majeure, if possible.
- 11.5. Each of the Parties shall use all reasonable endeavours to minimise any delay in the performance of the relevant Contract due to Force Majeure circumstances.
- 11.6. If, after the conclusion of the Contract, the circumstances preceding the conclusion of the Contract change to such an extent that its performance becomes more difficult for the Provider, in particular in the case of increased costs of performance for the Provider, the Provider shall have the right in relation to the Contract to seek renegotiation of the Contract with the Client, if (i) the change could not reasonably have been foreseen or excluded by the Provider and (ii) the change occurred after the conclusion of the Contract or became known to the Provider after the conclusion of the Contract. In such a case, the Provider shall be entitled to withdraw from the Contract.

Article 12: Communication and Delivery

- 12.1. Unless otherwise specified herein, any notices, requests and other documents or information addressed to the other Party or required by the Contractual Terms and Conditions and any other communication

komunikácia medzi Stranami bude v Slovenskom jazyku a bude doručená druhej Strane jedným z nasledovných spôsobov:

- (a) e-mailom na zodpovedajúcu e-mailovú adresu druhej Strany v zmysle Zmluvných podmienok, ak je to možné, s požiadavkou na oznámenie o doručení;
- (b) doporučenou poštou s doručenkou;
- (c) kuriérskou službou, ktorá umožňuje overenie doručenia.

12.2. Správa zaslaná vyššie uvedeným spôsobom sa považuje za doručenú 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 Strana, ktorá je adresátom správy neprevzme alebo odmietne prevziať, alebo jej z iných dôvodov nie je možné správu doručiť, považuje sa správa za doručenú uplynutím desiateho pracovného dňa po odoslaní správy;
- (c) v prípade doručenia kuriérskou službou dňom prevzatia správy; ak Strana, ktorá je adresátom Správy neprevzme alebo odmietne prevziať, alebo jej z iných dôvodov nie je možné správu doručiť, považuje sa Správa za doručenú uplynutím desiateho pracovného dňa po odovzdaní správy kuriérskej službe.

12.3. Ak to povaha doručovaných informácií umožňuje a ak je to účelné, môžu v bežných záležitostiach Strany komunikovať aj iným spôsobom, napríklad osobne, telefonicky alebo prostredníctvom SMS. V prípade osobnej a telefonickej komunikácie sa správy považujú za doručené okamžite a v prípade komunikácie cez SMS momentom doručenia SMS prijímajúcej Strane.

12.4. Strany sa dohodli, že akákoľvek komunikácia týkajúca sa zmeny či ukončenia Zmluvy musí byť druhej Strane doručená písomne, a to buď doporučenou poštou s doručenkou, alebo kuriérskou službou, ktorá umožňuje overenie doručenia.

Článok 13: Kontaktné údaje Poskytovateľa

13.1. Kontaktné údaje Poskytovateľa sú nasledovné:

- (a) Zákaznícka telefónna linka: **+421 940 40 90 70**;
- (b) E-mailová adresa: **poliklinika@vaslekar.sk**
- (c) Webová stránka: **www.vaslekar.sk**.

Článok 14: Záverečné ustanovenia

14.1. Strany sa dohodli, že ak vzťahy založené Zmluvou obsahujú zahraničný prvok, tak sa riadia slovenským právom. Týmto nie sú dotknuté práva Klienta vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

14.2. Ak je niektoré z ustanovení Zmluvy (vrátane Zmluvných 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 Zmluvy.

14.3. 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.

14.4. Klient súhlasí, že Poskytovateľ je oprávnený faktúry (vrátane ich príloh) vyhotovovať v elektronickej forme a zasielať ich Klientovi na e-mailovú adresu, ktorú Klient uviedol v tejto Zmluve. Klient je povinný bezodkladne písomne informovať Poskytovateľa o akejkoľvek zmene, ktorá má vplyv na vzájomnú komunikáciu prostredníctvom elektronických prostriedkov (najmä o zmene e-mailovej adresy Klienta určenej na zasielanie elektronických faktúr). Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie alebo neúplnosť údajov spôsobených poruchou počas doručovania prostredníctvom internetu, za škodu spôsobenú z dôvodu nekvalitného internetového pripojenia alebo za škodu spôsobenú z akejkoľvek nemožnosti Klienta pripojiť sa na

between the Parties shall be in the Slovak language and shall be delivered to the other Party by one of following ways:

- (a) by email to the email address of the other Party within the meaning of the Contractual Terms and Conditions, if applicable, with a request for notification of delivery;
- (b) by registered mail with delivery note;
- (c) by a courier service that allows verification of delivery.

12.2. A mail sent in the aforesaid manner shall be deemed to be delivered to the Party to whom it is addressed:

- (a) in case of delivery by email, on the date of receipt of confirmation of successful delivery of the email (or equivalent proof), or, if the message was not sent with a request for notification of delivery, upon expiry of the next day following the day when the message was sent;
- (b) in case of delivery by post, the date of receipt of the mail; if the Party to whom the mail is addressed fails or refuses to accept the mail or the message can not be delivered for another reason, the mail shall be deemed to have been delivered on the expiration of the tenth business day after the day on which the mail was sent;
- (c) in case of delivery by post, the date of receipt of the mail; if the Party to whom the mail is addressed fails or refuses to accept the mail or the mail can not be delivered for another reason, the mail shall be deemed to have been delivered on the expiration of the tenth business day after the day on which the mail was sent.

12.3. Where practical and possible taking into account the nature of the information to be delivered, the Parties may also communicate routine matters by other means, such as in person, by phone or by SMS. In case of communication via phone or in person, messages shall be deemed to be received immediately and in the case of communication via SMS the moment of delivery of the SMS to the receiving Party.

12.4. The Parties agreed that any communication regarding the modification or termination of the Contract must be delivered to the other Party in writing, either by registered mail with delivery confirmation, or by a courier service that allows verification of delivery.

Article 13: Provider's Contact Information

13.1. The Provider's contact information are as follows:

- (a) Customer service phone number: **+421 940 40 90 70**;
- (b) Email address: **poliklinika@vaslekar.sk**;
- (c) Website: **www.vaslekar.sk**.

Article 14: Final Provisions

14.1. The Parties agreed that if the relations established by the Contract contain a foreign element, they shall be governed by Slovak law. This is without prejudice to the Client's rights under generally binding legislation.

14.2. If any provision of the Contract (including the Contractual Terms and Conditions) is or becomes invalid or ineffective, the invalid provisions shall be replaced by provisions whose meaning is as close as possible to the invalid or ineffective provision. The invalidity or ineffectiveness of one provision shall not affect the validity of the other provisions of the Contract.

14.3. The Client acknowledges that all rights to the website www.vaslekar.sk, in particular the copyrights to the content, page layout, photographs, videos, graphics, trademarks, logos and other content and elements belong to the operator of the website. It is forbidden to copy, modify or otherwise use or interfere with the www.vaslekar.sk website or any of its parts without the permission of the copyright holder.

14.4. The Client agrees that the Provider is entitled to issue invoices (including their attachments) in electronic form and send them to the Client to the e-mail address provided by the Client in the Contract. The Client is obliged to immediately inform the Provider in writing of any change that affects mutual communication via electronic means (in particular, a change in the Client's e-mail address for sending electronic invoices). The Provider shall not be liable for damage or incompleteness of data caused by a malfunction during delivery via the Internet, for damage caused by a poor Internet connection quality or for damage caused by any inability of the Client to connect to the Internet. In the event of the Provider's delay in delivering the invoice to

internet. V prípade omeškania Poskytovateľa s doručením faktúry Klientovi sa Klient nedostáva do omeškania s úhradou príslušných fakturovaných plnení a Poskytovateľovi nevzniká akýkoľvek nárok na úroky z omeškania. O dobu omeškania s doručením faktúr sa posúva aj deň splatnosti príslušnej faktúry.

- 14.5. Zodpovednosť za škodu sa riadi ustanoveniami Občianskeho zákonníka. Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Klientovi porušením povinností podľa Zmluvy, avšak táto zodpovednosť je vo vzťahu k jednotlivým Objednávkam obmedzená najviac do výšky Odplaty zaplatenej Klientom vo vzťahu k Objednávke, ktorej sa porušenie povinností dotýka.
- 14.6. Aby sa predišlo akýmkoľvek pochybnostiam, Klient prehlasuje, že si je vedomý, že Poskytovateľ nie je zodpovedný za žiadnu škodu spôsobenú prípadným nesprávnym poskytnutím zdravotnej starostlivosti niektorým z Partnerov.

Zmluvné podmienky sú účinné od 7. novembra 2024.

the Client, the Client shall not be in default with the payment of the respective invoiced services and the Provider shall not be entitled to any interest for late payment. The maturity date of the relevant invoice shall be postponed by the period of delay in the delivery of the invoices.

- 14.5. Liability for damages is governed by the provisions of the Civil Code. The Provider shall be liable for damages caused to the Client by the breach of the obligations under the Contract, but such liability shall be limited in relation to individual Orders to maximum of the amount of the Remuneration paid by the Client in relation to the Order affected by the breach of the obligations.
- 14.6. For avoidance of any doubt, the Client represents that they are aware that the Provider is not liable for any damages caused by any improper provision of health care by any of the Partners.

The Contractual Terms and Conditions are effective as of 7 November 2024.