

Všeobecné zmluvné podmienky

www.vaslekar.sk

PREAMBULA

- a. Obchodná spoločnosť **Poliklinika Váš Lekár, s.r.o.**, so sídlom Mlynské nivy 18890/5, Bratislava – mestská časť Ružinov, Slovenská republika 821 09, IČO: 54 856 221, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 164255/B (ďalej len „**Poskytovateľ**“) je poskytovateľom nadštandardných 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/i**“).
- b. Služby Osobnej starostlivosti sú nadštandardnými doplnkovými službami, ktorých cieľom je zabezpečiť, aby poskytovanie zdravotnej starostlivosti Partnermi bolo pre Klientov čo najefektívnejšie, najkomfortnejšie a časovo úsporné. Služby Osobnej starostlivosti však **nie sú súčasťou poskytovania zdravotnej starostlivosti** ani službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti.
- c. Klient je fyzická osoba, ktorá má záujem o poskytovanie služieb Osobnej starostlivosti Poskytovateľom (ďalej len „**Klient**“) (Poskytovateľ a Klient spoločne ďalej ako „**Strany**“). Ak je Klientom maloleté dieťa, koná zaň jeho zákonný zástupca.
- d. Tieto všeobecné zmluvné podmienky poskytovania osobnej starostlivosti upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi Poskytovateľom a Klientom pri poskytovaní služieb Osobnej starostlivosti (ďalej len „**Zmluvné podmienky**“) objednaných online prostredníctvom webového sídla www.vaslekar.sk (ďalej len „**Webová stránka**“ www.vaslekar.sk) alebo objednaných na základe osobne uzatvorenej Zmluvy.
- e. Orgánom dozoru nad poskytovaním služieb Poskytovateľa je Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, so sídlom Bajkalská 21/A, P.O.Box 29, 827 99 Bratislava, Slovenská republika, kontakt: <https://www.soi.sk/sk/Kontakt.soi>; podávanie podnetov: <https://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>.

1. Ďalšie 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, poskytujúceho zdravotnú starostlivosť podľa povolenia vydaného príslušným orgánom podľa zákona č. 578/2004 Z.z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
 - 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; Doplnkovými službami sú výhradne služby Osobnej starostlivosti; akékoľvek nadštandardné služby, ktoré je možné považovať za poskytovanie zdravotnej starostlivosti (napr. menej bolestivý spôsob vyšetrenia), nie sú službami Osobnej starostlivosti, poskytuje ich priamo Partner ako poskytovateľ zdravotnej starostlivosti a môžu byť Partnerom spoplatnené;
 - d. **Cenník** je cenník služieb Osobnej starostlivosti Poskytovateľa, ktorý je zverejnený na Webovej stránke www.vaslekar.sk; každá jednotlivá Objednávka sa riadi Cenníkom platným v čase jej vyplnenia a odoslania Klientom;
 - 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 alebo v Zmluve;
 - g. **Klientska zóna** je časť Webovej stránky www.vaslekar.sk, ktorá je prístupná len Klientom, ktorým Poskytovateľ poskytuje služby Osobnej starostlivosti, a to v rozsahu zodpovedajúcej platnému Programu Osobnej starostlivosti (prípadne platných Doplnkových služieb);
 - h. **Občiansky zákonník** je zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov;

- i. **Objednávka** predstavuje elektronickú objednávku služieb Osobnej starostlivosti Klientom podľa ustanovení 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, a ktorá je elektronickou žiadosťou Klienta o uzavretie Zmluvy;
- j. **Odplata** predstavuje cenu za poskytnutie Klientom objednaných služieb Osobnej starostlivosti dohodnutú podľa ustanovení Článku 3 Zmluvy;
- k. **Osobná starostlivosť** predstavuje súhrn platených nadštandardných služieb poskytovaných Poskytovateľom Klientovi, ktoré predstavujú nadštandardné služby k zdravotnej starostlivosti poskytovanej niektorým z Partnerov v rámci Siete ambulancií;
- l. **Partner** označuje niektorého z poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, ktorí sú zmluvnými partnermi Poskytovateľa, ktorý je súčasťou Siete ambulancií;
- m. **Platobná brána** predstavuje online platobný prostriedok slúžiaci na úhradu Odplaty Poskytovateľovi bezprostredne po odoslaní Objednávky;
- n. **Podmienky ochrany osobných údajov** predstavujú podmienky ochrany osobných údajov zverejnené Poskytovateľom a dostupné na Webovej stránke www.vaslekar.sk;
- o. **Potvrdenie objednávky** je potvrdenie o prijatí Objednávky a úhrade Odplaty za Objednávku Klientom, ktoré po spracovaní zaplatenej Objednávky Poskytovateľ pošle e-mailom Klientovi spolu so zhrnutím Objednávky a faktúrou, pokiaľ bola Odplata uhradená vopred; pokiaľ bude pri osobnom uzavretí Zmluvy Odplata uhradená až na základe faktúry, Potvrdenie objednávky bude obsahovať faktúru s uvedením dátumu splatnosti, kedy je potrebné ju uhradiť;
- p. **Program Osobnej starostlivosti** predstavuje niektorý z variantov balíčka služieb Osobnej starostlivosti, ktoré sa líšia obsahom služieb Osobnej starostlivosti a/alebo dĺžkou trvania poskytovaných služieb, ktorých prehľad je dostupný na Webovej stránke www.vaslekar.sk;
- q. **Reklamácia** predstavuje proces reklamácie väd a nedostatkov služieb Osobnej starostlivosti podľa ustanovení Článku 9 Zmluvných podmienok;
- r. **Rezervačný systém** predstavuje časť Webovej stránky www.vaslekar.sk, cez ktorú si Klienti môžu elektronicky, t.j. na diaľku, objednať služby Osobnej starostlivosti prostredníctvom Objednávky;
- s. **Sieť ambulancií** predstavuje sieť ambulancií Partnerov Poskytovateľa poskytujúcich zdravotnú starostlivosť; aktuálny zoznam Partnerov, ktorí sú súčasťou Siete ambulancií je dostupný na Webovej stránke www.vaslekar.sk;
- t. **Vyšetrenie** predstavuje jednotlivý zdravotný výkon, ktorý je ucelenou činnosťou zdravotníckych pracovníkov Partnera hrađený z verejného zdravotného poistenia alebo spoplatnený 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 ochrane spotrebiteľa** je zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
- x. **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;
- y. **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;
- z. **Zmluva** je rámcová zmluva uzavretá na diaľku, prostredníctvom Webovej stránky vaslekar.sk, medzi Poskytovateľom a Klientom, ktorej predmetom je poskytovanie služieb Osobnej starostlivosti v jednom z Programov Osobnej starostlivosti (tzv. balíčkov) alebo v podobe Doplnkových služieb, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto Zmluvné podmienky, ako aj podmienky poskytovania Osobnej starostlivosti uvedené na Webovej stránke vaslekar.sk, vrátane obsahu jednotlivých Programov osobnej starostlivosti. Zmluva môže byť uzavretá aj v listinnej podobe podpísaním zo strany Poskytovateľa a Klienta. V takom prípade sa tieto Zmluvné podmienky aplikujú rovnako ako jej neoddeliteľná súčasť s výnimkou ustanovení, ktoré sa týkajú len zmlúv uzavretých na diaľku.

2. Predmet úpravy

- 2.1 Zmluvné podmienky predstavujú neoddeliteľnú súčasť Zmluvy uzavretej medzi Poskytovateľom a Klientom, ktorej predmetom je poskytovanie služieb Osobnej starostlivosti (ďalej ako „**Zmluva**“). Zmluva a Zmluvné podmienky sa riadia 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, ktoré predstavujú elektronickú žiadosť Klienta o uzavretie Zmluvy.
- 2.2 Zmluva, ktorá sa uzatvára prostredníctvom elektronickej Objednávky, je uzatvorená okamihom obdržania Potvrdenia objednávky potvrdzujúcej úhradu Odplaty.

2.3 Zmluva, ktorá sa uzatvára osobne, je uzatvorená okamihom jej podpisu obidvomi Stranami.

3. Služby Osobnej starostlivosti

- 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 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 doplnkové služby k zdravotnej starostlivosti poskytovanej iným subjektom, t.j. niektorým z Partnerov v rámci Siete ambulancií. Poskytovanie služieb Osobnej starostlivosti nie je súčasťou zdravotného výkonu v zmysle ustanovení Zákona o zdravotnej starostlivosti a nie je ani službou súvisiacou s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v zmysle ust. § 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 alebo podľa aktuálneho cenníka Partnera. 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 zo strany Partnera voči Klientovi 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 priamo u Partnera nie je podmienené uzavretím Zmluvy, a že je oboznámený s možnosťou **bezplatného objednania sa** na Vyšetrenie **priamo u Partnerov**, ak je toto hrazené z verejného zdravotného poistenia alebo podľa cenníka Partnera, a to podľa podmienok príslušného Partnera. Za možnosti bezplatného alebo plateného objednania sa priamo u Partnera Poskytovateľ v žiadnom ohľade nezodpovedá.
- 3.6 Bezplatné ani platené objednanie sa na Vyšetrenie priamo u Partnerov však nie je súčasťou Osobnej starostlivosti, a teda nie je poskytované Poskytovateľom.
- 3.7 Klient zároveň prehlasuje, že aj napriek možnosti bezplatného, príp. plateného, 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 nadštandardnými službami k zdravotnej starostlivosti, poskytovanej Klientovi niektorým z Partnerov, sú poskytované výhradne na základe jednotlivých Objednávok Klienta, a to buď v rámci niektorého z Programov Osobnej starostlivosti alebo ako Doplnkové služby. Služby Osobnej starostlivosti spočívajú okrem iného aj v prevádzkovaní administratívneho zázemia, resp. administratívnej kapacity, umožňujúcej poskytovanie služieb Osobnej starostlivosti vtedy, keď o to Klient požiada. Odplata je preto dohodnutá ako paušálna platba aj za poskytovanie administratívneho zázemia a Klient je povinný ju zaplatiť bez ohľadu na to, či a v akom rozsahu konkrétne služby Osobnej starostlivosti na základe svojho uváženia využije.
- 3.9 Stanovenie paušálnej Odplaty zohľadňuje aj skutočnosť, že miera využívania služieb Osobnej starostlivosti je pre každého Klienta iná a závislá na potrebe poskytovania zdravotnej starostlivosti vyplývajúcej zo zdravotného stavu Klienta a/alebo odporúčania Partnera ako poskytovateľa zdravotnej starostlivosti, a 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 (v závislosti od zvoleného Programu Osobnej starostlivosti, resp. Doplnkových služieb) 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;
 - 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; a/alebo
- g) ďalšie činnosti podľa osobitných náplní Programov Osobnej starostlivosti alebo Doplnkových služieb.

Všetky konkrétne informácie a podrobnosti ohľadom Programov Osobnej starostlivosti, vrátane rozsahu a podmienok poskytovania služieb Osobnej starostlivosti, sú poskytnuté Klientovi priamo na Webovej stránke www.vaslekar.sk ešte pred vytvorením a zaslaním Objednávky.

Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ má právo skladbu, rozsah, dĺžku trvania a iné atribúty služieb Osobnej starostlivosti, ktoré aktuálne ponúka prostredníctvom Webovej stránky www.vaslekar.sk, kedykoľvek do budúcnosti meniť alebo zrušiť. Tieto zmeny sú pre Klienta platné od momentu obnovenia príslušného Programu osobnej starostlivosti, pokiaľ sa Strany nedohodnú inak.

- 3.11 Klient berie na vedomie, že služby Osobnej starostlivosti nie sú hradené z prostriedkov verejného zdravotného poistenia, keďže nie sú zdravotnou starostlivosťou ani službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti. Služby Osobnej starostlivosti poskytuje Poskytovateľ len svojim Klientom na základe uhradenej Objednávky. Potvrdenie Objednávky potvrdzujúcej úhradu Odplaty sa generuje automaticky po pripísaní úhrady na určený bankový účet Poskytovateľa. Klient je oprávnený využívať ním uhradené služby Osobnej starostlivosti od momentu obdržania Potvrdenia objednávky potvrdzujúcej úhradu Odplaty Klientom, od ktorého zároveň začína plynúť dohodnutá doba, po ktorú je oprávnený využívať uhradené služby Osobnej starostlivosti. Pokiaľ je podmienkou začatia poskytovania služieb Osobnej starostlivosti kapitácia Klienta u vybraného Partnera, t.j. prenos zdravotnej dokumentácie k vybranému Partnerovi, dohodnutá doba, po ktorú je Klient oprávnený využívať uhradené služby Osobnej starostlivosti, začína plynúť rovnako od momentu obdržania Potvrdenia objednávky potvrdzujúcej úhradu Odplaty Klientom a je zodpovednosťou Klienta, aby si čo najrýchlejšie zabezpečil svoju kapitáciu u vybraného Partnera.
- 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 svoju 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 nespĺní podmienky dohodnuté Poskytovateľom (napr. nedodrží objednaný čas vyšetrenia).
- 3.13 Klient vyhlasuje a potvrdzuje, že je oboznámený s tým, že v závislosti od povahy služieb, niektoré služby Osobnej starostlivosti mu budú poskytnuté len ak má súčasne uzavretú dohodu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti (podľa ustanovení § 12 Zákona o zdravotnej starostlivosti) s niektorým z Partnerov Poskytovateľa, a to len vo vzťahu k Partnerovi Poskytovateľa, s ktorými má takúto dohodu uzavretú; Klient s uvedenou podmienkou súhlasí a bezvýhradne ju akceptuje.
- 3.14 Pokiaľ Partner, u ktorého má Klient záujem o poskytovanie zdravotnej starostlivosti v rámci uhradených služieb Osobnej starostlivosti nie je z vážnych dôvodov (napr. dlhodobá PN) túto zdravotnú starostlivosť Klientovi poskytnúť alebo ukončí svoje pôsobenie v Sieti ambulancií, Poskytovateľ zabezpečí bezodkladne, podľa svojich možností, za takéhoto Partnera poskytnutie zdravotnej starostlivosti iným Partnerom v rámci Sieť ambulancií. Pokiaľ je poskytovanie zdravotnej starostlivosti u takéhoto nového Partnera viazané na kapitáciu, Klient je povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na zariadenie kapitácie u nového Partnera, v opačnom prípade Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek omeškanie s poskytovaním služieb Osobnej starostlivosti.
- 3.15 Zmluva sa uzatvára **na neurčitú dobu** (tým nie sú dotknuté doby trvania jednotlivých Programov Osobnej starostlivosti) a je možné ju vypovedať spôsobom uvedeným v týchto Zmluvných podmienkach.

4. Údaje Klienta

- 4.1 Klient je povinný Poskytovateľovi poskytnúť pravdivo a úplne všetky údaje potrebné na uzavretie Zmluvy a riadne poskytovanie služieb Osobnej starostlivosti.
- 4.2 Ak Klient neposkytol Poskytovateľovi všetky potrebné údaje pri vyplňaní Objednávky elektronicky prostredníctvom Rezervačného systému, Objednávku nebude možné odoslať. Ak Klient neposkytol Poskytovateľovi všetky potrebné údaje pri uzavretí Zmluvy v listinnej podobe, je povinný ich Poskytovateľovi oznámiť najneskôr do piatich (5) 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 desať (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.

- 4.4 Ak Klient uvedie nepravdivé alebo neúplné údaje, či už v Objednávke, pri uzatváraní Zmluvy alebo počas trvania doby poskytovania služieb Osobnej starostlivosti alebo tieto údaje neaktualizuje v súlade s týmito Zmluvnými podmienkami, Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za vadné alebo neúplné poskytnutie služieb Osobnej starostlivosti alebo za ich neposkytnutie včas alebo vôbec v dôsledku porušenia povinností Klienta podľa tohto čl. 4.

5. Objednávka

- 5.1 Objednávku môže Klient vykonať prostredníctvom Rezervačného systému prevádzkovaného Poskytovateľom, prípadne osobne v niektorej z Ambulancií patriacej do Sieť 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 a odošle objednávkový formulár v Rezervačnom systéme. Odoslaním Objednávky Klient potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito Zmluvnými podmienkami, Prílohou č. 2 k týmto Zmluvným podmienkam (Poučenie o práve odstúpiť od Zmluvy) a Podmienkami ochrany osobných údajov, popisom jednotlivých Programov Osobnej starostlivosti, a inými povinnými informáciami.
- 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), (iii) adresu trvalého pobytu, príp. aj korešpondenčnú adresu, ak je iná ako adresa trvalého pobytu, (iv) údaj o zdravotnej poisťovni, v ktorej má Klient uzavreté zdravotné poistenie, príp. uviesť, že je klient samoplatcom pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti, (v) kontaktné údaje, a (vi) heslo do vytváraného registrovaného účtu. V prípade spoluúčasti zamestnávateľa Klienta na úhrade Odplaty Klient uvedie aj spôsob spoluúčasti zamestnávateľa na platbe Odplaty zadáním promo kódu, ktorý obdržal od svojho zamestnávateľa. 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 a poskytovanie služieb Osobnej starostlivosti.
- 5.4 Klient berie na vedomie, že pred úspešným dokončením a odoslaním Objednávky môže udeliť súhlas so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely Poskytovateľa a jeho Partnera (t.j. zasielanie newslettera so zaujímavými novinkami a ponukami) alebo na iný konkrétny účel, ak je o to pri vyplňaní Objednávky požiadaný.
- 5.5 Ak chce Klient využiť Zamestnanecký benefit, v objednávkovom formulári zadá promo kód, ktorý obdržal od svojho zamestnávateľa. 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 „Objednať s povinnosťou platby“. Klient berie na vedomie a potvrdzuje, že bol oboznámený s tým, že súčasťou akejkoľvek a každej Objednávky služieb Osobnej starostlivosti (a to bez ohľadu na to, či ide o Objednávku Programu osobnej starostlivosti alebo Doplnkových služieb) je povinnosť zaplatiť Odplatu.
- 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 pripojenie, či náklady na telefónne hovory) hradí Klient sám. Náklady na telefónne hovory na telefónne čísla uvedené Poskytovateľom na Webovej stránke www.vaslekar.sk sa nelíšia od bežnej sadzby dohodnutej Klientom s jeho telefonickým operátorom.
- 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 v objednávkovom formulári 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, ktorú je potrebné uhradiť alebo priamo s potvrdením úhrady Odplaty. Potvrdenie Objednávky bude obsahovať aj informáciu o splatnosti Odplaty, prípadne informáciu o tom, že Klient už Odplatu uhradil. Po obdržaní Potvrdenia Objednávky potvrdzujúcej úhradu Odplaty začína plynúť doba trvania zvoleného Programu Osobnej starostlivosti alebo doba trvania Doplnkových služieb.
- 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 neoprávnene, 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)

5.14.1 Klient môže od Zmluvy alebo každej jednotlivéj Objednávky odstúpiť:

- a. v rámci Reklamácie v prípade neodstrániteľnej či opakovanej odstrániteľnej vady služieb Osobnej starostlivosti;
- b. v prípade výskytu okolností Vyššej moci alebo zmeny okolností;
- c. v prípadoch špecifikovaných v Občianskom zákonníku (napr. v ustanoveniach § 575 týkajúcich sa nemožnosti plnenia alebo v ustanoveniach § 517 týkajúcich sa omeškania dlžníka);
- d. ak Klient nesúhlasí so zmenou Zmluvných podmienok podľa ustanovení odseku 14.8. Zmluvných podmienok.

5.14.2 Poskytovateľ môže od Zmluvy odstúpiť:

- a. v prípadoch špecifikovaných v Zmluvných podmienkach;
- b. v prípade výskytu okolností Vyššej moci alebo zmeny okolností;
- c. v prípadoch špecifikovaných v Občianskom zákonníku (napr. v ustanoveniach § 575 týkajúcich sa nemožnosti plnenia alebo v ustanoveniach § 517 týkajúcich sa omeškania dlžníka).

5.14.3 Odstúpenie od Zmluvy musí byť vždy písomné a musí v ňom byť uvedený dôvod odstúpenia. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej Strane, alebo neskorším dňom, ktorý je v ňom uvedený.

5.14.4 Pri Zmluve uzavretej na diaľku (prostredníctvom online objednávkového formulára) má Klient právo odstúpiť od Zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa uzavretia Zmluvy (t.j. od momentu obdržania Potvrdenia objednávky), pokiaľ neposkytol výslovný súhlas so začatím poskytovania Služieb Osobnej starostlivosti alebo Doplnkových služieb pred uplynutím tejto 14 dňovej lehoty a neboli splnené podmienky podľa čl. 5.15. Na odstúpenie od Zmluvy môže Klient využiť aj formulár na odstúpenie, ktorý tvorí Prílohu č. 1 týchto Zmluvných podmienok. Poskytovateľ je povinný do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy do 14 dní odo dňa uzavretia Zmluvy, vrátiť Klientovi všetky platby, ktoré od Klienta prijal ako Odplatu, resp. časť Odplaty, v rozsahu zodpovedajúcom odstúpeniu od Zmluvy (napr. len vo vzťahu k jednému z viacerých zakúpených Programov Osobnej starostlivosti). Platby budú vrátené na Bankový účet Klienta, z ktorého bola príslušná Odplata uhradená, pokiaľ sa Poskytovateľ s Klientom nedohodnú inak.

5.15 Klient stráca právo na odstúpenie od Zmluvy do 14 dní od jej uzavretia podľa čl. 5.14.4 po úplnom poskytnutí objednaných služieb Osobnej starostlivosti alebo Doplnkových služieb alebo začatia dodávania digitálneho obsahu inak ako na hmotnom nosiči (napr. vytvorenie prístupu do Klientskej zóny), ak poskytovanie služieb a digitálneho obsahu začalo v tejto 14 dňovej lehote, ak v rámci Objednávky poskytne súhlas so začatím poskytovania služieb Osobnej starostlivosti pred uplynutím 14 dňovej lehoty odo dňa uzavretia Zmluvy (t.j. od momentu obdržania Potvrdenia objednávky) 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 doručeného Poskytovateľovi osobne, poštou alebo e-mailom. Ak Klient takýto súhlas neposkytne, začne Poskytovateľ poskytovať Klientovi služby Osobnej starostlivosti až po uplynutí tejto 14 dňovej lehoty plynúcej odo dňa uzavretia Zmluvy.

5.16 Ak Klient udelil výslovný súhlas so začatím poskytovania služieb Osobnej starostlivosti a digitálneho obsahu pred uplynutím 14 dňovej lehoty na odstúpenie od Zmluvy podľa čl. 5.15 a odstúpi od Zmluvy v lehote 14 dní od jej uzavretia, je povinný uhradiť Poskytovateľovi cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia Klienta o odstúpení od Zmluvy. Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta pomerne na základe celkovej Odplaty dohodnutej v Zmluve.

5.17 Úplné informácie o práve odstúpiť od Zmluvy v 14 dňovej lehote od jej uzatvorenia tvoria Prílohu č. 2 týchto Zmluvných podmienok.

6. Klientska zóna

- 6.1 Klientska zóna je časť Webovej stránky www.vaslekar.sk, ktorá je prístupná len pre Klientov, ktorým Poskytovateľ poskytuje služby Osobnej starostlivosti, a to v rozsahu zodpovedajúcom platnému Programu Osobnej starostlivosti (prípadne platných Doplnkových služieb). Vytvorenie a správa prístupu do Klientskej zóny predstavuje dodávanie digitálneho obsahu spotrebiteľovi inak ako na hmotnom nosiči.
- 6.2 Klientska zóna obsahuje, okrem iného, prehľad služieb Osobnej starostlivosti, ktoré si Klient od Poskytovateľa objednal a ktoré mu Poskytovateľ poskytol (resp. poskytuje) a tiež prehľad údajov Klienta evidovaných Partnermi.
- 6.3 Klientska zóna taktiež obsahuje časť, v rámci ktorej sa Klientovi sprístupňuje konkrétnym Partnerom príslušná časť zdravotnej dokumentácie Klienta. Poskytovateľ na základe tejto Zmluvy zabezpečí u príslušného Partnera toto sprístupnenie, avšak príslušnú časť Klientskej zóny, v ktorej sa sprístupňuje zdravotná dokumentácia Poskytovateľ neprevádzkuje ani za ňu nezodpovedá, len poskytuje virtuálny priestor a softvérové zabezpečenie na splnenie tejto povinnosti príslušného Partnera, ktorú si Klient objednal a uhradil v rámci príslušného Programu Osobnej starostlivosti.
- 6.4 Prístup do Klientskej zóny získa Klient po úspešnom dokončení Objednávky (bez ohľadu na to, akým spôsobom ju vykonal) od momentu obdržania Potvrdenia Objednávky potvrdzujúcej úhradu Odplaty. Prístupové údaje do Klientskej zóny budú Klientovi zaslané vo forme overovacieho odkazu umožňujúceho prvý prístup do Klientskej zóny, pri ktorom si Klient zvolí vlastné prístupové heslo.
- 6.5 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 najmä 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 Klientskej zóny alebo neoprávnený prístup tretej osoby do Klientskej zóny.
- 6.6 Klient tiež berie na vedomie, že Poskytovateľ môže zrušiť prístup do Klientskej zóny v prípade, ak Klient závažným spôsobom alebo opakovane porušil (alebo stále porušuje) podmienky alebo pravidlá používania Klientskej zóny uvedené v Zmluve alebo v Zmluvných podmienkach. Klient môže kedykoľvek a bez uvedenia dôvodu zrušiť svoj prístup do Klientskej zóny žiadosťou zaslanou na e-mailovú adresu Poskytovateľa alebo prostredníctvom funkcionality na to určenej, ak je v Klientskej zóne k dispozícii.
- 6.7 **(Zánik prístupu do Klientskej zóny)** Prístup do Klientskej zóny zanikne najneskôr do 15 dní po skončení Zmluvy, kedy bude celý jej obsah týkajúci sa Klienta vymazaný; počas tejto doby môže Klient samostatne či v spolupráci s Poskytovateľom exportovať všetky svoje dáta z Klientskej zóny.
- 6.8 **(Pravidlá používania Klientskej zóny)** Ak Poskytovateľ zverejnil na Webovej stránke www.vaslekar.sk podrobné pravidlá využívania Klientskej zóny, tieto sa stávajú súčasťou Zmluvy medzi Klientom a Poskytovateľom a sú pre Klienta záväzné.
- 6.9 Webová stránka www.vaslekar.sk a jej obsah a funkcionality, vrátane Klientskej zóny, sú prístupné na väčšine štandardne využívaných počítačových a mobilných zariadeniach a webových prehliadačoch. Pokiaľ v niektorých špecifických webových prehliadačoch alebo prehliadačoch so špecifickým nastavením niektoré z funkcionalít Webovej stránky www.vaslekar.sk nefungujú správne, odporúčame využiť iný webový prehliadač alebo prehliadač vrátiť do počítačových nastavení.
- 6.10 Webová stránka www.vaslekar.sk a jej obsah a funkcionality je prístupná primárne v slovenskom jazyku a podľa voľby Klienta aj v anglickom jazyku.

7. Odplata a Platobné podmienky

- 7.1 Výška Odplaty je v zmysle ustanovení Článku 3 určená osobitnou dohodou Strán podľa Cenníka služieb Osobnej starostlivosti, je konečná a nebudú k nej prirátané žiadne ďalšie poplatky ani náklady, pokiaľ si Klient výslovne neobjedná ďalšie služby 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 ich 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, prípadne neskôr na základe faktúry v lehote jej splatnosti. V prípade Objednávky vykonanej prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky Klient zaplatí Odplatu postupom podľa bodu 5.10, teda prostredníctvom Platobnej brány po dokončení Objednávky prostredníctvom Rezervačného systému.
- 7.5 Odplata (resp. jej časť, ktorú má Klient zaplatiť) sa považuje za uhradenú momentom pripísania peňažných prostriedkov zodpovedajúcich výške Odplaty na určený 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 Potvrdenie Objednávky a faktúru potvrdzujúcu úhradu Odplaty bezodkladne po uhradení Odplaty.
- 7.7 Ak v prípade Objednávky cez Rezervačný systém Klient neuhradí Odplatu (prípadne zníženú v dôsledku uplatnenia Zamestnaneckého benefitu) 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 benefitu) 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 Klientovi poskytnutá zvýhodnená cena služieb Osobnej starostlivosti. V takom prípade musí Klient pri Objednávke zvoliť možnosť uplatnenia Zamestnaneckého benefitu zadáním promo kódu, ktorý obdržal od svojho zamestnávateľa.
- 7.10 Klient súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený faktúry (vrátane ich príloh) vyhotovovať v elektronickej forme a zasielať ich Klientovi na e-mailovú 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, za škodu spôsobenú v dôsledku akejkoľvek nemožnosti Klienta pripojiť sa na Internet alebo v dôsledku uvedenia nesprávnych údajov Klientom alebo neinformovania Poskytovateľom Klientom o ich zmene.
- 7.11 Ak Klient poskytol súhlas so začatím poskytovania služieb Osobnej starostlivosti pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy podľa bodu 5.15 a (i) predmetom Objednávky je Program osobnej starostlivosti, je dňom dodania služby deň obdržania Potvrdenia Objednávky potvrdzujúcej úhradu Odplaty Poskytovateľom Klientom, ak je Program vymedzený časom; alebo (ii) predmetom Objednávky je Program Osobnej starostlivosti, ktorý nie je vymedzený časom, alebo Doplnkové služby, je dňom dodania deň obdržania Potvrdenia Objednávky potvrdzujúcej úhradu Odplaty Poskytovateľom Klientom. Ak Klient neposkytol súhlas so začatím poskytovania služieb Osobnej starostlivosti pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy podľa bodu 5.15, deň dodania služby je deň nasledujúci po márnom uplynutí 14 dňovej lehoty na odstúpenie (t.j. po nevyužití práva na odstúpenie Klientom v tejto lehote). Podmienkou začatia poskytovania objednaných služieb Osobnej starostlivosti je v každom prípade predchádzajúca úplná úhrada príslušnej Odplaty Klientom.
- 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, ktorú je povinný zaplatiť. Poskytovateľ sa tak nedostáva do omeškania s poskytovaním služieb Osobnej starostlivosti, a to ani ak už by inak Program Osobnej starostlivosti podľa Objednávky Klienta bol platný. Tým však nie je dotknutá povinnosť Klienta realizovať úhradu Odplaty v plnej výške.
- 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 (7) dní** od potvrdenia oprávnenosti Reklamácie Poskytovateľom, alebo od 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 Výška Odplaty určená postupom podľa ustanovení Článku 3 Zmluvy a tohto článku Zmluvných podmienok je bez DPH, ak Poskytovateľ nie je platiteľom DPH. Ak Poskytovateľ je (alebo sa v budúcnosti stane) platiteľom DPH, bude fakturovaná Odplata navýšená o DPH podľa právnych predpisov platných a účinných v čase fakturácie.

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 alebo dátum uzavretia Zmluvy, príp. odoslania Objednávky. 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 do 14 dní od jej uzavretia, za podmienok uvedených v týchto Zmluvných podmienkach, využiť vzorový formulár, ktorý tvorí Prílohu č. 1 týchto Zmluvných podmienok.
- 8.2 (**Výpoveď**) Ktorákoľvek zo Strán môže Zmluvu vypovedať, a to aj bez udania dôvodu. Výpoveď musí byť písomná. Výpovedná doba je tri (3) 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 a plne uhradených 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. Tým nie je dotknutý bod 8.5 týchto Zmluvných podmienok.
- 8.5 Ak Klient odstúpi od Zmluvy pred úplným poskytnutím služieb Osobnej starostlivosti podľa Objednávky po tom, ako udelil súhlas so začatím poskytovania služieb Osobnej starostlivosti podľa bodu 5.15 týchto Zmluvných podmienok, je povinný zaplatiť Poskytovateľovi časť ceny zodpovedajúcu už poskytnutým službám Osobnej starostlivosti, ktorá sa vypočíta pomerne na základe celkovej Odplaty.

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:
- a) kvality poskytovaných služieb Osobnej starostlivosti;
 - b) Odplaty, ak sa Klient odôvodnene domnieva, že Odplata nezodpovedá Cenníku;
 - c) neposkytnutia služieb Osobnej starostlivosti riadne a včas z dôvodov, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ.

- 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 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 nedodržal a/alebo porušil Zmluvné 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.

- 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 bezodkladne po uplatnení Reklamácie písomné potvrdenie o uplatnení Reklamácie (o vytknutí vady niektorej zo služieb Osobnej starostlivosti), ktoré zašle Klientovi ihneď po uplatnení Reklamácie a o lehote, v ktorej vada bude odstránená, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa úplného uplatnenia Reklamácie.
- 9.6 Klient môže oznámiť vady v zmysle odseku 9.3 buď písomne na adresu sídla Poskytovateľa, alebo e-mailom na e-mailové adresy zverejnené na Webovej stránke www.vaslekar.sk. V reklamacii 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 Poskytovateľa bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady alebo primeranú zľavu z Odplaty;
 - d) ide o neodstrániteľnú vadu služieb Osobnej starostlivosti, má Klient právo požadovať od Poskytovateľa bezplatné poskytnutie služieb Osobnej starostlivosti, alebo odstúpenie od Zmluvy a vrátenie zaplatenej Odplaty;
 - e) ide o opakovanú odstrániteľnú vadu alebo väčší počet väd, má Klient právo požadovať od Poskytovateľa primeranú zľavu z Odplaty alebo odstúpenie od Zmluvy.

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

- 9.8 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.
- 9.9 Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť v prípadoch objektívnych technických prekážok alebo iných objektívnych skutočností spôsobujúcich dočasnú plnú alebo čiastočnú nedostupnosť Webovej stránky www.vaslekar.sk vrátane Klientskej zóny alebo akýchkoľvek jej funkcionálov, vrátane odstraňovania chýb v programe, vykonávanie bezpečnostných opatrení, vykonávanie update či upgrade systému, na nevyhnutnú dobu.
- 9.10 Klient berie na vedomie a súhlasí, že využívanie Webovej stránky www.vaslekar.sk vrátane Klientskej zóny je spojené s určitým rizikom v oblasti technického zabezpečenia spočívajúce najmä v možnosti prelomenia technického zabezpečenia zo strany tretích osôb, úniku dát, zneužitia prihlasovacích údajov neoprávnenou osobou, DDoS útoku (Distributed Denial of Service – Distribuované odmietnutie služby), ako aj rizikom spojeným s poruchami a výpadkami ako prirodzenými dôsledkami nevyhnutného využívania internetu a elektronickej komunikácie iných hrozbách spojených s využitím internetu vo všeobecnosti. Klient toto riziko akceptuje a zaväzuje sa urobiť všetky primerané kroky k tomu, aby v maximálnej možnej miere vylúčil či obmedzil možnosť vzniku ujmy či iných nepriaznivých následkov na svojej strane v súvislosti s Webovou stránkou www.vaslekar.sk. Poskytovateľ prijal vhodné a primerané opatrenia na elimináciu takéhoto rizika v oblasti technického zabezpečenia a zabezpečenie primeranej dostupnosti Webovej stránky www.vaslekar.sk a jej funkcionálov, a to aj v spolupráci so skúsenými odborníkmi v IT oblasti a voľbou vhodných nástrojov na vytvorenie odolného technického zabezpečenia.
- 9.11 Poskytovateľ nezodpovedá za prístup Klienta k internetu, ani za poplatky, ktoré sa na Klienta môžu pri jeho využití vzťahovať. Poskytovateľ nie je zodpovedný za hardvér či softvér zariadenia Klienta (ani jeho kompatibilitu), ktoré využíva Klient pri prístupe na Webovú stránku www.vaslekar.sk. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadnú nefunkčnosť alebo neúplnú funkčnosť Webovej stránky www.vaslekar.sk na určitých zariadeniach, napr. z dôvodu zákazu využitia

cookies Klientom v jeho zariadení, a pod. Internetové pripojenie na Webovú stránku www.vaslekar.sk nie je spojené zo strany Poskytovateľa so žiadnymi ďalšími poplatkami, či nákladmi.

- 9.12 Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť v prípade zneužitia prihlasovacích údajov Klienta do jeho Klientskej zóny neoprávnenou osobou. V takom prípade je Poskytovateľ oprávnený zresetovať prihlasovacie údaje Klienta alebo vyzvať ho na zresetovanie jeho prihlasovacích údajov, prípadne zrušiť prístup Klienta do Klientskej zóny. Ak dôjde k zneužitiu prihlasovacích údajov podľa prvej vety tohto bodu preukázateľným zavinením Klienta, Klient môže byť zodpovedný za ujmu, ktorá Poskytovateľovi v dôsledku toho vznikne.

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 **žiadostou 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 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 Európskeho parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 zo dňa 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online), v znení nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) č. 2024/3228, ktorým bola zrušená európska platforma na riešenie sporov online, je Európske spotrebiteľské centrum Slovenská republika, so sídlom Mlynské nivy 44/A, 827 15 Bratislava 212, Slovenská republika, e-mail: eccnetsk@ec.europa.eu, telefonický kontakt: +421 905 528 477, web: <https://www.europkyspotrebiteľ.sk/>.
- 10.5 Aktuálny **zoznam všetkých subjektov alternatívneho riešenia** sporov je dostupný na stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>.

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, vzbura, občianske nepokoje, vyvlastnenie, zabavenie alebo znárodnenie, blokáda dopravných trás, štrajk, ekologické katastrofy, neobvyklé záplavy, zemetrasenie, sucho či epidémia, a pod.; naopak situácia spojená so šírením pandémie vírusu SARS-CoV-2 (Covid-19) alebo obdobného vírusu sa nepovažuje za okolnosť Vyššej moci, prejavom Vyššej moci v tejto súvislosti však môžu byť obmedzenia ustanovené orgánmi verejnej moci, 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.

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 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;
E-mail klienta: uvedený v Zmluve alebo v Objednávke
E-mail Poskytovateľa: uvedený v čl. 13 Zmluvných podmienok
 - 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 neprevezme 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 neprevezme 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, pokiaľ tieto Zmluvné podmienky nestanovujú inak (napr. komunikáciu prostredníctvom e-mailu alebo na to určenej funkcionality Webovej stránky www.vaslekar.sk).

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.

14. Záverečné ustanovenia

- 14.1 Strany sa dohodli, že ak vzťahy založené Zmluvou obsahujú zahraničný prvok, tak sa riadia slovenským právom, bez použitia kolíznych noriem. 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 Webovej 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 Webovej 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 Zmluve alebo 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 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 internet. V prípade omeškania Poskytovateľa s dorúčením 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 dorúčením 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 alebo iným konaním Partnerov.
- 14.7 Strany sa dohodli, že Poskytovateľ môže zmeniť Zmluvné podmienky bez osobitnej dohody s Klientom, ak sú v prospech Klienta, alebo aj v prípade zmeny právnych predpisov a právnych aktov; o vykonaní takýchto zmien Poskytovateľ Klienta bezodkladne informuje dorúčením oznámenia o zmene Zmluvných podmienok s odkazom na ich znenie zverejnené na Webovej stránke www.vaslekar.sk. Zmeny Zmluvných podmienok vykonané týmto postupom sú voči Klientovi účinné dorúčením oznámenia o ich zmene.
- 14.8 Poskytovateľ je oprávnený vykonať jednostranné zmeny Zmluvných podmienok aj ak sú v neprospech Klienta, takéto zmeny je však povinný Klientovi písomne oznámiť vopred, a to najneskôr 30 dní pred ich účinnosťou, ktorú určí v oznámení, spolu s odkazom na ich znenie zverejnené na Webovej stránke www.vaslekar.sk, v prípade podstatných zmien aj zaslaním ich znenia na e-mailovú adresu Klienta. Ak Klient so zmenou Zmluvných podmienok nesúhlasí, má právo z tohto dôvodu odstúpiť od Zmluvy najneskôr do 30 dní od doručenia oznámenia tejto zmeny s účinnosťou odstúpenia ku dňu účinnosti oznámenej zmeny Zmluvných podmienok; ak Klient v tejto lehote od Zmluvy neodstúpi alebo sa s Poskytovateľom nedohodne inak, platí, že uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy súhlasí so zmeneným znením Zmluvných podmienok.

Zmluvné podmienky sú účinné od 10. apríla 2024.

Aktualizácia Zmluvných podmienok: _____ 2025.

PRÍLOHA Č. 1 ZMLUVNÝCH PODMIENOK
Vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy

ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

Poliklinika Váš Lekár, s.r.o.

Mlynské nivy 18890/5,

Bratislava – mestská časť Ružinov 821 09

E-mail: poliklinika@vaslekar.sk;

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

1. **Poliklinika Váš Lekár, s.r.o.**, so sídlom Mlynské nivy 18890/5, Bratislava – mestská časť Ružinov 821 09, Slovenská republika, IČO: 54 856 221, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 164255/B, e-mail: poliklinika@vaslekar.sk (ďalej len „**Poskytovateľ**“)

a

2. mnou ako **Klientom**:

meno a priezvisko:

dátum narodenia:

trvalé bydlisko:

(ďalej len „**Zmluva**“);

týmto oznamujem, že v zmysle ustanovení § 19 ods. 1 Zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov týmto **odstupujem** od Zmluvy uzatvorenej medzi mnou a Poskytovateľom do 14 dní od jej uzavretia.

Toto odstúpenie od Zmluvy sa týka len nasledovného balíka služieb _____/celej Zmluvy *

* nehodiace sa preškrtnite alebo vyberte v online formulári jednu z možností; ak sa týka odstúpenie len jedného z viacerých zakúpených balíkov služieb, doplňte jeho názov

V Bratislave dňa _____	 Klient: /Meno a priezvisko/
	meno, priezvisko a podpis klienta

PRÍLOHA Č. 2 ZMLUVNÝCH PODMIENOK

POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA SPOTREBITEĽA NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU

1. Právo na odstúpenie od zmluvy

Máte právo odstúpiť od tejto Zmluvy alebo jej časti vo vzťahu ku konkrétnemu balíku z viacerých zakúpených balíkov služieb, bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa uzavretia Zmluvy (t.j. doručenia Potvrdenia objednávky potvrdzujúcej úhradu Odplaty).

Pri uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto Zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou alebo e-mailom) na adrese: Poliklinika Váš Lekár, s.r.o., so sídlom Mlynské nivy 18890/5, Bratislava – mestská časť Ružinov 821 09, Slovenská republika alebo e-mailom na poliklinika@vaslekar.sk; tel.č.: +421 940 40 90 70.

Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy, ktorý sme Vám sprístupnili na našom Webovom sídle www.vaslekar.sk, a ktorý tvorí Prílohu č. 1 [Všeobecných zmluvných podmienok](#), jeho použitie však nie je povinné. Taktiež môžete využiť online formulár na odstúpenie od Zmluvy, ak je dostupný na našom Webovom sídle www.vaslekar.sk. Ak využijete túto možnosť, prijatie odstúpenia od zmluvy Vám bezodkladne potvrdíme na trvanlivom médiu, napríklad e-mailom.

Lehota na odstúpenie od Zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od Zmluvy.

2. Dôsledky odstúpenia od zmluvy

Po odstúpení od Zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím Zmluvy, vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame. Platby Vám budú vrátené najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od Zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom úhrady, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

Ak ste požiadali o začatie poskytovania služby počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, máte povinnosť uhradiť nám cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa, kedy ste nám oznámili Vaše rozhodnutie odstúpiť od tejto zmluvy.