

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 („**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 („**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 („**Klient**“) (Poskytovateľ a Klient spoločne „**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 („**Zmluvné podmienky**“) objednaných online prostredníctvom webového sídla www.vaslekar.sk („**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:
- 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;
 - Bankový účet Klienta** je bankový účet Klienta (resp. jeho banková karta), ktorý Klient použil pri úhrade Odplaty;
 - 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;
 - 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;
 - DPH** je daň z pridanej hodnoty v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov;
 - Doba platnosti Poukážky** je doba, počas ktorej je možné Poukážku uplatniť, a to podľa článku 14 týchto Zmluvných podmienok
 - E-mailová adresa Klienta** je e-mailová adresa, ktorú Klient uviedol pri Objednávke alebo v Zmluve;
 - Evidenčné číslo Poukážky** je jedinečný identifikátor Poukážky priradený Poskytovateľom, uvedený na Poukážke a evidovaný v internej evidencii Poskytovateľa;
 - Jednorazová služba** znamená službu Osobnej starostlivosti objednanú Klientom mimo programu Osobnej starostlivosti na individuálnej báze na základe samostatnej Objednávky predloženej Klientom podľa týchto Zmluvných podmienok;
 - 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);

- k. **Kupujúci** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá si objednala a uhradila Poukážku pre Zákazníka;
- l. **Občiansky zákonník** je zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov;
- m. **Objednávka** predstavuje elektronickú objednávku služieb Osobnej starostlivosti alebo Poukážky vykonanú Klientom alebo Kupujúcim 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 alebo Kupujúceho o uzavretie Zmluvy;
- n. **Odplata** predstavuje cenu za poskytnutie Klientom objednaných služieb Osobnej starostlivosti dohodnutú podľa ustanovení Článku 3 Zmluvy; v prípade uplatnenia Poukážky sa za Odplatu považuje cena plnenia krytá Poukážkou v rozsahu uvedenom na Poukážke;
- o. **Osobná starostlivosť** predstavuje súhrn platených nadštandardných služieb poskytovaných Poskytovateľom Klientovi, ktoré predstavujú nadštandardné služby k zdravotnej starostlivosti poskytovanej niektorým z Partnerov v rámci Sieť ambulancií;
- p. **Partner** označuje niektorého z poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, ktorí sú zmluvnými partnermi Poskytovateľa, ktorý je súčasťou Sieť ambulancií;
- q. **Platobná brána** predstavuje online platobný prostriedok slúžiaci na úhradu Odplaty Poskytovateľovi bezprostredne po odoslaní Objednávky;
- r. **Podmienky ochrany osobných údajov** predstavujú podmienky ochrany osobných údajov zverejnené Poskytovateľom a dostupné na Webovej stránke www.vaslekar.sk;
- s. **Poukážka** predstavuje predplatené oprávnenie Obdarovaného uplatniť si u Poskytovateľa konkrétne plnenie (produkt/službu) uvedené na Poukážke, a to za podmienok uvedených na Poukážke a v týchto Zmluvných podmienkach
- t. **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;
- u. **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;
- v. **Reklamácia** predstavuje proces reklamácie väd a nedostatkov služieb Osobnej starostlivosti podľa ustanovení Článku 9 Zmluvných podmienok;
- w. **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;
- x. **Sieť ambulancií** predstavuje sieť ambulancií Partnerov Poskytovateľa poskytujúcich zdravotnú starostlivosť; aktuálny zoznam Partnerov, ktorí sú súčasťou Sieť ambulancií je dostupný na Webovej stránke www.vaslekar.sk;
- y. **Termín** znamená časový úsek definovaný konkrétnym časom, dňom, mesiacom a rokom, kedy má Poskytovateľ alebo Partner poskytnúť Klientovi služby Osobnej starostlivosti podľa Zmluvy alebo Objednávky v rozsahu dohodnutom medzi Stranami.
- z. **Vyšetrenie** predstavuje jednotlivý zdravotný výkon, ktorý je ucelenou činnosťou zdravotníckych pracovníkov Partnera hrazený z verejného zdravotného poistenia alebo spojatnený v zmysle cenníka Partnera;
- aa. **Vyššia moc** predstavuje okolnosti podľa ustanovení článku 11. Zmluvných podmienok;
- bb. **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;
- cc. **Zákon o ochrane spotrebiteľa** je zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
- dd. **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;
- ee. **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;
- ff. **Zákazník** je fyzická osoba, ktorej meno a priezvisko je uvedené na Poukážke a ktorá je ako jediná oprávnená uplatniť nárok na poskytnutie služieb z nej vyplývajúcich
- gg. **Zmluva** je rámcová zmluva uzavretá na diaľku, prostredníctvom Webovej stránky [vaslekar.sk](http://www.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 uzatvorená 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 uzatvorených na diaľku.

2. PREDMET ÚPRAVY

- 2 Zmluvné podmienky predstavujú neoddeliteľnú súčasť Zmluvy uzavretej medzi Poskytovateľom a Klientom, ktorej predmetom je poskytovanie služieb Osobnej starostlivosti („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 uzatvorenie Zmluvy.
- 2 Zmluva, ktorá sa uzatvára prostredníctvom elektronickej Objednávky, je uzatvorená okamihom obdržania Potvrdenia objednávky potvrdzujúcej úhradu Odplaty.
- 2 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 uzatvorením 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.
- 3.11. 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.
- 3.12. 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.
- 3.13. 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.
- 3.14. 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).
- 3.15. 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.
- 3.16. 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 Siete 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 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 Klient je povinný Poskytovateľovi poskytnúť pravdivo a úplne všetky údaje potrebné na uzavretie Zmluvy a riadne poskytovanie služieb Osobnej starostlivosti.
- 4 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 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 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 A TERMÍNY

- 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 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 uzatreté 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 zadaním 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) dokončí pre Klienta Objednávku v Rezervačnom systéme po tom, ako Klient zaplatí celú Odplatu, a to buď platbou v hotovosti alebo bankovou kartou (ak to bude možné). Ak Klient a Poskytovateľ pri vykonaní Objednávky dohodnú Termín, Poskytovateľ zašle Klientovi potvrdenie o Termíne na e-mailovú adresu Klienta, ak Klient e-mailovú adresu uviedol.
- 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. Poskytovateľ sa môže s Klientom dohodnúť, že dokončí pre Klienta Objednávku v Rezervačnom systéme a dohodne pre Klienta Termín, avšak až po tom, ako Klient zaplatí celú Odplatu. Ak Klient a Poskytovateľ pri vykonaní Objednávky dohodnú Termín, Poskytovateľ zašle Klientovi potvrdenie o Termíne na e-mailovú adresu Klienta, ak Klient e-mailovú adresu uviedol. 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 dohodnutom Termíne alebo 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. **[Termín]** Klient a Poskytovateľ sa pri vykonaní Objednávky môžu dohodnúť na predbežnom Termíne, v ktorom bude poskytnutá Jednorazová služba alebo služba Osobnej starostlivosti podľa Zmluvy alebo Objednávky ak budú splnené podmienky ustanovené týmito Zmluvnými podmienkami. V prípade Jednorazovej služby je Poskytovateľ povinný Termín pre Klienta záväzne rezervovať až po tom, ako bola Odplata za objednanú Jednorazovú službu uhradená v celom rozsahu.
- 5.15. Klient je povinný sa v Termíne dostaviť na miesto, kde má byť služba podľa Zmluvy alebo Objednávky poskytnutá.
- 5.16. Ak sa Strany nedohodnú inak, Klient môže Poskytovateľa požiadať o zmenu Termínu jedenkrát (1x) tak, aby bola požiadavka doručená Poskytovateľovi najneskôr dvadsaťštyri (24) hodín pred Termínom. Ak lehota podľa predchádzajúcej vety nebude dodržaná, bude Klientovi účtovaný poplatok vyplývajúci za **[Nedostavenie sa na Termín]**
- 5.17. **[Nedostavenie sa na Termín]** Vzhľadom na záujem na riadnom, plynulom a dostupnom poskytovaní služieb Osobnej starostlivosti pre všetkých klientov Poskytovateľa, berie Klient na vedomie, že Poskytovateľ musí brať popri Klientovi ohľad aj na ostatných klientov, ktorí majú záujem využiť služby Osobnej starostlivosti a prispôbovať tomu interný systém prideľovania Termínov. Z tohto dôvodu v prípade objednania Jednorazovej služby platí, že ak Klient sa v dohodnutom Termíne nedostaví na miesto, kde má byť Jednorazová služba poskytnutá, **bude mu účtovaný storno poplatok vo výške 100% uhradenej Odplaty za Jednorazovú službu.** Nevyužitie možnosti požiadať o náhradný Termín a/alebo nedostavenie sa Klienta na náhradný Termín Jednorazovej služby predstavuje rozvázovacia podmienka trvania Zmluvy založenej Objednávkou Jednorazovej služby a Zmluva, predmetom ktorej je Jednorazová služba tým zaniká aj bez vykonania samostatného právneho úkonu. Ak Klient (i) nevyužije právo požiadať o náhradný Termín a/alebo (ii) sa nedostaví ani na náhradný Termín podľa predchádzajúcej vety, bude Klientovi k momentu účinnosti rozvázovacej podmienky podľa predchádzajúcej účtovaný storno poplatok vo výške 100% Odplaty za Jednorazovú službu, pričom tento poplatok s účinnosťou rozvázovacej podmienky podľa predchádzajúcej vety započíta a s uhradenou Odplatou Jednorazovej služby. Poskytovateľ bude o tomto postupe Klienta informovať.
- 5.18. **[Odstúpenie od Objednávky]**
- 5.18.1 **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.

5.18.2 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).

5.18.3 Ak tieto Zmluvné podmienky neustanovujú inak, 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, prípadne dňom vyplývajúcim z týchto Zmluvných podmienok.

5.18.4 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. 1. 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 Klient stráca právo na odstúpenie od Zmluvy do 14 dní od jej uzavretia podľa čl. 5.18.4 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 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. 1 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 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. Klientka 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. Klientka 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. Klientka 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 počiatočných 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 alebo ak tieto Zmluvné podmienky neustanovujú inak.
- 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 zadaním 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 akejkolvek 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 akejkolvek 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 1 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 1, 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 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 Poskytovateľ prehlasuje, že Odplata zahŕňa všetky jeho náklady potrebné na splnenie záväzkov podľa Zmluvy .
- 7 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 **[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. Oznamenie 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 **[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 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 **[Nemožnosť vrátenia plnenia]** Strany sa dohodli, že v prípade predčasného ukončenia Zmluvy si nebudú vracat 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 využitú službu a Poskytovateľ nie je povinný vrátiť Klientovi už zaplatenú Odplatu. Tým nie je dotknutý bod 8.5 týchto Zmluvných podmienok.
- 8 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) neposkytnutie 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 vad 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 nedodržiaval 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 reklamácií Klient:
- uvedie svoje kontaktné údaje;
 - podrobne popíše vadu a nedostatok poskytovaných služieb Osobnej starostlivosti;
 - 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:
- ide o odstrániteľnú vadu služieb Osobnej starostlivosti, má Klient právo požadovať od Poskytovateľa bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady alebo primeranú zľavu z Odplaty;
 - 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;
 - 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 funkcionalít, 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 funkcionalít, 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: eccnet_sk@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

- 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.
- 1 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.
- 1 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.
- 1 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.
- 1 Každá zo Strán vynaloží všetko potrebné úsilie na to, aby minimalizovala akékoľvek oneskorenie plnenia relevantnej Zmluvy v dôsledku okolností Vyššej moci.
- 1 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

- 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;
 - b) E-mail klienta: uvedený v Zmluve alebo v Objednávke;
 - c) E-mail Poskytovateľa: uvedený v čl. 13 Zmluvných podmienok;
 - d) doporučenou poštou s doručenkou;
 - e) kuriérskou službou, ktorá umožňuje overenie doručenia.
- 1 Správa zaslaná vyššie uvedeným spôsobom sa považuje za doručенú 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 doručенú 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 doručенú uplynutím desiateho pracovného dňa po odovzdaní správy kuriérskej službe.
- 1 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 telefonickkej komunikácie sa správy považujú za doručенé okamžite a v prípade komunikácie cez SMS momentom doručenia SMS prijímajúcej Strane.
- 1 Strany sa dohodli, že akákoľvek komunikácia týkajúca sa zmeny či ukončenia Zmluvy musí byť druhej Strane doručенá 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:
Zákaznícka telefónna linka: **+421 940 40 90 70**;
E-mailová adresa: poliklinika@vaslekar.sk;
Webová stránka: www.vaslekar.sk.

14. DARČEKOVÉ POUKÁŽKY

- 14.1. Poukážka predstavuje predplatené oprávnenie Zákazníka uplatniť si u Poskytovateľa konkrétne plnenie (Program Osobnej starostlivosti alebo Jednorazovú službu) uvedenú na Poukážke, a to za podmienok uvedených na Poukážke a v týchto Zmluvných podmienkach.
- 14.2. Kúpou Poukážky vzniká zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Kupujúcim. Uplatnením Poukážky vzniká (podľa povahy plnenia) zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Zákazníkom, pričom Zákazník má pri čerpaní služieb postavenie Klienta podľa týchto Zmluvných podmienok.
- 14.3. Poukážka nie je peňažným ekvivalentom, nie je zameniteľná za hotovosť, nie je úročená a je určená na jednorazové uplatnenie, ak z jej povahy alebo z jej obsahu nevyplýva inak.
- 14.4. Poukážku je možné zakúpiť (i) osobne na pobočke (papierová forma) alebo (ii) online (PDF forma) prostredníctvom Webovej stránky www.vaslekar.sk. Kupujúci je povinný pri nákupe Poukážky uviesť minimálne meno Zákazníka („Poukaz pre“) a kontaktné údaje potrebné na doručenie Poukážky; kontaktné údaje môžu byť údaje Kupujúceho. Kupujúci berie na vedomie, že Poukážka je viazaná na Zákazníka uvedeného na Poukážke.
- 14.5. Zmena Zákazníka uvedeného na Poukážke je možná len so súhlasom Poskytovateľa a len pred uplatnením Poukážky, pričom na

zmenu Zákazníka po zakúpení Poukážky zo strany Zákazníka ani Kupujúceho neexistuje právny nárok. Poskytovateľ je oprávnený zmenu odmietnuť najmä z dôvodov prevencie zneužitia Poukážky alebo ak nie je možné primerane overiť oprávnenosť žiadosti.

- 14.6. Poskytovateľ pridelí Poukážke Evidenčné číslo Poukážky a vyznačí na Poukážke údaje „Poukaz pre“, „Platný od“ a Evidenčné číslo Poukážky. Rozhodujúce pre posúdenie existencie a platnosti Poukážky sú údaje Poskytovateľa evidované v internej evidencii pod príslušným Evidenčným číslom Poukážky. Pri online nákupe Poskytovateľ doručí PDF Poukážku Kupujúcemu spravidla do 24 hodín od prijatia úhrady Odplaty; ak to nie je možné z prevádzkových alebo technických dôvodov, Poskytovateľ doručí Poukážku bez zbytočného odkladu. Ustanovenia článku 12 (Komunikácia a doručovanie) sa použijú primerane.
- 14.7. Poskytovateľ môže ponúkať najmä Poukážky na: (i) ročné členstvá (Comfort, Premium, Platinum) a/alebo (ii) rozšírené preventívne prehliadky (Basic, Smart, Max). Konkrétny druh Poukážky a rozsah plnenia sú uvedené na Poukážke, v zhrnutí Objednávky a/alebo na Webovej stránke www.vaslekar.sk. Ak Zákazník pri uplatnení Poukážky požaduje plnenie odlišné od plnenia uvedeného na Poukážke (napr. vyšší variant programu), Poskytovateľ môže umožniť zmenu plnenia, pričom Zákazník je povinný doplatiť rozdiel Odplaty podľa aktuálne platného Cenníka.
- 14.8. Doba platnosti Poukážky je tri (3) mesiace od dátumu „Platný od“ uvedeného na Poukážke. Dátum „Platný od“ môže byť na žiadosť Kupujúceho posunutý: (a) pri Poukážkach označených ako „vianočné“ najneskôr do 1.1. príslušného kalendárneho roka; alebo (b) pri ostatných Poukážkach maximálne o jeden (1) mesiac od zakúpenia Poukážky.
- 14.9. Poukážku nie je možné uplatniť po uplynutí štyroch (4) mesiacov od jej zakúpenia (t. j. od úhrady Odplaty), a to ani v prípade predĺženia jej platnosti.
- 14.10. Poukážku je možné uplatniť len v dobe jej platnosti a spôsobom zodpovedajúcim druhu Poukážky. Pri Poukážke na ročné členstvo Zákazník uplatní Poukážku uzatvorením príslušnej zmluvy a registráciou do programu najneskôr do troch (3) mesiacov od zakúpenia Poukážky, najneskôr však v lehote podľa odseku 14.9 týchto Zmluvných podmienok. Pri Poukážke na rozšírenú preventívnu prehliadku Zákazník uplatní Poukážku objednaním sa na Termín, pričom ustanovenia článku 5 o Termínoch a presunoch Termínov sa použijú primerane. Poskytovateľ je oprávnený pred uplatnením Poukážky overiť identitu Zákazníka podľa dokladu totožnosti.
- 14.11. V prípade straty alebo zničenia Poukážky môže Poskytovateľ umožniť jej uplatnenie alebo vystavenie náhradnej Poukážky, ak sa údaje zhodujú s internou evidenciou a Kupujúci alebo Zákazník preukáže Evidenčné číslo Poukážky; Poskytovateľ je oprávnený z bezpečnostných dôvodov pôvodnú Poukážku zneplatniť. Ak Evidenčné číslo Poukážky nie je možné preukázať a Poskytovateľ nevie Poukážku bezpečne identifikovať v evidencii, Poskytovateľ nie je povinný umožniť jej uplatnenie.
- 14.12. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, má právo od zmluvy o kúpe Poukážky na diaľku odstúpiť bez uvedenia dôvodu do štrnástich (14) dní odo dňa uzavretia zmluvy na diaľku, za predpokladu, že Poukážka nebola uplatnená. V prípade účinného odstúpenia Poskytovateľ Poukážku zneplatní a vráti Kupujúcemu prijaté platby, pričom ustanovenia bodov 7.18 a 7.19 sa použijú primerane. Kupujúci môže na odstúpenie použiť aj vzorový formulár (Príloha č. 1), ak z jeho obsahu bude zrejmé, že odstúpenie sa týka kúpy Poukážky.
- 14.13. Kupujúci berie na vedomie, že meno a priezvisko Zákazníka uvedené na Poukážke predstavuje osobný údaj. Kupujúci vyhlasuje, že je oprávnený poskytnúť Poskytovateľovi osobné údaje Zákazníka na účely vydania, evidencie a uplatnenia Poukážky a že Zákazníkovi odovzdá Poukážku spolu s informáciou o spracúvaní osobných údajov, ktorá je dostupná v Podmienkach ochrany osobných údajov na Webovej stránke www.vaslekar.sk. Poskytovateľ spracúva osobné údaje v rozsahu nevyhnutnom na vydanie, evidenciu a uplatnenie Poukážky a na ochranu pred jej zneužitím.
- 14.14. Na právne vzťahy súvisiace s Poukážkami sa primerane použijú najmä tieto ustanovenia, pričom Zákazník má pri ich aplikácii postavenie Klienta: (a) článok 4, článok 5 (najmä v rozsahu dohodnutia Termínu pri uplatnení Poukážky, presunu Termínu a nedostavenia sa (storno podmienky); článok 7 (vo vzťahu k úhrade Ceny Poukážky a fakturácii); článok 9 až 13 a 15. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tohto článku 14 a inými ustanoveniami týchto Zmluvných podmienok majú prednosť ustanovenia článku 14.

15. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 15.1. 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.
- 15.2. 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.

- 15.3. 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.
- 15.4. 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 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.
- 15.5. 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.
- 15.6. 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.
- 15.7. 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 doručením 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 doručením oznámenia o ich zmene.
- 15.8. 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 01. apríla 2024.

Aktualizácia Zmluvných podmienok: 01.01.2026.

PRÍLOHA Č. 1 ZMLUVNÝCH PODMIENOK

Vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy alebo Poukážky

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 („**Poskytovateľ**“)

a

2. mnou ako **Klientom**:

meno a priezvisko:

dátum narodenia:

trvalé bydlisko:

(„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 _____ / Poukážky s evidenčným číslom: _____ / 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 _____ 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 Poukážky 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 alebo Poukážky 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 alebo Poukážky Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím Zmluvy alebo Poukážky, 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 alebo Poukážky. 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.

General Terms and Conditions

www.vaslekar.sk

Preamble

- (A) The company **Poliklinika Váš Lekár, Ltd.**, having its registered office at Mlynské nivy 18890/5, Bratislava – Ružinov, Slovak Republic 821 09, Company ID: 54 856 221, registered with the Commercial Register of the District Court Bratislava III, Section Sro, Insert No. 164255/B (“**Provider**”) is a provider of premium personal care services directly related to the provision of healthcare by the company **Ambulancie Poliklinika Váš Lekár, Ltd.**, having its registered office at Mlynské nivy 18890/5, Bratislava – Ružinov, Slovak Republic, Company ID: 55 548 202, together with other contractual partners of the Provider, who collectively form a Network of Clinics (“**Partner/s**”).
- (B) Personal Care Services are premium supplementary services designed to ensure that the healthcare provided by Partners is as effective, comfortable, and time-efficient as possible for Clients. However, Personal Care Services **do not constitute healthcare services** nor are they services related to the provision of healthcare.
- (C) A Client is an individual who expresses an interest in receiving Personal Care Services from the Provider (“**Client**”) (hereinafter the Provider and the Client collectively the “**Parties**”). In the event the Client is a minor, the Client's legal guardian shall act on their behalf.
- (D) These General Terms and Conditions for the provision of personal care services govern the mutual rights and obligations between the Provider and the Client in the provision of Personal Care Services (“**Contractual Terms and Conditions**”) ordered online via the website www.vaslekar.sk (“**Website** www.vaslekar.sk”) or ordered under a contract concluded in person.
- (E) The supervisory authority overseeing the services provided by the Provider is the Inspectorate of the Slovak Trade Inspection for the Bratislava Region, with its seat at Bajkalská 21/A, P.O.Box 29, 827 99 Bratislava, Slovak Republic, contact: <https://www.soi.sk/sk/Kontakt.soi>; for submitting suggestions: <https://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>.

1. ADDITIONAL DEFINITIONS

- 1.1. Terms capitalized that are not defined above shall have the following meanings ascribed to them within the Contractual Terms and Conditions:
- a. **Clinic** refers to any of the clinics operated by a Partner, providing healthcare services in accordance with the authorization issued by the relevant authority, pursuant to Act No. 578/2004 Coll. on Healthcare Providers, Healthcare Professionals, Professional Organizations in Healthcare, and on Amendments and Supplements to Certain Acts;
 - b. **Client's Bank Account** means the Client's bank account (or their bank card) used by the Client to make payment of the Fee;
 - c. **Supplementary Services** are Personal Care Services provided to the Client in addition to their ordered and paid Personal Care Program, on the basis of a separate Client Order and for a Fee in the amount specified in the Price List; Supplementary Services are exclusively Personal Care Services; any premium services that may be considered healthcare services (for example, a less painful examination method) are not considered Personal Care Services, are provided directly by the Partner as a healthcare provider, and may be subject to charges by the Partner;
 - d. **Price List** refers to the list of Personal Care Service fees of the Provider, which is published on the Website www.vaslekar.sk; each individual Order is governed by the Price List valid at the time it is completed and submitted by the Client.
 - e. **VAT** refers to value added tax in accordance with Act No. 222/2004 Coll. on Value Added Tax, as amended;
 - f. **Voucher Validity Period** is the period during which the Voucher may be redeemed, as specified in Article 14 of these Terms and Conditions.
 - g. **Client's E-mail Address** refers to the e-mail address provided by the Client during the Order process or as specified in the Agreement.
 - h. **Voucher Registration Number** is the unique identifier of the Voucher assigned by the Provider, indicated on the Voucher and recorded in the Provider's internal records.
 - i. **One-time Service** refers to a Personal Care Service ordered by the Client outside the scope of the Personal Care Program, on an individual basis, pursuant to a separate Order submitted by the Client in accordance with these Contractual Terms and Conditions;
 - j. **Client Zone** is a section of the website www.vaslekar.sk, which is accessible exclusively to Clients who are receiving Personal Care Services from the Provider, within the scope of the applicable Personal Care Program (or applicable Supplementary Services);

- k. **Purchaser** refers to either a natural or legal person who has ordered and paid for a Voucher on behalf of the Customer;
- l. **Civil Code** refers to Act No. 40/1964 Coll., the Civil Code, as amended;
- m. **Order** refers to an electronic order for Personal Care services or a Voucher placed by the Client or Purchaser in accordance with Article 5 of the Contract Terms, by completing the electronic order form in the Provider's Reservation System. The subject of the order may include one of the Personal Care Programs or selected Supplementary Services, and it represents an electronic request by the Client or Purchaser to enter into the Agreement;
- n. **Remuneration** refers to the price for providing the Personal Care services ordered by the Client, as agreed in Article 3 of the Agreement; in the event a Voucher is used, Remuneration shall be understood as the value covered by the Voucher within the scope specified on the Voucher;
- o. **Personal Care** refers to a set of paid premium services provided by the Provider to the Client, which constitute supplementary services to healthcare provided by one of the Partners within the Network of Clinics;
- p. **Partner** refers to one of the healthcare providers who are contractual partners of the Provider and form part of the Network of Clinics;
- q. **Payment Gateway** refers to an online payment tool utilized for the settlement of the Fee to the Provider immediately following the submission of an Order;
- r. **Personal Data Protection Terms** refer to the personal data protection terms published by the Provider and available on the website www.vaslekar.sk;
- s. **Voucher** constitutes a prepaid authorization for the Recipient to claim from the Provider the specific service or product specified on the Voucher, subject to the conditions listed on the Voucher and in these Terms and Conditions.
- t. **Order Confirmation** is a confirmation of the receipt of an Order and the payment of the Fee for the Order by the Client, which, after processing the paid Order, the Provider will send to the Client via email, together with a summary of the Order and an invoice if the Fee was paid in advance; if, upon concluding the Contract in person, the Fee is to be paid based on an invoice, the Order Confirmation will include the invoice with the specified due date by which payment is required;
- u. **Personal Care Program** refers to one of the package options of Personal Care services, which differ in the scope of services and/or the duration of services provided. An overview is available on the website www.vaslekar.sk;
- v. **Claim** denotes the process for reporting and resolving defects or deficiencies in Personal Care services in accordance with Article 9 of the Terms and Conditions;
- w. **Reservation System** refers to the section of the website www.vaslekar.sk, through which Clients may electronically, i.e., remotely, order Personal Care services by submitting an Order;
- x. **Network of Clinics** refers to the network of Provider's Partners' clinics delivering healthcare services; the most current list of Partners included in the Network of Clinics is available on the website www.vaslekar.sk;
- y. **Appointment** signifies a period defined by a specific time, day, month, and year in which the Provider or Partner is required to deliver Personal Care services to the Client, in accordance with the Agreement or Order and as mutually agreed by the Parties.
- z. **Examination** refers to an individual medical procedure, which is a comprehensive activity performed by the medical staff of the Partner and is either covered by public health insurance or charged according to the Partner's price list.
- aa. **Force Majeure** refers to circumstances as defined in Article 11 of the Terms and Conditions;
- bb. **ADR Act** is Act No. 391/2015 Coll. on alternative dispute resolution for consumer disputes and on amendments and supplements to certain laws, as amended;
- cc. **Consumer Protection Act** is Act No. 108/2024 Coll. on consumer protection and on amendments and supplements to certain laws;
- dd. **Healthcare Act** is Act No. 576/2004 Coll. on healthcare, services related to the provision of healthcare, and on amendments and supplements to certain laws;
- ee. **Employee Benefit** is a benefit provided to the Client by their Employer, which may consist of (i) a financial contribution towards the payment for Personal Care services delivered by the Provider to the Employer, or (ii) securing a preferential price for Personal Care services;
- ff. **Customer** is a natural person whose first and last name appears on the Voucher and who is the sole authorized party to claim services arising from said Voucher.
- gg. **Agreement** is a framework contract concluded remotely via the website vaslekar.sk between the Provider and the Client, the subject of which is the provision of Personal Care services under one of the Personal Care Programs (so-called

packages) or in the form of Additional Services, to which these Contractual Terms and Conditions as well as the terms for the provision of Personal Care services published on the website vaslekar.sk, including the content of individual Personal Care Programs, form an integral part. The Agreement may also be concluded in written form, duly signed by both the Provider and the Client. In such cases, these Contractual Terms and Conditions shall apply equally as an inseparable part, except for provisions that relate exclusively to agreements concluded remotely.

2. SUBJECT OF REGULATION

- 2 The Contractual Terms and Conditions constitute an inseparable part of the Agreement entered into between the Provider and the Client, the subject of which is the provision of Personal Care services (the "**Agreement**"). The Agreement and Contractual Terms and Conditions are governed by the generally binding legal regulations of the Slovak Republic applicable to this contractual relationship. The Contractual Terms and Conditions apply in full to individual Orders, which represent the Client's electronic request to enter into the Agreement.
- 2 An Agreement concluded through an electronic Order becomes effective upon receipt of the Order Confirmation confirming payment of the Remuneration.
- 2 An Agreement concluded in person becomes effective upon being signed by both Parties.

3. PERSONAL CARE SERVICES

- 3.1. Personal Care represents a set of paid, premium services provided by the Provider to the Client in connection with the provision of healthcare services to the Client by Partners within the Network of Clinics.
- 3.2. The Provider offers various levels of Personal Care, which differ in the scope and/or duration of the services provided. Personal Care services are primarily offered through Personal Care Programs, or alternatively, as Supplementary Services. All information regarding Personal Care Programs and/or Supplementary Services is also published on the website www.vaslekar.sk.
- 3.3. The Provider affirms that the provision of Personal Care Services does not constitute the provision of healthcare services, but rather serves as supplementary services to healthcare rendered by other entities, specifically, certain Partners within the Network of Outpatient Clinics. The provision of Personal Care Services is not part of a medical procedure as defined by the Healthcare Act, nor is it considered a service associated with the provision of healthcare pursuant to Section 13 of the Healthcare Act. Scheduling a patient with a Partner for a specific date and time is not included among the Personal Care Services; this service is provided free of charge by the relevant Partner as part of healthcare services, provided it is covered by public health insurance or according to the current Partner's price list. Personal Care Services are premium supplementary services offered by the Provider and not by the Partners.
- 3.4. **Healthcare services** and services related to the provision of healthcare, as set forth in Section 13 of the Healthcare Act, are provided to Clients by the relevant Partners on the basis of authorization issued by the competent authority in accordance with applicable legal regulations. The provision of healthcare services by a Partner to a Client constitutes a separate relationship between the Partner and the Client, in accordance with Section 12 of the Healthcare Act.
- 3.5. **The Client acknowledges and confirms awareness that scheduling an Examination with one of the Partners directly with the Partner is not contingent upon entering into an Agreement. The Client is also informed of the option to schedule an Examination free of charge directly with the Partners, provided it is covered by public health insurance or according to the Partner's price list, and subject to the conditions set by the relevant Partner. The Provider bears no responsibility whatsoever for the availability of free or paid scheduling options directly with the Partner.**
- 3.6. Neither free nor paid scheduling of an Examination directly with the Partners forms part of Personal Care Services, and as such, is not provided by the Provider.
- 3.7. The Client hereby confirms that, notwithstanding being informed of the possibility to schedule an Examination directly with the Partners free of charge or for a fee, they wish to utilize the paid Personal Care services provided by the Provider.
- 3.8. Given that Personal Care services constitute supplementary premium services in addition to the healthcare services provided to the Client by certain Partners, these services are rendered exclusively based on individual Orders placed by the Client, either as part of one of the Personal Care Programs or as Additional Services. Personal Care services include, among other things, the management of administrative support or administrative capacity, thereby enabling the provision of Personal Care services whenever requested by the Client. Accordingly, the remuneration is agreed upon as a flat-rate payment, inclusive of administrative support, and the Client is obliged to pay this amount regardless of whether, or to what extent, they ultimately utilize specific Personal Care services at their discretion.
- 3.9. The determination of the flat-rate Fee also considers the fact that the extent to which Personal Care services are utilized varies for each Client.

is distinct and contingent upon the necessity of providing healthcare services arising from the Client's medical condition and/or the recommendation of the Partner as a healthcare provider. It is not possible to determine its partial value in monetary terms based on the duration of Personal Care services rendered, nor based on the value of individual services.

- 3.10. The scope of Personal Care services (depending on the selected Personal Care Program or Supplementary Services) primarily includes the following activities provided by the Provider:
- a) operation and maintenance of the private telephone center, through which, during business hours, the Provider receives Clients' requests for healthcare services and arranges for their fulfillment by the Partner;
 - b) identifying the Partner who is able to provide the required healthcare to the Client in the most prompt and efficient manner possible, based on the nature of each individual Client request;
 - c) making reservations for available appointments for healthcare services with Partners, according to the nature of each Client request;
 - d) placing orders for healthcare services on behalf of Clients, based on the capacity and scheduling availability of specific Partners;
 - e) facilitating consultations regarding Clients' health concerns and, based on the outcomes of such consultations, arranging subsequent steps for addressing the Client's health issues, including the provision of specialized healthcare;
 - f) operation of the Client Portal; and/or
 - g) other activities as specified in the particular Personal Care Programs or Supplementary Services.
- 3.11. All specific information and details regarding the Personal Care Programs, including the scope and terms of provision of Personal Care services, are provided to the Client directly on the website www.vaslekar.sk prior to the creation and submission of an Order.
- 3.12. The Client acknowledges that the Provider reserves the right to amend or discontinue the composition, scope, duration, and other attributes of the Personal Care Services currently offered via the website www.vaslekar.sk at any time in the future. Such changes shall become effective for the Client from the moment the relevant Personal Care Program is renewed, unless otherwise agreed by the Parties.
- 3.13. The Client acknowledges that Personal Care Services are not covered by public health insurance, as they do not constitute healthcare services nor services related to the provision of healthcare. The Provider renders Personal Care Services exclusively to its Clients on the basis of a paid Order. Confirmation of the Order, evidencing payment of the Fee, is generated automatically upon receipt of payment to the designated bank account of the Provider. The Client is entitled to utilize the Personal Care Services paid for from the moment of receiving the Order Confirmation verifying payment of the Fee, from which point the agreed period during which the Client is entitled to use the paid Personal Care Services commences. Should the commencement of Personal Care Services be conditioned upon the Client's registration (capitation) with a selected Partner, i.e., the transfer of medical documentation to the chosen Partner, the agreed period during which the Client may use the paid Personal Care Services shall likewise begin upon receipt of the Order Confirmation verifying payment of the Fee. It is the Client's responsibility to ensure their registration with the selected Partner as promptly as possible.
- 3.14. The Client further acknowledges and unconditionally accepts that the Provider cannot be held responsible for, nor does it assume responsibility for, the professional specialization of individual Partners, nor for any instance in which a Partner cancels or modifies their authorization to provide healthcare services, such as by changing their specialization or terminating practice. Such circumstances shall not be deemed a breach of contract or defective performance on the part of the Provider. In this context, the Client acknowledges that the composition of Partners within the Network of outpatient clinics may change over time, including without the Client's consent. The Provider also does not assume responsibility should any Partner fail to fulfill conditions agreed with the Provider (e.g., not adhering to the scheduled appointment time).
- 3.15. The Client declares and confirms that they are aware that, depending on the nature of the services, certain Personal Care services shall only be provided if the Client has an active agreement for the provision of healthcare services (in accordance with the provisions of Section 12 of the Healthcare Services Act) with one of the Provider's Partners, and solely in relation to those Partners with whom such an agreement has been concluded; the Client agrees to and fully accepts this condition.
- 3.16. If the Partner with whom the Client wishes to receive healthcare services as part of the paid Personal Care services is, for serious reasons (e.g., long-term medical leave), unable to provide such healthcare services to the Client or terminates their participation in the Network of clinics, the Provider shall, without delay and within the scope of their capabilities, arrange for another Partner within the Network to provide healthcare services to the Client in place of the original Partner. If the provision of healthcare services by such a new Partner requires capitation, the Client is obliged to provide all necessary cooperation to arrange capitation with the new

With respect to the Partner, otherwise, the Provider shall not be held responsible for any delays in the provision of Personal Care services.

- 3 The Agreement is concluded for an indefinite period (this does not affect the duration of individual Personal Care Programs) and may be terminated in accordance with the procedures outlined in these Contractual Terms and Conditions.

4. CLIENT DATA

- 4 The Client is obliged to provide the Provider with all information required for the conclusion of the Agreement and the proper provision of Personal Care services, truthfully and in full.
- 4 If the Client does not provide all necessary information to the Provider when completing the Order electronically via the Reservation System, it will not be possible to submit the Order. Should the Client fail to supply all necessary information to the Provider upon concluding the Agreement in written form, the Client is required to notify the Provider no later than five (5) business days following the conclusion of the Agreement. The Provider may request the Client to supplement the information at any time, should such need arise.
- 4 The Client is obliged to inform the Provider of any changes to the provided information within ten (10) business days from the date of such change. The Client acknowledges and accepts that, in the interest of maintaining the accuracy and currency of data within the databases, the Provider is authorized to communicate updated information to Partners from whom the Client has received or is receiving healthcare services.
- 4 If the Client provides false or incomplete information in the Order, during the conclusion of the Agreement, or throughout the period of Personal Care service provision, or fails to update such information in accordance with these Contractual Terms and Conditions, the Provider assumes no responsibility for defective or incomplete provision of Personal Care services, or for any delay or failure to provide such services resulting from the Client's breach of obligations under this Article 4.

5. ORDERING AND DEADLINES

- 5.1. The Client may place an Order using the Reservation System operated by the Provider, in person at any Clinic belonging to the Network of Clinics, by email, or by telephone.
- 5.2. **[Order via Reservation System]** If the Order is placed through the Reservation System, the Client may create the Order by properly completing and submitting the order form within the Reservation System. By submitting the Order, the Client acknowledges having reviewed these Terms and Conditions, Annex No. 2 to these Terms and Conditions (Instructions on the Right to Withdraw from the Agreement), and the Personal Data Protection Policy, the description of individual Personal Care Programs, and other mandatory information.
- 5.3. The Client is required to provide in the Order all information requested by the Provider, specifically including: **(i)** full name, **(ii)** personal identification number (if assigned), **(iii)** permanent address, and if different, mailing address, **(iv)** health insurance provider information, or a statement indicating the Client is self-paying for healthcare services, **(v)** contact details, and **(vi)** password for the account being registered. If the Client's employer participates in payment of the Fee, the Client must also indicate the method of employer participation by entering the promotional code received from the employer. The Client acknowledges that the details entered in the Order are considered accurate, complete, and truthful by the Provider, and that provision of all required information is a prerequisite for the proper and complete processing of the Order and provision of Personal Care services.
- 5.4. The Client acknowledges that prior to the successful completion and submission of the Order, consent may be granted for the processing of personal data for the Provider's and its Partner's marketing purposes (i.e., receipt of newsletters containing relevant updates and offers), or for another specific purpose, if requested during the completion of the Order.
- 5.5. If the Client wishes to utilize an Employee Benefit, the promotional code received from the employer must be entered into the order form. In such cases, the Provider will verify the Client's entitlement to the specified Employee Benefit, and if entitlement is confirmed, the amount of the Fee to be paid by the Client will be adjusted accordingly.
- 5.6. The Client shall submit the Order by clicking the "Order with Payment Obligation" button. The Client acknowledges and confirms that he or she has been informed that every Order for Personal Care services, whether for a Personal Care Program or for Additional Services, entails an obligation to pay the Fee.
- 5.7. The Client shall subsequently be redirected to the Payment Gateway and is required to remit the Fee (potentially at a reduced amount if the Employee Benefit is utilized) in accordance with the provisions set forth in Article 7 of the Contractual Terms and Conditions.
- 5.8. The Client consents to the use of remote communication methods in connection with the conclusion of the Agreement. Any expenses incurred by the Client as a result of using remote communication methods for the conclusion or fulfillment of the Agreement (for example, costs associated with internet connection or telephone calls) shall be borne solely by the Client. The Client shall be responsible for the costs of telephone calls to the specified telephone numbers.

The charges by the Provider on the website www.vaslekar.sk do not differ from the standard rate agreed upon by the Client with their telephone operator.

- 5.9. Prior to submitting the Order through the Reservation System, the Client has the opportunity to review and modify the information entered in the Order, as well as the selections made in the order form during the Order creation process.
- 5.10. **[Order by Alternative Means]** If the Client places an Order in person, they are required to provide the information specified in points (i) to (v) of Section 5.3 of the Terms and Conditions. The Provider (or representatives of the Provider or Partners) shall complete the Order in the Reservation System on behalf of the Client after the Client has paid the full Fee, either in cash or by bank card (where available). If, during the Order process, the Client and the Provider agree upon an Appointment Date, the Provider shall send confirmation of the Appointment Date to the Client's email address, provided the Client has supplied this address.
- 5.11. If the Client places an Order via email or telephone, they are required to provide the information specified in points (i) to (v) of Section 5.3 of the Terms and Conditions. Based on the information provided, the Provider (or representatives of the Provider or Partners) will send the Client a link to their email address, through which the Client may complete the Order in the Reservation System. The Provider may agree with the Client to finalize the Order and arrange an Appointment Date on the Client's behalf in the Reservation System; however, this shall occur only after the Client has paid the full Fee. If, during the Order process, the Client and the Provider agree upon an Appointment Date, the Provider shall send confirmation of the Appointment Date to the Client's email address, provided the Client has supplied this address. The provisions of Sections 5.2 to 5.9 of this Article of the Terms and Conditions shall apply accordingly.
- 5.12. **[Order Confirmation]** Following the processing of the Order (regardless of the method by which it was placed), the Provider shall send the Client an Order Confirmation to the Client's email address, together with an invoice to be paid or, where applicable, a confirmation of payment of the Fee. The Order Confirmation will also include information regarding the due date for payment of the Fee, as well as details of the agreed Appointment Date or confirmation that the Fee has already been paid by the Client. Upon receipt of the Order Confirmation confirming payment of the Fee, the duration of the selected Personal Care Program or Supplementary Services shall commence.
- 5.13. **[Provision of Incorrect Information in the Order]** If the Client demonstrably provides incorrect, inaccurate, or incomplete information in the Order, the Provider is entitled to withdraw from the Order immediately and shall duly notify the Client of this action. Should the Client provide incorrect, inaccurate, or incomplete information regarding an Employee Benefit, or claim such a benefit without proper authorization, the Provider may reach an agreement with the Client for payment of the difference in the Fee to the correct amount. In such a case, the Provider may accept the Order.
- 5.14. **[Appointment Date]** The Client and the Provider may agree, at the time of placing the Order, on a provisional date for the provision of a One-Time Service or Personal Care Service pursuant to the Contract or Order, provided that all conditions stipulated by these Contractual Terms are fulfilled. In the case of a One-Time Service, the Provider is obliged to reserve the date for the Client only after the full payment for the ordered One-Time Service has been received.
- 5.15. The Client is required to be present at the designated location at the agreed-upon time for the provision of the service pursuant to the Contract or Order.
- 5.16. Unless otherwise agreed by the Parties, the Client may request a change of the appointment date from the Provider once (1x), provided that such a request is received by the Provider no later than twenty-four (24) hours before the scheduled appointment. Should this deadline not be observed, the Client will be charged a fee for **[Failure to Attend the Appointment]**
- 5.17. **[Failure to Attend the Appointment]** In recognition of the need to ensure the proper, uninterrupted, and accessible provision of Personal Care services to all clients, the Client acknowledges that the Provider must consider, in addition to the Client, other individuals who wish to utilize these services and must adjust the internal appointment scheduling system accordingly. Therefore, if a Single Service has been ordered, and the Client does not arrive at the agreed location at the scheduled time, **a cancellation fee equal to 100% of the amount paid for the Single Service shall be charged.** Failure to request an alternative appointment and/or failure to attend a rescheduled appointment for the Single Service constitutes a condition for the termination of the Agreement established by the Single Service Order, and the Agreement regarding the Single Service shall thereby be terminated without the need for any further legal action. Should the Client (i) not exercise the right to request an alternative appointment and/or (ii) fail to attend even the alternative appointment as described above, the Client shall, at the time the termination condition becomes effective, be charged a cancellation fee in the amount of 100% of the fee for the Single Service, with this cancellation fee being set off against the amount already paid for the Single Service as of the effective date of the termination condition. The Provider shall inform the Client of this procedure.
- 5.18. **[Withdrawal from the Order]**
- 5.18.1 **The Client may withdraw from the Agreement or from any individual Order:**
- a) as part of a Complaint in the event of an irremediable or repeatedly remediable defect in Personal Care services;

- b) in the event of force majeure circumstances or changes in conditions;
- c) in cases specified by the Civil Code (for example, in the provisions of Section 575 regarding impossibility of performance or in the provisions of Section 517 regarding debtor default);
- d) if the Client does not agree to amendments to the Contractual Terms in accordance with Article 14.8 of the Contractual Terms.

5.18.2 The Provider may withdraw from the Agreement:

- a) in cases specified in the Contractual Terms;
- b) in the event of force majeure circumstances or changes in conditions;
- c) in cases specified by the Civil Code (for example, in the provisions of Section 575 regarding impossibility of performance or in the provisions of Section 517 regarding debtor default).

5.18.3 Unless these Contractual Terms and Conditions stipulate otherwise, any withdrawal from the Agreement must always be made in writing and must specify the reason for withdrawal. Such withdrawal becomes effective on the date it is delivered to the other Party, or on a later date indicated therein, or on the date arising from these Contractual Terms and Conditions.

5.18.4 When the Agreement is concluded remotely (via an online order form), the Client is entitled to withdraw from the Agreement without providing a reason within 14 days from the date of conclusion of the Agreement (i.e., from the moment the Order Confirmation is received), provided that the Client has not given explicit consent to commence the provision of Personal Care Services or Supplementary Services prior to the expiration of this 14-day period and the conditions set forth in Article 1 have not been fulfilled. The Client may also exercise the right of withdrawal using the withdrawal form, which constitutes Annex No. 1 of these Contractual Terms and Conditions. The Provider is obliged, within 14 days from the date of receipt of the notice of withdrawal, or within 14 days from the date of conclusion of the Agreement, to return to the Client all payments received from the Client as Remuneration, or a portion thereof, in the scope corresponding to the withdrawal from the Agreement (e.g., only in relation to one of several purchased Personal Care Programs). Payments will be returned to the Client's bank account from which the relevant Remuneration was paid, unless the Provider and Client agree otherwise.

- 5 The Client loses the right to withdraw from the Agreement within 14 days of its conclusion under Article 5.18.4 after the complete provision of the ordered Personal Care Services or Supplementary Services, or upon commencement of delivery of digital content by means other than a tangible medium (e.g., creation of access to the Client Zone), if the provision of services and digital content began within this 14-day period and if, as part of the Order, the Client provided consent to commence the provision of Personal Care Services before the expiry of the 14-day period from the date of conclusion of the Agreement (i.e., from the moment the Order Confirmation is received) for the right of withdrawal; such consent may be given either (i) by checking the appropriate box in the case of an Order through the Reservation System, or (ii) by submitting a separate written consent to the Provider in person, by mail, or by e-mail. If the Client does not provide such consent, the Provider shall commence provision of Personal Care Services to the Client only after the expiry of the 14-day period from the date of conclusion of the Agreement.
- 5 If the Client has given explicit consent to the commencement of the provision of Personal Care Services and digital content prior to the expiration of the 14-day period for withdrawal under Article 1, and subsequently withdraws from the Agreement within 14 days of its conclusion, the Client is obliged to pay the Provider for the actual performance provided up to the date of delivery of the Client's notice of withdrawal. The price for the actual performance shall be calculated proportionally based on the total Remuneration agreed upon in the Agreement.
- 5 Comprehensive information regarding the right to withdraw from the Agreement within 14 days of its conclusion is contained in Annex No. 2 of these Contractual Terms and Conditions.

6. CLIENT ZONE

- 6.1. The Client Zone is a part of the website www.vaslekar.sk, accessible exclusively to Clients who receive Personal Care services from the Provider, in accordance with the applicable Personal Care Program (or, as the case may be, applicable Supplementary Services). The creation and management of access to the Client Zone constitute the provision of digital content to the consumer by means other than a tangible medium.
- 6.2. The Client Zone contains, among other things, an overview of the Personal Care services that the Client has ordered from the Provider and that have been, or are being, provided, as well as an overview of the Client's data recorded by Partners.
- 6.3. The Client Zone also includes a section in which a designated Partner is granted access to the relevant portion of the Client's medical records. In accordance with this Agreement, the Provider shall ensure such access for the relevant Partner; however, the Provider neither operates nor assumes responsibility for the specific section of the Client Zone granting access to medical records. The Provider solely supplies the virtual platform and software necessary to fulfill this obligation of the relevant Partner, as requested by the Client.

and has paid within the relevant Personal Care Program.

- 6.4. The Client shall obtain access to the Client Zone upon successful completion of the Order (regardless of the method by which it was placed) from the moment receipt of the Order Confirmation confirming payment is received. The access credentials to the Client Zone shall be sent to the Client in the form of a verification link enabling initial access, during which the Client shall select a personal access password.
- 6.5. When using the Client Zone, the Client is obliged to protect their login credentials and personal data from misuse and unauthorized access, and to ensure the security of information systems (in particular, by accessing the Client Zone only via secure networks, choosing complex passwords, updating them regularly, and refraining from disclosing them). In this regard, the Client is required to immediately notify the Provider of any misuse, loss, disclosure, or theft of login credentials to the Client Zone, or any unauthorized access by a third party.
- 6.6. The Client also acknowledges that the Provider reserves the right to revoke access to the Client Zone in the event that the Client has seriously or repeatedly breached (or continues to breach) the terms or rules for use of the Client Zone as set forth in the Agreement or the Contractual Terms. The Client may, at any time and without providing justification, terminate their access to the Client Zone by submitting a request to the Provider's email address or by using the designated functionality, if available in the Client Zone.
- 6.7. **[Termination of Access to the Client Zone]** Access to the Client Zone will be terminated no later than 15 days after the conclusion of the Agreement, at which time all content related to the Client will be deleted. During this period, the Client may independently or in cooperation with the Provider export all of their data from the Client Zone.
- 6.8. **[Rules for Use of the Client Zone]** If the Provider has published detailed rules for the use of the Client Zone on the website www.vaslekar.sk, such rules shall become an integral part of the Agreement between the Client and the Provider and shall be binding upon the Client.
- 6.9. The website www.vaslekar.sk and its content and functionalities, including the Client Zone, are accessible on most commonly used computer and mobile devices as well as web browsers. Should certain features of www.vaslekar.sk not function correctly in specific web browsers or in browsers with particular settings, it is recommended to use an alternative browser or to restore the browser to its default settings.
- 6.10. The website www.vaslekar.sk and its content and functionalities are primarily available in the Slovak language, and also in English, should the Client so choose.

7. REMUNERATION AND PAYMENT TERMS

- 7.1. The amount of the Fee, pursuant to the provisions of Article 3, is determined by a specific agreement between the Parties in accordance with the Personal Care Services Price List. The amount is final, and no additional charges or costs shall be added unless the Client explicitly orders additional Personal Care Services or unless otherwise stipulated in these Terms and Conditions.
- 7.2. The Client is obliged to pay the Provider the Fee corresponding to the selected Personal Care Program or any ordered Supplementary Services in advance (i.e., prior to the actual provision of such services).
- 7.3. In the case of an Order placed via the Reservation System, the Client shall pay the Fee by cashless payment using the Client's bank card through the Payment Gateway to which the Client will be redirected after submitting the Order. Upon successful completion of the payment, the Client will be automatically redirected back to the web interface operated by the Provider.
- 7.4. In the case of an Order placed in person, the Client shall pay the Fee in cash or by bank card (where possible) directly at the Provider's premises, or subsequently on the basis of an invoice within its due date. For Orders placed via e-mail or telephone, the Client shall pay the Fee in accordance with the procedure set out in Section 5.10, that is, via the Payment Gateway after completing the Order through the Reservation System.
- 7.5. The payment (or the portion thereof for which the Client is responsible) shall be considered settled at the moment the funds equaling the payment amount are credited to the designated bank account of the Provider. Along with the Order Confirmation, the Provider shall issue to the Client an invoice confirming receipt of payment (or the portion thereof for which the Client was responsible).
- 7.6. The Provider shall deliver the Order Confirmation and the invoice confirming payment to the Client without delay following the settlement of the payment.
- 7.7. Should the Client fail to settle the payment (which may be reduced due to the application of an Employee Benefit) immediately following submission of the Order and redirection to the Payment Gateway (within the time limit specified by the Payment Gateway), the Order shall be automatically canceled and it shall be deemed not accepted by the Provider.
- 7.8. If, in the case of an Order placed by means other than through the Reservation System, the Client does not pay the Fee (including, if applicable, the reduced amount resulting from the application of the Employee Benefit) within the due date specified in the advance invoice, the Order shall be canceled and it shall be deemed that the Provider

The order has not been accepted.

- 7.9. The Client's employer, if cooperating with the Provider, may pay the remuneration in full or in part on the Client's behalf, or, as part of cooperation between the Provider and the Client's employer, the Client may be granted a preferential price for Personal Care services. In such cases, the Client must select the Employee Benefit option during the Order process by entering the promotional code provided by the employer.
- 7.10. The Client agrees that the Provider is authorized to issue invoices (including attachments) in electronic form and to send them to the Client's email address specified in the Order. The Client is obliged to promptly inform the Provider in writing of any changes that affect mutual communication via electronic means (especially a change of the email address designated for receiving electronic invoices). The Provider is not liable for any damage or data incompleteness caused by technical errors during internet delivery, damage resulting from poor connection quality, damage resulting from any inability of the Client to access the Internet, or as a result of the Client providing incorrect information or failing to notify the Provider of changes to such information.
- 7.11. If the Client has consented to the commencement of Personal Care services prior to the expiration of the withdrawal period according to Section 1, then (i) if the subject of the Order is a time-defined Personal Care Program, the date of service delivery shall be the date the Provider receives confirmation of the Order and payment of the Remuneration from the Client; or (ii) if the subject of the Order is a Personal Care Program not defined by time, or Supplementary Services, the date of service delivery shall be the date the Provider receives confirmation of the Order and payment of the Remuneration from the Client. If the Client has not provided consent to commence Personal Care services before the withdrawal period expires pursuant to Section 1, the date of service delivery shall be the day following the unsuccessful expiration of the fourteen (14) day withdrawal period (i.e., after the Client has not exercised the right of withdrawal within this period). In all cases, commencement of the ordered Personal Care services is subject to prior full payment of the relevant Remuneration by the Client.
- 7.12. The Parties agree that the Provider is not obligated to deliver any Personal Care services to the Client under the ordered Personal Care Program until the Client has remitted full payment of the Fee owed to the Provider. The Provider shall not be considered in default with regard to the provision of Personal Care services, even if the Client's order of the Personal Care Program would otherwise be valid. This does not affect the Client's obligation to ensure payment of the Fee in its entirety.
- 7.13. **[Application of Employee Benefits Consisting of Preferential Pricing]** The Parties agree that if the Client's employer grants the Client an Employee Benefit consisting of preferential pricing for Personal Care services, the Client may access this Employee Benefit by notifying the Provider in the Order and providing the specific code communicated by the employer. The Provider shall verify whether the Client's employer is a contractual partner of the Provider and whether the Employee Benefit consisting of preferential pricing for Personal Care services is offered to the Client, including the extent of such benefit.
- 7.14. If, following verification, it is determined that the Client's employer provides the Client with an Employee Benefit consisting of preferential pricing for Personal Care services, the Client is required, for the purposes of this Order, to pay the Provider the Fee corresponding to the preferential price as stipulated by the Employee Benefit. The provisions of Section 7.12 of the Contract Terms remain unaffected.
- 7.15. **[Application of Employee Benefit Consisting of Payment of the Fee or a Portion Thereof]** The Parties agree that if the Client's employer provides the Client an Employee Benefit consisting of payment of the Fee or a portion thereof, the Client may utilize this Employee Benefit by indicating this fact in the Order and supplying the specific code communicated by the employer. The Provider shall verify whether the Client's employer is a contractual partner of the Provider and whether the Employee Benefit covering payment of the Fee or a portion thereof is offered to the Client, along with its scope.
- 7.16. If, upon verification, it is determined that the Client's employer provides the Client with an Employee Benefit consisting of covering a portion of the Remuneration, the Client shall be required, in relation to this Order, to pay the Provider the Remuneration reduced by the amount paid to the Provider by the employer. The provisions of section 7.12 of the Contractual Terms shall remain unaffected.
- 7.17. If, upon verification, it is determined that the Client's employer provides the Client with an Employee Benefit consisting of full payment of the Remuneration, the Client shall not be required, in relation to this Order, to pay the Remuneration to the Provider. The provisions of section 7.12 of the Contractual Terms shall apply accordingly.
- 7.18. In the event of a justified Complaint recognized by the Provider in accordance with Article 9 of the Contractual Terms, on the basis of which the Client becomes entitled to a refund of the Remuneration (or a portion thereof), or in the event that the Client becomes entitled to a refund of the Remuneration (or a portion thereof) under the Contractual Terms, the Remuneration shall be refunded to the Client **within seven (7) days** from the confirmation of the validity of the Complaint by the Provider, or from the moment the entitlement to the refund arises under the Contractual Terms, and such refund shall be made to the Client's Bank Account.

- 7 If the Client becomes entitled to a refund of the Remuneration (or a portion thereof) and the Remuneration was paid on the Client's behalf by their employer, the refund (or the relevant portion) shall be returned to the employer. In the event that both the Client and their employer contributed to the payment, the refunded amount (or relevant portion thereof) shall be returned to the Client and the employer in proportion to their respective contributions.
- 7 The Provider affirms that the Remuneration includes all costs necessary to fulfill obligations under the Agreement.
- 7 The amount of the Remuneration determined pursuant to Article 3 of the Agreement and this article of the Terms and Conditions is exclusive of VAT, provided the Provider is not a VAT payer. If the Provider is (or becomes in the future) a VAT payer, the invoiced Remuneration shall be increased by VAT in accordance with the legal regulations effective at the time of invoicing.

8. DURATION OF THE AGREEMENT

- 8 **[Withdrawal from the Agreement]** A withdrawal from the Agreement must always include the identifying details of the withdrawing Party (in the case of the Client, in particular, the full name and permanent address), as well as the Agreement number or date of conclusion, or the date of the Order submission. The notice of withdrawal must be in writing. The withdrawal from the Agreement becomes effective on the date the notice of withdrawal is delivered to the other Party. The Client may, under the conditions set forth in these Terms and Conditions, use the template form, which forms Appendix No. 1 of these Terms and Conditions, to withdraw from the Agreement within 14 days of its conclusion.
- 8 **[Termination]** Either Party may terminate the Agreement without stating a reason. The notice of termination must be in writing. The notice period is three (3) months and commences on the first day of the month following the month in which the notice was delivered to the other Party.
- 8 If either Party terminates the Agreement, the Agreement shall cease upon the expiration of the notice period. However, the Parties expressly agree that the termination of the Agreement does not affect the individual mutual relationships established by separate Orders for Personal Care Programs, which shall remain in force until the expiration of the validity of each ordered and fully paid Personal Care Program. After the termination of the Agreement, no further Orders may be placed; however, Orders submitted prior to the expiration of the notice period shall continue to be governed by the provisions of the Agreement.
- 8 **[Impossibility of Return of Performance]** The Parties have agreed that in the event of early termination of the Agreement, the Parties shall not return to each other any performances already rendered; this agreement also applies to all Orders placed by the Client. In the event of early termination of the Agreement, the Client is therefore not obliged to reimburse the Provider for services already utilized, and the Provider is not obliged to refund the Client any Remuneration already paid. This does not affect Section 8.5 of these Terms and Conditions.
- 8 If the Client withdraws from the Agreement before the complete provision of Personal Care services under the Order, after having granted consent to commence the provision of such services in accordance with Section 5.15 of these Terms and Conditions, the Client shall be required to pay the Provider a proportionate amount of the price corresponding to the services already provided, calculated based on the total Remuneration.

9. COMPLAINTS

- 9.1. The rights and obligations of the Parties regarding defective performance shall be governed by the relevant generally binding legal regulations, in particular the provisions of the Civil Code and the Consumer Protection Act. For such cases, the Provider has adopted the following complaints procedure.
- 9.2. The Provider guarantees that the Personal Care services delivered shall meet the required standards of quality appropriate to the nature of the offered Personal Care services and shall comply with the established quality standards and pertinent legislative requirements.
- 9.3. The Client is entitled to submit complaints regarding defects and deficiencies, particularly in relation to:
 - a) the quality of the Personal Care services provided;
 - b) Compensation, in the event the Client reasonably believes that the Compensation does not correspond to the Price List;
 - c) failure to provide Personal Care services properly and in a timely manner, for reasons attributable to the Provider.
- 9.4. The Client acknowledges that, except in cases expressly provided for in the Contractual Terms and Conditions, the Client is not entitled to assert claims arising from defects in the provision of Personal Care Services if: (i) the Personal Care Services were not provided at all, or were not provided properly, on time, and in the required quality for reasons beyond the Provider's responsibility, that is, due to an objective impediment to the provision of Personal Care Services; (ii) the failure to provide Personal Care Services, or the failure to provide such services properly, on time, and in the required quality, was caused by reasons attributable to the Client or a third party; (iii) the Client failed to comply with and/or breached the Contractual Terms and Conditions and/or the instructions of the Provider or its employees; (iv) the Client provided incorrect, incomplete, or misleading information when making a reservation or order; (v) a circumstance excluding the Provider's liability occurred and/or a decision was issued by a state authority or a relevant public authority as a result of which it is not possible

Personal Care services may not be provided at all, or may be provided improperly, untimely, or with inadequate quality.

- 9.5. The Client is obliged to report defects and deficiencies in accordance with this section of the Terms and Conditions without undue delay once they could have been identified with due diligence, **but no later than within 30 days from the date on which the Personal Care services were provided**; otherwise, the Client's right to notify defects and deficiencies shall expire. The Provider is required to promptly issue the Client written confirmation of the submission of the Complaint (regarding the defect in any Personal Care service), which shall be sent to the Client immediately upon the Complaint being lodged, together with the information on the period within which the defect will be remedied, which must not exceed 30 days from the date the Complaint is fully submitted.
- 9.6. The Client may report defects as described in Section 9.3 either in writing to the Provider's registered address or via email to the email addresses published on the website www.vaslekar.sk. In the complaint, the Client shall:
- provide their contact details;
 - describe in detail the defect and deficiency concerning the Personal Care services provided;
 - attach any evidence substantiating their claim.
- 9.7. The Provider or an authorized representative (or another designated individual) is obligated to inform the Client of their rights when submitting a complaint, in accordance with the Civil Code and the Consumer Protection Act. Based on the Client's decision regarding which of these rights to exercise, the Provider shall determine the method of complaint resolution immediately, or in complex cases, at the latest **within three business days** from receipt of the Client's decision, and in justified cases, considering the scope and seriousness of the matter, **no later than 30 days** from receipt of the Client's decision. In the event that:
- If the defect in Personal Care Services is remediable, the Client is entitled to request from the Provider a free, timely, and proper rectification of the defect or an appropriate reduction in the Fee;
 - If the defect in Personal Care Services is irremediable, the Client is entitled to request from the Provider the free provision of Personal Care Services, or withdrawal from the Contract and a refund of the paid Fee;
 - If there is a recurring remediable defect or a significant number of defects, the Client is entitled to request from the Provider an appropriate reduction in the Fee or withdrawal from the Contract.
- The Provider is required, within the period for complaint resolution, to issue the Client a written confirmation regarding the outcome of the complaint.
- 9.8. The Client shall not have rights arising from defective performance with respect to any defect or damage that occurred after the provision of Personal Care Services, except where such occurred as a result of the Provider's breach of obligations. The Provider shall inform the Client of the resolution of the claim, within the complaint resolution period, using the same method by which the complaint was originally submitted by the Client.
- 9.9. The Provider shall not be held liable in instances of objective technical obstacles or other objective circumstances that result in the temporary full or partial unavailability of the website www.vaslekar.sk, including the Client Zone or any of its functionalities. This includes, but is not limited to, the removal of program errors, implementation of security measures, and the execution of system updates or upgrades for the necessary duration.
- 9.10. The Client acknowledges and agrees that use of the website www.vaslekar.sk, including the Client Zone, carries certain technical security risks. These risks primarily include the possibility of security breaches by third parties, data leaks, misuse of login credentials by unauthorized persons, Distributed Denial of Service (DDoS) attacks, as well as risks associated with disruptions and outages that are natural consequences of necessary internet and electronic communications usage, and other threats inherent to internet use in general. The Client accepts these risks and undertakes to take all reasonable steps to minimize or eliminate the possibility of harm or other adverse consequences relating to his or her use of the website www.vaslekar.sk. The Provider has implemented appropriate and reasonable measures to address such risks in terms of technical security and to ensure adequate availability of the website www.vaslekar.sk and its functionalities, including collaboration with experienced IT professionals and the selection of suitable tools to establish robust technical security.
- 9.11. The Provider does not bear responsibility for the Client's internet access, nor for any charges that may be incurred by the Client in connection with its use. The Provider shall not be liable for the hardware or software of the Client's device (including compatibility) that the Client uses to access the website www.vaslekar.sk. The Provider shall not be responsible for any malfunction or incomplete functionality of the website www.vaslekar.sk on certain devices, for example due to the Client's restriction of cookie usage on his or her device, among other reasons. The Provider does not impose any additional fees or costs for internet connection to the website www.vaslekar.sk.
- 9.12. The Provider shall not be liable in the event of misuse of the Client's login credentials to the Client Zone by an unauthorized person. In such cases, the Provider is entitled to reset the Client's login credentials or to request that the Client perform the reset.

of login credentials, or to revoke the Client's access to the Client Zone, as applicable. Should the misuse of login credentials, as described in the first sentence of this section, occur as a result of the Client's demonstrable fault, the Client may be held liable for any damages thereby incurred by the Provider.

10. DISPUTE RESOLUTION

- 10.1. The Parties undertake to make every effort to resolve any disputes arising from or in connection with the Agreement amicably.
- 10.2. The Client is entitled to contact the Provider with a **request for remediation** should the Client be dissatisfied with the manner in which the Provider has addressed their complaint, or should the Client believe that their rights have been violated by the Provider. If the Provider responds to such a request from the Client with a rejection, or fails to respond within 30 days from the date of submission, the Client is authorized to submit a proposal to initiate alternative dispute resolution in accordance with the Act on ADR through an ADR entity listed by the Ministry of Economy of the Slovak Republic. The Client may submit such a proposal in the manner provided for in Section 12 of the Act on ADR; a form for such submission is also available on the website of the Ministry of Economy of the Slovak Republic as well as on the websites of all alternative dispute resolution entities. This does not affect the Client's right to pursue the matter before a court of law.
- 10.3. The address for electronic submissions to the Slovak Trade Inspection is as follows:
Inspectorate of the Slovak Trade Inspection for the Bratislava Region, Bajkalská 21/A, P. O. BOX No. 5, 820 07 Bratislava, Department of Supervision, e-mail: ba@soi.sk;

and for alternative dispute resolution of consumer disputes:
Slovak Trade Inspection, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, e-mail: ars@soi.sk, website: www.soi.sk.
- 10.4. The designated contact point in accordance with Regulation (EU) No. 524/2013 of the European Parliament and the Council of 21 May 2013 on online consumer dispute resolution, as amended by Regulation (EU) No. 2024/3228, which repealed the European Online Dispute Resolution platform, is the European Consumer Centre Slovakia, located at Mlynské nivy 44/A, 827 15 Bratislava 212, Slovak Republic, e-mail: ecnet_sk@ec.europa.eu, telephone contact: +421 905 528 477, website: <https://www.europkyspotrebiteľ.sk/>.
- 10.5 The current list of all entities authorized for alternative dispute resolution is available on the website of the Ministry of Economy of the Slovak Republic: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>.

11. FORCE MAJEURE AND CHANGE OF CIRCUMSTANCES

- 1 Circumstances that arise independently of the actions and will of the Parties, which are unavoidable and/or insurmountable, and which affect the fulfillment of any of the Agreements, and which could not reasonably have been foreseen or anticipated at the time the Agreement was concluded, shall be regarded as Force Majeure events.
- 1 Force Majeure events may include, in particular, war or a wartime situation, blockade, insurrection, uprising, civil disturbances, expropriation, confiscation or nationalization, blockade of transport routes, strike, environmental disasters, unusual floods, earthquakes, drought, or epidemics, among others; however, situations associated with the spread of the SARS-CoV-2 (Covid-19) virus or a similar virus shall not be considered Force Majeure. Nevertheless, restrictions imposed by public authorities that affect the fulfillment of the Agreement may constitute manifestations of Force Majeure in this context.
- 1 Neither Party shall be held liable for non-fulfillment, defective, or delayed fulfillment of its obligations arising from the relevant Agreement if such failure is caused by Force Majeure circumstances affecting the relevant Contracting Party.
- 1 Each Party is obliged to promptly notify the other Contracting Party by e-mail of the occurrence of Force Majeure circumstances, their nature, the expected impact on the fulfillment of its obligations under the relevant Agreement, the anticipated duration of the Force Majeure, or its termination.
- 1 Each Party shall make every reasonable effort to minimize any delay in fulfilling the relevant Agreement resulting from Force Majeure circumstances.
- 1 If, after the conclusion of the Agreement, the circumstances that preceded its conclusion change to such an extent that fulfillment of the Agreement becomes more difficult for the Provider, especially in the event of increased costs for performance by the Provider, the Provider has the right, in relation to such Agreement, to request the renewal of negotiations with the Client, provided that (i) the Provider could not have reasonably foreseen or excluded the change, and (ii) the change occurred only after the conclusion of the Agreement or became known to the Provider only after the conclusion of the Agreement. In such a case, the Provider shall be entitled to withdraw from the Agreement.

12. COMMUNICATION AND DELIVERY

- 1 Unless otherwise specified in the Contractual Terms and Conditions, any notifications, requests, and other documents or information addressed to the other Party or required by the Contractual Terms and Conditions, as well as any other communication between the Parties, shall be in the Slovak language and shall be delivered to the other Party by one of the following means:
 - a) by e-mail to the appropriate e-mail address of the other Party in accordance with the Contractual Terms and Conditions, where possible, with a request for delivery confirmation;
 - b) Client's e-mail: as stated in the Contract or in the Order;
 - c) Provider's e-mail: as stated in Article 13 of the Contractual Terms and Conditions;
 - d) by registered mail with return receipt;
 - e) by courier service that enables delivery confirmation.
- 1 A message sent by any of the above methods shall be deemed delivered to the Party to whom it is addressed:
 - a) in the case of e-mail delivery, on the day delivery confirmation (or equivalent documentation) is received, or, if the message was not sent with a delivery confirmation request, on the day following the date of sending;
 - b) in the case of postal delivery, on the date the message is received; if the addressee does not accept or refuses to accept the message, or if delivery is otherwise impossible, the message shall be deemed delivered on the tenth business day after it was sent;
 - c) in the case of delivery by courier service, on the date the message is received; if the addressee does not accept or refuses to accept the consignment, or if delivery is otherwise impossible, the message shall be deemed delivered on the tenth business day after it was handed over to the courier service.
- 1 If the nature of the delivered information allows and if appropriate, the Parties may communicate in ordinary matters by other means, such as in person, by telephone, or by SMS. In the case of personal or telephone communication, the message is considered delivered immediately; for SMS communication, upon receipt by the receiving Party.
- 1 The Parties agree that any communication concerning the amendment or termination of the Contract must be delivered to the other Party in writing, either by registered mail with return receipt or by courier service that enables delivery confirmation, unless otherwise specified in these Contractual Terms and Conditions (e.g., communication via e-mail or a designated feature of the website www.vaslekar.sk).

13. PROVIDER CONTACT DETAILS

- 13.1. The Provider's contact details are as follows:
 - Customer Service Line: **+421 940 40 90 70**;
 - E-mail address: poliklinika@vaslekar.sk;
 - Website: www.vaslekar.sk.

14. GIFT VOUCHERS

- 14.1. The Voucher entitles the Customer, in advance, to request from the Provider the specific service (Personal Care Program or One-Time Service) indicated on the Voucher, subject to the conditions stated on the Voucher and in these Contractual Terms and Conditions.
- 14.2. The purchase of the Voucher establishes a contractual relationship between the Provider and the Purchaser. Upon redemption of the Voucher, a contractual relationship is formed (depending on the nature of the fulfillment) between the Provider and the Customer, whereby the Customer assumes the role of Client in accordance with these Terms and Conditions during the utilization of services.
- 14.3. The Voucher does not constitute a monetary equivalent, is not redeemable for cash, does not accrue interest, and is intended for single use unless otherwise specified by its nature or content.
- 14.4. The Voucher may be purchased either (i) in person at a branch office (in paper form) or (ii) online (in PDF format) via the website www.vaslekar.sk. The Purchaser is required, at the time of purchase, to provide at minimum the name of the Customer ("Voucher for") and contact details necessary for the delivery of the Voucher; the contact details may correspond to those of the Purchaser. The Purchaser acknowledges that the Voucher is linked to the Customer specified on the Voucher.
- 14.5. A change of the Customer specified on the Voucher is permitted solely with the Provider's consent and only prior to redeeming the Voucher, whereby

There is no legal entitlement for the Customer or Buyer to request a change of Customer after the purchase of the Voucher. The Provider reserves the right to refuse such a change, particularly for reasons of preventing misuse of the Voucher or if it is not possible to adequately verify the legitimacy of the request.

- 14.6. The Provider shall assign a Registration Number to the Voucher and indicate on the Voucher the details "Voucher for," "Valid from," and the Registration Number. The decisive data for assessing the existence and validity of the Voucher are those recorded by the Provider in its internal records under the corresponding Registration Number. In the case of an online purchase, the Provider shall deliver the PDF Voucher to the Buyer, as a rule, within 24 hours of receiving payment; if this is not possible due to operational or technical reasons, the Provider shall deliver the Voucher without undue delay. The provisions of Article 12 (Communication and Delivery) shall apply accordingly.
- 14.7. The Provider may primarily offer Vouchers for: (i) annual memberships (Comfort, Premium, Platinum) and/or (ii) comprehensive preventive examinations (Basic, Smart, Max). The specific type of Voucher and the scope of services are indicated on the Voucher, in the Order summary, and/or on the website www.vaslekar.sk. Should the Customer, when redeeming the Voucher, request services differing from those stated on the Voucher (for example, a higher-level program), the Provider may enable a change of services, in which case the Customer is obliged to pay the difference in Fees in accordance with the currently valid Price List.
- 14.8. The validity period of the Voucher is three (3) months from the "Valid from" date specified on the Voucher. Upon the Buyer's request, the "Valid from" date may be postponed as follows: (a) for Vouchers marked as "Christmas," no later than January 1 of the relevant calendar year; or (b) for other Vouchers, by a maximum of one (1) month from the date of purchase.
- 14.9. The Voucher cannot be redeemed after four (4) months have elapsed from the date of purchase (i.e., from the payment of the Fee), even in cases where its validity has been extended.
- 14.10. The Voucher may only be redeemed within its period of validity and in a manner appropriate to the type of Voucher. For annual membership Vouchers, the Customer shall redeem the Voucher by concluding the relevant contract and registering for the program no later than three (3) months from the date of purchase, and in any case within the period stipulated in section 14.9 of these Contractual Terms and Conditions. For Vouchers for comprehensive preventive examinations, the Customer shall redeem the Voucher by scheduling an Appointment, in which case the provisions of Article 5 regarding Appointments and rescheduling shall apply accordingly. The Provider is entitled to verify the Customer's identity by means of identification documents prior to Voucher redemption.
- 14.11. In the event of loss or destruction of the Voucher, the Provider may, provided that the data matches the internal records and the Purchaser or Customer can present the Voucher Registration Number, allow the Voucher to be redeemed or issue a replacement Voucher; for security reasons, the Provider is entitled to invalidate the original Voucher. If the Voucher Registration Number cannot be presented and the Provider is unable to reliably identify the Voucher in the records, the Provider is not obliged to allow its redemption.
- 14.12. A Purchaser, acting as a consumer, is entitled to withdraw from the contract for the purchase of a Voucher concluded remotely, without providing a reason, within fourteen (14) days from the date of conclusion of the remote contract, provided the Voucher has not been redeemed. In the case of valid withdrawal, the Provider shall invalidate the Voucher and return any payments received from the Purchaser, with provisions 7.18 and 7.19 applying accordingly. The Purchaser may also use the template withdrawal form (Annex No. 1), provided it is clear from the contents that the withdrawal concerns the purchase of the Voucher.
- 14.13. The Purchaser acknowledges that the name and surname of the Customer indicated on the Voucher constitute personal data. The Purchaser declares that he or she is authorized to provide the Provider with the Customer's personal data for the purposes of issuing, recording, and redeeming the Voucher, and that he or she will deliver the Voucher to the Customer together with information on personal data processing, which is available in the Privacy Policy on the website www.vaslekar.sk. The Provider processes personal data to the extent necessary for the issuance, registration, and redemption of the Voucher, and for the purpose of protection against misuse.
- 14.14. The following provisions shall apply accordingly to legal relationships related to Vouchers, with the Customer assuming the status of Client in their application: (a) Article 4, Article 5 (especially with regard to the scheduling of an Appointment for Voucher redemption, rescheduling, and non-attendance (cancellation terms)); Article 7 (in relation to payment of the Voucher Price and invoicing); Articles 9 through 13 and 15. In the event of any conflict between the provisions of this Article 14 and other provisions of these Terms and Conditions, the provisions of Article 14 shall prevail.

15. FINAL PROVISIONS

- 15.1. The Parties have agreed that if the legal relations established by the Agreement contain a foreign element, such relations shall be governed by Slovak law, excluding the application of conflict-of-law rules. This shall not affect the rights of the Client arising from generally binding legal regulations.
- 15.2. If any provision of the Agreement (including the Terms and Conditions) is or becomes invalid or unenforceable, it shall be replaced by a provision whose intent most closely reflects that of the invalid or unenforceable provision. The invalidity or unenforceability of one provision shall not affect the validity of the remaining provisions of the Agreement.

- 15.3. The Client acknowledges that all rights related to the website www.vaslekar.sk, including, but not limited to, copyrights to its content, layout, photographs, videos, graphics, trademarks, logos, and any other materials and elements, are the exclusive property of the operator of this website. It is prohibited to copy, modify, use, or otherwise interfere with the website www.vaslekar.sk or any part thereof without the explicit consent of the copyright holder.
- 15.4. The Client consents to the Provider preparing invoices (including attachments) in electronic form and sending them to the Client's email address specified in the Agreement or Order. The Client is obliged to promptly inform the Provider in writing of any changes that may affect mutual communication via electronic means (in particular, any change to the Client's email address designated for receiving electronic invoices). The Provider bears no responsibility for any data loss or incompleteness resulting from technical issues during internet delivery, for damages due to poor internet connection, or for damages arising from any inability of the Client to access the internet. In the event the Provider delays the delivery of an invoice to the Client, the Client shall not be considered in default regarding payment of the relevant invoiced obligations, and the Provider shall not be entitled to claim any interest for late payment. The due date of the relevant invoice shall be postponed by the period of the delay in invoice delivery.
- 15.5. Liability for damages is governed by the provisions of the Civil Code. The Provider shall be liable for any damage caused to the Client due to a breach of obligations stipulated in the Agreement; however, this liability, with respect to individual Orders, is limited to the amount of the Fee paid by the Client for the Order to which the breach of obligations pertains.
- 15.6. To avoid any uncertainty, the Client hereby acknowledges that the Provider shall not be held liable for any damage resulting from any potential improper provision of healthcare services by any of the Partners or from any other actions taken by the Partners.
- 15.7. The Parties have agreed that the Provider may amend the Terms and Conditions without the need for a separate agreement with the Client, provided that such amendments are advantageous to the Client or are necessitated by changes in legal regulations or legislative acts. The Provider shall promptly inform the Client of any such amendments by delivering a notification regarding the changes to the Terms and Conditions, including a reference to the version published on the website www.vaslekar.sk. Amendments to the Terms and Conditions effected in this manner become binding upon the Client upon delivery of the notification of the changes.
- 15.8. The Provider is authorized to make unilateral amendments to the Terms and Conditions even if such amendments are not in the Client's favor; however, the Provider is obliged to notify the Client of such changes in writing in advance, no later than 30 days prior to their effective date as specified in the notification, together with a reference to the version published on the website www.vaslekar.sk, and, in the case of substantial changes, by sending the text of the amendments to the Client's email address. If the Client does not agree with the amendment to the Terms and Conditions, the Client has the right to withdraw from the Agreement for this reason no later than within 30 days from receiving notification of such change, with the withdrawal becoming effective on the date the amended Terms and Conditions take effect; if the Client does not withdraw from the Agreement within this period or does not agree otherwise with the Provider, it shall be deemed that, upon expiry of the withdrawal period, the Client agrees to the amended Terms and Conditions. The Terms and Conditions shall become effective from April 01, 2024.

Terms and Conditions updated on: 01.01.2026.

Sample Form for Withdrawal from Contract or Voucher

CONTRACT WITHDRAWAL

Polyclinic Your Doctor, Ltd.

Mlynské nivy 18890/5,
Bratislava – Ružinov City District 821 09
E-mail: poliklinika@vaslekar.sk;

As I no longer wish to continue receiving Personal Care services under the Agreement for the Provision of Personal Care Services, entered into on __ . __ . _____ between the following contracting parties:

1. **Poliklinika Váš Lekár, s.r.o.**, with its registered office at Mlynské nivy 18890/5, Bratislava – Ružinov 821 09, Slovak Republic, Company ID: 54 856 221, registered in the Commercial Register of the District Court Bratislava III, Section: Sro, Insert No. 164255/B, e-mail: poliklinika@vaslekar.sk ("**Provider**")

and

2. myself as the **Client**:

**Full name: Date of
birth: Permanent
address:**

("**Agreement**");

I hereby inform you that, in accordance with the provisions of Section 19(1) of Act No. 108/2024 Coll. on Consumer Protection and on Amendments and Supplements to Certain Acts, I am exercising my right to withdraw from the Agreement concluded between myself and the Provider within 14 days of its execution.

This withdrawal from the Agreement applies *solely to the following service package* _____ / Voucher with registration number: _____ /or the entire Agreement *

* Please strike out whichever does not apply or select the appropriate option in the online form; if the withdrawal concerns only one of several purchased service packages, please specify its name.

In _____ on __ . __ . _____ Client: /First and last name/
	first name, last name, and signature of the client

ANNEX NO. 2 TO THE CONTRACTUAL TERMS AND CONDITIONS

Information Regarding the Exercise of the Consumer's Right of Withdrawal from a Distance Contract

1. Right of Withdrawal from the Contract

You are entitled to withdraw from this Contract or Voucher, or from a part thereof in relation to a specific package among several purchased service packages, without stating any reason, within a period of 14 days.

The withdrawal period from the contract shall expire after 14 days from the date of conclusion of the Contract (i.e., receipt of the Order Confirmation confirming payment of the Fee).

If you wish to exercise your right to withdraw from the Contract, kindly inform us of your decision to withdraw from this Contract or Voucher by means of an unequivocal statement (for example, by letter sent by post or by e-mail) to the following address: Poliklinika Váš Lekár, s.r.o., Mlynské nivy 18890/5, Bratislava – mestská časť Ružinov 821 09, Slovak Republic, or by e-mail at poliklinika@vaslekar.sk; tel. no.: +421 940 40 90 70.

For this purpose, you may use the model withdrawal form made available on our website at www.vaslekar.sk, which forms Annex No. 1 to the [General Terms and Conditions](#); however, use of this form is not mandatory. You may also make use of the online withdrawal form, if available, on our website www.vaslekar.sk. Should you choose this option, we shall promptly confirm receipt of your withdrawal on a durable medium, such as by e-mail.

The withdrawal period from the Contract shall be deemed observed if you dispatch your notice of exercising the right of withdrawal before the expiration of the withdrawal period.

2. Consequences of Contract Withdrawal

Upon withdrawal from the Contract or Voucher, all payments made in connection with the conclusion of the Contract or Voucher, including the costs of delivery to you, shall be refunded. This does not apply to any additional costs incurred if you selected a delivery method other than the least expensive standard option offered by us. Refunds will be processed no later than 14 days from the date on which we receive your notice of withdrawal from the Contract or Voucher. The reimbursement will be issued using the same payment method you used for the original transaction, unless you have expressly agreed to a different method, and you will not incur any additional fees as a result.

If you requested the initiation of services during the withdrawal period, you are obliged to pay us for the services actually provided up to the date you notified us of your decision to withdraw from this Contract.