

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

### spoločnosti Zdravie.sk, s. r. o. pre poskytovanie služieb Klik-Klinik

#### Článok 1.

#### Vymedzenie základných pojmov

1. Obchodná spoločnosť Zdravie.sk, s. r. o. so sídlom Rudlovská 53, 974 01 Banská Bystrica, IČO 46 668 756, DIČ 2023547691, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka číslo 31599/S (ďalej len ako „**Prevádzkovateľ**““) je v súlade so zákonom č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode poskytovateľom služieb informačnej spoločnosti a zároveň v súlade so zákonom č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov poskytovateľom služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku. V zmysle hore uvedeného zákona poskytuje Prevádzkovateľ Klientovi nasledovné informácie:  
- adresa elektronickej pošty: info@klik-klinik.com
2. „**Prevádzkovateľ**“ prevádzkuje internetový portál www.zdravie.sk. Súčasťou internetového portálu www.zdravie.sk (ďalej len „**www.zdravie.sk**“) je aj komunikačná platforma Prevádzkovateľa, ktorá umožňuje komunikáciu medzi Klientom (špecifikovaným v bode 5 tohto Článku VOP) a Konzultantom (špecifikovaným v bode 17 tohto Článku VOP) - www.klik-klinik.com vrátane všetkých subdomén (ďalej len ako „**Klik-Klinik**“). Klik-Klinik je informačný a zúčtovací systém, pomocou ktorého Klient môže využívať Služby Prevádzkovateľa. Klik-Klinik nie je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti v zmysle zákona č. 578/2004 Z.z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti v platnom znení, ale prostredníctvom tejto platformy len ponúka nižšie uvedené služby.
3. „**Služby**“ sú všetky služby poskytované na Klik-Klinik Klientovi, alebo Tretej osobe na účet Klienta. Služby sú poskytované Klientovi odplatne.
4. „**VOP**“ sú tieto Všeobecné obchodné podmienky Prevádzkovateľa pre poskytovanie služieb Klik-Klinik na www.klik-klinik.com a všetkých podstránkach. VOP sa vzťahujú na všetky Služby poskytované na Klik-Klinik.
5. „**Klient**“ je fyzická osoba, ktorá na základe Rámcovej zmluvy uzavretej s Prevádzkovateľom využíva Služby poskytované Prevádzkovateľom na Klik-Klinik. V prípade, ak sa jedná o dieťa, resp. osobu zbavenú svojprávni, oprávnenou osobou, ktorá za zaregistrovala na Klik-Klinik v súlade s VOP je rodič, zákonný zástupca, opatrovník, poručník, iná fyzická osoba ako rodič, ktorá má maloleté dieťa zverené do osobnej starostlivosti a pod v zmysle § 22 a násl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník . Po zaregistrovaní sa je tento Klient oprávnený zastupovať dieťa, resp. osobu zbavenú svojprávni.
6. „**OP**“ sú Osobitné podmienky pre poskytovanie služby vzťahujúce sa na každú konkrétnu Službu poskytovanú na Klik-Klinik, ktorú si prostredníctvom Objednávky objedná Klient. OP podrobnejšie upravujú práva a povinnosti zmluvných strán pri poskytovaní konkrétnej Služby Klientovi a nie sú upravené v týchto VOP. V prípade rozporu medzi ustanoveniami týchto VOP a OP, majú ustanovenia OP prednosť pred ustanoveniami VOP. OP sú uvedené na Klik-Klinik.
7. „**DP**“ sú doplnujúce podmienky upravujúce práva a povinnosti medzi Prevádzkovateľom a Klientom pri poskytovaní Služieb, ktoré sú uvedené na Klik-Klinik. Súčasťou DP je aj Cenník, prípadne rôzne akciové ponuky Prevádzkovateľa. V prípade rozporu medzi ustanoveniami VOP, resp. OP a DP, majú ustanovenia VOP, resp. OP prednosť pred ustanoveniami DP.
8. „**Tretia osoba**“ je fyzická osoba, ktorá vo svoj prospech využíva Služby v mene, na účet a na zodpovednosť Klienta.
9. „**Rámcová zmluva**“ je zmluva uzavretá na diaľku v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „**Zákon na ochranu spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku**“), ktorá je uzavretá medzi Prevádzkovateľom a Klientom. Klient záväzne vyhlasuje, že bol ešte pred uzavretím Rámcovej zmluvy v zmysle ustanovenia § 3 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku jasne a zrozumiteľne informovaný o charaktere služby a o ostatných údajoch požadovaných uvedeným ustanovením zákona a ďalej bol Klient poučený o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od Rámcovej zmluvy uvedené v Článku 7. týchto VOP.
10. „**Objednávka**“ je objednávka vyplnená na Klik-Klinik, ktorou si Klient objedná niektorú zo Služieb poskytovaných Prevádzkovateľom, ktorých presná špecifikáciu je uvedená v OP.

11. „**Cenník**“ je platný sadzobník cien za poskytnutie služieb vydaný Prevádzkovateľom. Cena odplatne poskytovaných Služieb je uvedená v DP na Klik-Klinik, a to najmä v profiloch jednotlivých Konzultantov.
12. „**Osobné konto**“ vzniká Klientovi po registrácii na Klik-Klinik. Osobné konto je zabezpečené prihlasovacím heslom, ktoré klient dostane v potvrdzovacom e-mail zadanom Klientom (ďalej len „**Prihlasovacie heslo**“) pri registrácii. Prihlasovací e-mail a Prihlasovacie heslo slúžia na overenie Klienta pri prihlasovaní sa do Osobného konta a jeho prístupu k službám Klik-Klinik a elektronickým daňovým dokladom k poskytnutým službám.
13. „**Profil klienta**“ je zoznam osobných údajov Klienta, ktoré sú potrebné pre využitie služieb Klik-Klinik. Klient je povinný tento zoznam vyplniť pravdivo, úplne a následne ho elektronicky potvrdiť Prevádzkovateľovi.
14. „**Prihlasovací e-mail**“ je e-mailová adresa, s ktorou sa Klient prihlasuje do Osobného konta. Prihlasovací e-mail je identifikačné označenie Klienta. Na túto e-mailovú adresu, budú zasielané všetky informácie od Prevádzkovateľa.
15. „**Kupón**“ je poukaz v elektronickej alebo papierovej podobe a uplatňuje sa ako forma úhrady za Služby poskytované na Klik-Klinik. Kupóny môžu byť, uplatniteľné priamo u Prevádzkovateľa, alebo voči inému subjektu využívajúcemu Klik-Klinik. Pri každom Kupóne budú uvedené presné podmienky jeho uplatnenia.
16. „**Účet**“ je účet Prevádzkovateľa, na ktorý Klient uhrádza platby.
17. „**Konzultant**“ je fyzická osoba a/alebo právnická osoba, ktorá pri výkone svojho povolania alebo podnikateľskej činnosti vykonáva povolanie lekára a je vrcholovým odborným pracovníkom v poskytovaní zdravotnej starostlivosti a medicínskym vedeckým pracovníkom alebo je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti, alebo je zdravotnícky pracovník v zmysle ustanovenia § 27 Zákona o poskytovateľoch, ktorý má odbornú spôsobilosť na výkon svojho povolania v zmysle ustanovenia § 33 Zákona o poskytovateľoch. Konzultant môže byť konateľom spoločnosti, ktorá je Poskytovateľ alebo môže byť zamestnancom Poskytovateľa.
18. „**Poskytovateľ**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je držiteľom povolenia na poskytovanie zdravotnej starostlivosti v súlade s § 11 a nasl. zákona č. 578/2004 Z.z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
19. „**Profil Konzultanta**“ sú všetky údaje o Konzultantovi, ktoré sú potrebné pre rozhodovanie Klienta pri výbere Konzultanta. Profily konzultantov sú umiestnené na Klik-Klinik.
20. „**Uzavretá služba**“ je služba, ktorá bola poskytnutá a bola označená Klientom alebo Konzultantom alebo automaticky systémom za ukončenú.
21. „**Reklamačný orgán**“ je poradný orgán Prevádzkovateľa, ktorý rieši spor medzi Klientom a Konzultantom po vyčerpaní všetkých ostatných prostriedkov na dohodu.

## Článok 2.

### Poskytovanie Služieb

1. **Prevádzkovateľ** poskytuje Služby Klientovi, ktorý je zaregistrovaný v Klik-Klinik.
2. Zaregistrovať sa je oprávnená osoba, ktorá už dovŕšila vek 18 rokov a nie je zbavená svojprávnosti (ďalej len ako „**Záujemca**“). Zaregistrovať sa môže tiež rodič alebo opatrovník dieťaťa, resp. osoby zbavené svojprávnosti.
3. Záujemca je povinný pri registrácii na Klik-Klinik vyplniť Prihlasovací e-mail a zároveň na Klik-Klinik potvrdiť nasledovné vyhlásenia:
  - a) Záujemca si prečítal tieto VOP a oboznámil sa s nimi,
  - b) Záujemca súhlasí s týmito VOP a zaväzuje sa ich v plnom rozsahu dodržiavať.
4. Po splnení všetkých podmienok špecifikovaných v bode 3 tohto Článku prebehne registrácia a Záujemca sa stane Klientom (ďalej len ako „**Registrácia**“). Klient je po Registrácii oprávnený využívať služby Klik-Klinik. Pred využitím Prevádzkovateľom poskytovaných Služieb musí Klient vyplniť Profil užívateľa.
5. V prípade, ak sa jedná o dieťa, resp. osobu zbavenú svojprávnosti, oprávnenou osobou, ktorá prevádza Registráciu je rodič, zákonný zástupca, opatrovník, poručník, iná fyzická osoba ako rodič, ktorá má maloleté dieťa zverené do osobnej starostlivosti a pod. Po zaregistrovaní je tento Klient oprávnený zastupovať dieťa, resp. osobu zbavenú svojprávnosti.
6. Klient je povinný si chrániť svoje Prihlasovacie heslo, na základe ktorého má prístup k svojmu Osobnému kontu na Klik-Klinik a v prípade, ak zistí, že jeho Prihlasovacie heslo využíva neoprávnená Tretia osoba, je povinný túto skutočnosť oznámiť Prevádzkovateľovi a okamžite si zmeniť svoje Prihlasovacie heslo. V prípade, ak Služby Klik-Klinik využije Tretia osoba prostredníctvom Osobného konta Klienta, Klient zodpovedá za všetky záväzky vyplývajúce z Rámcovej zmluvy, resp. Objednávky, ako by Služby využil sám.
7. Klient si je vedomý, že Prevádzkovateľ ponúka Klik-Klinik s funkcionalitou a chybami, ktoré sa môžu vyskytnúť pri využívaní Služieb Klientom.

8. Klient berie na vedomie, že Klik-Klinik môže obsahovať vady, že tieto vady bude predvídať a nebude sa spoliehať na bezchybný chod Klik-Klinik a zároveň berie na vedomie, že Prevádzkovateľ nenesie za tieto vady akúkoľvek zodpovednosť, pretože negarantuje bezchybnú funkčnosť platformy Klik-Klinik.
9. Podmienkou poskytovania Služieb na Klik-Klinik je uzavretie Rámcovej zmluvy. Rámcová zmluva vzniká vyplnením Registračného formulára, elektronickým on-line akceptovaním týchto VOP, OP a DP a doručením akceptácie uzavretia Rámcovej zmluvy Prevádzkovateľom Klientovi buď SMS správou, alebo e-mailom (na kontaktné údaje Klienta uvedené v Registračnom formulári). Služby môžu byť poskytované Klientovi odoslaním Objednávky na Klik-Klinik po prihlásení sa do Osobného konta Klienta.
10. Rozsah a podmienky poskytovania Služieb stanovuje Prevádzkovateľ.
11. Prevádzkovateľ je oprávnený jednostranne zmeniť alebo upraviť VOP alebo zmeniť, upraviť alebo zrušiť ktorúkoľvek zo Služieb, vrátane OP a DP, Cenníka Služieb, a to úplne alebo sčasti. Rovnako je oprávnený nahradiť Služby novými Službami alebo doplniť nové Služby (ďalej len „Zmena Služieb“).
12. Prevádzkovateľ je povinný zverejniť informácie o zmene VOP, OP, DP alebo o Zmene Služieb minimálne 10 kalendárnych dní pred účinnosťou zmeny VOP, OP, DP alebo Zmeny Služieb, a to zverejnením informácie o tejto zmene na Klik-Klinik.
13. Zmena Služieb, resp. ukončenie poskytovania iba niektorých Služieb nemá žiadny vplyv na platnosť Rámcovej zmluvy.
14. V prípade, ak Prevádzkovateľ zmení tieto VOP, a/alebo OP, a/alebo DP, a/alebo vykoná Zmenu Služieb, je Klient oprávnený odstúpiť od Rámcovej zmluvy, zaslaním žiadosti o odstúpenie od Rámcovej zmluvy na e-mail uvedený v článku 1. bode 1 týchto VOP Právne účinky odstúpenia od Rámcovej zmluvy nastanú k dňu doručenia Odstúpenia od Rámcovej zmluvy Prevádzkovateľovi.
15. V prípade, ak sa v priebehu poskytovania Služieb dotknutému Klientovi zmenia tieto VOP, a/alebo OP, a/alebo DP, tak sa na poskytované Služby vzťahujú ešte pôvodné VOP, alebo OP, alebo DP platné ku dňu doručenia Objednávky dotknutého Klienta Prevádzkovateľom.
16. Prevádzkovateľ nezodpovedá za komunikáciu tretích strán sprístupnenú Službami prostredníctvom Klik-Klinik.
17. Prevádzkovateľ je v odôvodnených prípadoch oprávnený kedykoľvek prerušiť poskytovanie Služieb bez predchádzajúceho upozornenia, bez uvedenia dôvodu a na dobu, akú považuje za potrebnú. Prevádzkovateľ nie je povinný poskytovať Služby okamžite, nepretržite alebo bez výpadkov. V prípade výpadku služieb na viac ako 7 dní, Prevádzkovateľ vráti Klientovi všetky ním zaplatené peňažné prostriedky na jeho účet, za ktoré nebola poskytnutá Služba Klientovi.

### **Článok 3. Ceny Služieb**

1. Služby sú Prevádzkovateľom poskytované odplatne, a to za ceny uvedené pri dotknutých Službách a zverejnené priamo na Klik-Klinik v profiloch Konzultantov. Klient je povinný vopred zaplatiť kauciu za poskytnutú Službu nasledovne:
  - 1.1. peňažné prostriedky vo výške Ceny uvedenej v Objednávke prevedie na Účet Prevádzkovateľa špecifikovaný v bode 16. Článku 1. týchto VOP, alebo
  - 1.2. použitím Kupónov uvedených v bode 15. Článku 1. týchto VOP.
2. Prevádzkovateľ v prípade úhrady kaucie za objednanú Službu priamou platbou na Účet Prevádzkovateľa zašle na Prihlasovací e-mail potvrdenie o prijatí platby na svoj Účet.
3. V deň, keď je služba uzavretá, Prevádzkovateľ vygeneruje vyúčtovaciu faktúru a Klientovi ju sprístupní v elektronickej podobe v detaile uzavretej služby po prihlásení sa do Osobného konta.
4. Klient má právo si od Prevádzkovateľa kúpiť akékoľvek množstvo Kupónov na základe pokynov Prevádzkovateľa, v súlade s týmito VOP.

### **Článok 4. Práva a povinnosti Klienta**

1. Klient:
  - a) má právo za splnenia všetkých podmienok uvedených v týchto VOP, OP a DP doručiť Prevádzkovateľovi Objednávku na poskytnutie Služieb, a to za cenu podľa platného Cenníka uvedeného v každom Profile Konzultanta alebo inde v DP;
  - b) má povinnosť vopred zaplatiť Cenu uvedenú v Objednávke za požadovanú Službu v zmysle bodu 1.1. Článku 3. týchto VOP, resp. má povinnosť vopred použiť Kupóny v zmysle bodu 1.2. Článku 3. týchto VOP;
  - c) sa zaväzuje, že bude konať tak, aby nedošlo k neoprávnenému zásahu do Klik-Klinik;

- d) je povinný uhradiť všetky Služby, ktoré boli poskytnuté s použitím jeho Osobného konta, a to aj v prípade ich využitia Treťou osobou. V prípade, že Klient bude mať vedomosť, že sa s jeho Prihlasovacím heslom oboznámila Tretia osoba bez jeho súhlasu, je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Prevádzkovateľovi na email uvedený v bode 1 Článku 1. týchto VOP. Klient berie na vedomie, že Prevádzkovateľ nezodpovedá za škody spôsobené zneužitím Prihlasovacieho hesla a Osobného konta Treťou osobou;
- e) sa zaväzuje dodržiavať tieto VOP, OP a DP, ako aj iné dojednania uverejnené na Klik-Klinik. Klient je oprávnený využívať Služby v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, s týmito VOP, OP a DP a v súlade s pokynmi Prevádzkovateľa;
- f) má právo požiadať Prevádzkovateľa o zaslanie listinnej formy týchto VOP. Požiadavku na zaslanie je nutné poslať na e-mail uvedený v bode 1 Článku 1. týchto VOP. Po doručení tejto žiadosti na e-mail, Prevádzkovateľ do 15 dní zašle listinnú verziu týchto VOP na adresu Klienta uvedenú v žiadosti. Prevádzkovateľ má právo účtovať primeraný manipulačný poplatok za túto službu vo výške 2,- EUR (slovom dve eurá) vrátane poštovného, ktorá musí byť uhradená na Účet podľa inštrukcii Prevádzkovateľa;
- g) sa zaväzuje uvádzať pravdivé a aktuálne informácie, ako aj aktualizovať svoje informácie poskytnuté v Profile klienta, a to bez zbytočného odkladu po tom, ako dôjde k ich zmene;
- h) je zodpovedný za zabezpečenie ochrany a bezpečnosti prihlasovacích údajov do Osobného konta – Prihlasovacieho e-mailu a Prihlasovacieho hesla do Klik-Klinik, za ochranu a bezpečnosť zariadenia, ktorým vstupuje do Klik-Klinik, ako aj za akékoľvek iné zneužitie Osobného konta osobou bez platnej autorizácie;
- i) súhlasom s týmito VOP udeľuje Prevádzkovateľovi výslovný súhlas na zverejnenie reklamy iných osôb počas prihlásenia na Klik-Klinik. Klient taktiež udeľuje výslovný súhlas Prevádzkovateľovi na využívanie kľúčových slov Prevádzkovateľom, ktoré sú zadávané Klientom v procese využívania Služieb, na generovanie osobnej reklamy pre Klienta. Reklama môže obsahovať stránku, služby a produkty iných osôb;
- j) berie na vedomie, že Prevádzkovateľ nie je v žiadnom prípade zodpovedný za bezpečnosť, kvalitu, funkcionálnosť a ochranu osobných údajov na stránkach iných osôb. A taktiež Klient berie na vedomie, že Prevádzkovateľ nie je zodpovedný za bezpečnosť, kvalitu a funkcionálnosť produktov a služieb ponúkaných inými osobami.

## Článok 5.

### Práva a povinnosti Prevádzkovateľa

#### 1. Prevádzkovateľ má právo:

- a) zmeniť alebo upraviť VOP. Zmeniť, upraviť alebo zrušiť Služby, OP, DP, vrátane Cenníku, a to úplne alebo sčasti. Rovnako je oprávnený nahradiť alebo vykonať Zmenu služieb;
- b) na zaplatenie ceny za poskytnuté Služby Klientovi alebo Tretej osobe vo výške uvedenej v Objednávke služieb ;
- c) na náhradu škody spôsobenej Klientom konaním v rozpore s týmito VOP, OP a DP;
- d) odstúpiť od Rámcovej zmluvy a neposkytnúť Službu alebo prerušiť poskytovanie Služieb poskytovaných Klientovi alebo Tretej osobe, ak táto koná v rozpore s VOP, OP, DP, dobrými mravmi alebo má Prevádzkovateľ dôvodné podozrenie zo zneužitia poskytovaných Služieb. V prípade dôvodného podozrenia Prevádzkovateľ bude bezodkladne informovať Klienta o tejto skutočnosti na Kontaktný e-mail.
- e) neposkytnúť Službu v prípade, ak Klient nezaplatí cenu za objednanú Službu;
- f) uplatniť ďalšie opatrenia na ochranu Klik-Klinik. Klient je povinný rešpektovať ďalšie opatrenia ochrany Klik-Klinik;
- g) odstúpiť od Rámcovej zmluvy, ak sa stane plnenie nemožným, pokiaľ sa nedohodne s Klientom na novom plnení. O odstúpení od Rámcovej zmluvy bude Klient informovaný ihneď po rozhodnutí na Kontaktný e-mail.
- h) odmietnuť prijať Objednávku za akúkoľvek službu, a to aj v prípade, ak je takáto služba zverejnená ako prístupná alebo je prístupná pre iného Klienta. Prevádzkovateľ má právo odmietnuť prijať objednávku služby Klik-Klinik bez uvedenia dôvodu.

## Článok 6.

### Ochrana osobných údajov

- 1. Klient berie na vedomie, že vyplnením Registračného formulára podľa bodu 2 Článku 2. týchto VOP na Klik-Klinik je poskytnutie osobných údajov nevyhnutné na plnenie Rámcovej zmluvy v súlade s ustanovením § 10

- ods. 3 písm. b) zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**Zákon o ochrane osobných údajov**“).
2. Klient dáva Prevádzkovateľovi súhlas na spracúvanie jeho osobných údajov v rozsahu meno, priezvisko, adresa, telefónne číslo a e-mail Klienta pre účely plnenia Rámcovej zmluvy, doručovania, resp. poštového styku s Klientom a evidencie týchto údajov.
  3. Klient dáva Prevádzkovateľovi súhlas na spracúvanie jeho osobných údajov na zasielanie marketingových ponúk v rámci priameho marketingu Prevádzkovateľom poskytovaných produktov a Služieb a vykonávanie prieskumov spokojnosti so Službami, a to až do doby jeho písomného vyjadrenia nesúhlasu s týmto spracovaním zaslaným na adresu Prevádzkovateľa.
  4. Prevádzkovateľ má právo v súlade s príslušnými právnymi predpismi poveriť spracúvaním osobných údajov sprostredkovateľa, ktorý bude spracúvať osobné údaje v mene Prevádzkovateľa (ďalej len ako „**Sprostredkovateľ**“). Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len v rozsahu a za podmienok dojednaných v písomnej zmluve s Prevádzkovateľom alebo v písomnom poverení. Údaje o Sprostredkovateľoch sú zverejnené na Klik-Klinik. Poverenie nového sprostredkovateľa Prevádzkovateľ oznamuje Klientom zverejnením identifikačných údajov sprostredkovateľa na Klik-Klinik .
  5. Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu osobných údajov ako aj informácií o Klientovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi, VOP alebo inak dohodnutých s Klientom ich nebude oznamovať tretím osobám.
  6. Doba zhromažďovania a spracúvania informácií v rozsahu uvedenom v týchto VOP sa zhoduje s dobou trvania Rámcovej zmluvy. V prípade uskutočnenia vyúčtovania, vrátane evidencie a vymáhania pohľadávok alebo uplatňovania práva, doba zhromažďovania a spracúvania informácií trvá aj po zániku Rámcovej zmluvy. Prevádzkovateľ nie je oprávnený zlikvidovať osobné údaje Klienta až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch.
  7. **Podmienky spracovania osobných údajov a špecifikácia konkrétnych osobných údajov.**
    - a) Pri objednaní je potrebné poskytnúť nasledovné informácie o Klientovi:
      - meno a priezvisko, presná adresa vrátane krajiny (resp. adresa, ktorá ma byť uvedená na faktúre)
      - e-mailová adresa (slúži na identifikáciu v systéme a na komunikáciu s Klientom)
      - telefónne číslo (pre rýchlejší kontakt s Klientom)
    - b) Prevádzkovateľ spracováva osobné údaje Klienta pre účely vybavenia objednávky. Tieto údaje sú taktiež nutné pre účtovný a fakturačný systém Prevádzkovateľa.
    - c) Počas návštevy Klienta na Klik-Klinik sú na serveri Prevádzkovateľa uchovávané dočasné informácie, ktoré sú potrebné pre správne fungovanie obchodu.
    - d) Osobné údaje Klienta Prevádzkovateľ nezverejňuje, nesprístupňuje, neposkytuje žiadnym iným subjektom, s výnimkou organizácií, s ktorými je spolupráca nevyhnutná pre správne vybavenie objednávky. Sú to najmä Konzultant vybraný Klientom a banky. Tieto údaje sú však vždy poskytnuté jednorazovo pre vybavenie konkrétnej objednávky. Databázu osobných údajov chráni Prevádzkovateľ pred ich poškodením, zničením, stratou a zneužitím.
  8. Osobné údaje Klienta je Prevádzkovateľ oprávnený spracovávať aj po skončení pôvodného účelu spracovania len v nevyhnutnom rozsahu pre účely štatistiky, účtovníctva a prieskumu a poskytnúť tretím stranám alebo verejnosti súhrnné štatistické informácie o zákazníkoch, návštevnosti, obrate a ďalšie údaje, avšak v anonymizovanej podobe tak, že na ich základe nebude možné nijakým spôsobom identifikovať kupujúceho. Klient berie na vedomie, že bol ako dotknutá osoba v zmysle § 15 ods. 1 písm. e) bod 7 Zákona o ochrane osobných údajov poučený o svojich právach uvedených v ustanovení § 28 ods. 1 písm. a) až g) Zákona o ochrane osobných údajov. Klient, ako dotknutá osoba, má v zmysle citovaného ustanovenia Zákona o ochrane osobných údajov právo na základe písomnej žiadosti od Prevádzkovateľa vyžadovať:
    - a) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o ňom spracúvané,
    - b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov v informačnom systéme;
    - c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o zdroji, z ktorého Prevádzkovateľ získal jeho osobné údaje na spracúvanie;
    - d) vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;
    - e) opravu alebo likvidáciu nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;
    - f) likvidáciu jeho osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil,

- g) likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona, blokovanie jeho osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby.

#### Článok 7.

##### Odstúpenie od zmluvy

1. Klient nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s jeho výslovným súhlasom a Klient vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.

#### Článok 8.

##### Reklamačný poriadok

##### 1. Všeobecné ustanovenia reklamačného poriadku

- 1.1. Reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle zákona číslo 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR číslo 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
- 1.2. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou VOP a opisuje postup, akým spôsobom pristupovať k reklamáci.
- 1.3. Klient je povinný sa zoznámiť s Reklamačným poriadkom a VOP ešte pred objednaním služby. Zároveň Klient berie na vedomie, že je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi potrebnú súčinnosť pre vybavenie reklamácie, v opačnom prípade sa lehoty adekvátne predlžujú o čas, v ktorom Klient neposkytol požadovanú súčinnosť.
- 1.4. Uzavretím Rámcovej zmluvy Klient súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom. Definície pojmov obsiahnuté v tomto Reklamačnom poriadku majú prednosť pred definíciami v týchto VOP. Pokiaľ tento Reklamačný poriadok pojem nedefinuje, chápe sa vo význame, v akom je definovaný v týchto VOP. Ak nie je definovaný ani tam, chápe sa vo význame, v akom ho užívajú platné a účinné právne predpisy Slovenskej republiky.

##### 2. Záručné podmienky a lehoty na uplatnenie reklamácie

- 2.1. Pri výbere služby je nutné, aby zvolený druh služby presne zodpovedal potrebám Klienta. Klient pred objednaním služby vezme do úvahy účel použitia služby. Iba služba dobre zvolená z hľadiska funkčného je predpokladom naplnenia úžitkovej hodnoty a účelu používania služby.
- 2.2. Po celú dobu používania zakúpenej služby je nutné, aby Klient venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám používania tejto služby. Zvlášť je nutné zvážiť všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť služby.
- 2.3. Reklamovať je možné iba službu objednanú, zakúpenú a zaplatenú Prevádzkovateľovi cez Klik-Klinik.
- 2.4. V prípade, ak nebude Služba poskytnutá v súlade s OP, má Klient právo túto Službu reklamovať u Prevádzkovateľa (ďalej len „**Chyba služby**“).
- 2.5. Prevádzkovateľ je poverený prijímaním a vybavovaním reklamácií Klientom. Reklamácie vybavuje Reklamačný orgán Prevádzkovateľa (ďalej len ako „**Reklamačný orgán**“).
- 2.6. Záručný servis zabezpečuje Prevádzkovateľ.
- 2.7. Klient môže začať reklamáciu dvomi spôsobmi:
- a) Reklamáciu je Klient oprávnený podať písomne a doručiť Prevádzkovateľovi na adresu jeho prevádzky: Zdravie.sk, s. r. o., Haburská 49/D, 821 01 Bratislava
- b) Reklamáciu je Klient oprávnený podať elektronicky, po Uzavretí služby z dôvodu vyčerpania doplňujúcich otázok, potvrdením možnosti v detaile konzultácie „Vstúpiť do reklamačného konania“, najneskôr však do 30 dní po Uzavretí služby.
- 2.8. V reklámii je Klient povinný okrem iných údajov jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie. Prevádzkovateľ bezodkladne vydá Klientovi potvrdenie o uplatnení reklamácie v elektronickej forme na Kontaktný e-mail.
- 2.9. Vybavenie Reklamácie v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 Zákon o ochrane spotrebiteľa nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia si Reklamácie. Klient berie na vedomie, že Reklamačný orgán má uvedenú 30 - dňovú lehotu na vybavenie Reklamácie z dôvodu zložitosti posudzovania oprávnenosti Reklamácie.
- 2.10. Zmluvné strany sa záväzne dohodli, že v lehote 3 pracovných dní odo dňa začatia reklamačného konania, je Konzultant oprávnený sa vyjadriť k Reklámii Klienta (ďalej len ako „**Vyjadrenie**“). V prípade, ak sa Konzultant v lehote uvedenej v predchádzajúcej vete tohto bodu nevyjadrí, Reklamačný orgán v zmysle bodu 2.8 tohto Článku posudzuje a rozhodne o Reklámii aj bez Vyjadrenia.

- 2.11. Po doručení Reklamácie Klienta a Vyjadrenia Konzultanta, Reklamačný orgán posúdi a rozhodne, či bola Reklamácia oprávnená, alebo nie. Reklamačný orgán rozhodnutie o oprávnenosti Reklamácie bezodkladne oznámi obidvom Zmluvným stranám prostredníctvom Klik-Klinik.
- 2.12. V prípade, ak Reklamačný orgán rozhodne, že Reklamácia bola oprávnená, bude zaplatená cena Klientovi vrátená v plnej výške.
- 2.13. Klient a Konzultant záväzne prehlasujú, že:
  - a) budú rešpektovať rozhodnutie Reklamačného orgánu.
  - b) Reklamačný orgán je oprávnený za účelom reklamačného konania nahliadnuť do celej komunikácie medzi Klientom a Konzultantom,
- 2.14. Klient berie na vedomie, že Prevádzkovateľ vydá písomný doklad o vybavení Reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
- 2.15. V prípade, že Klient neuplatní svoje právo ods. 2.6 tohto Článku, tak márnym uplynutím tejto lehoty toto jeho právo zanikne.
- 2.16. Rozhodnutie o reklamácií bude obsahovať výrok, teda spôsob vybavenia reklamácie a jeho stručné odôvodnenie. Rozhodnutie o reklamácií bude Klientovi prístupné v detaile reklamovanej služby po prihlásení sa do Osobného konta.
- 2.17. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezavaruje Prevádzkovateľa oprávnenia prijať peňažné prostriedky na svoj Účet, resp. prijať Kupóny ako formu úhrady.
- 2.18. Ak je Chyba služby opraviteľná, je oprava vykonaná bezplatne. V prípade, že oprava nie je možná, je Prevádzkovateľ oprávnený pristúpiť k zrušeniu Objednávky vystavením dobropisu Klientovi vo výške ceny reklamovanej služby. Touto cenou sa rozumie cena zhodnej služby v deň prijatia reklamácie.
- 2.19. Voľba spôsobu vybavenia reklamácie prislúcha Prevádzkovateľovi.
- 2.20. Pokiaľ Prevádzkovateľ zistí, že reklamovaná služba nie je oprávnená, považuje sa reklamácia za neoprávnenú. Prevádzkovateľ si vo vzťahu ku Klientovi vyhradzuje právo požadovať úhradu nákladov, ktoré jej vznikli v súvislosti s neoprávnenou reklamáciou.

#### **Článok 8.**

##### **Doručovanie**

1. Klient doručuje Prevádzkovateľovi alebo Prevádzkovateľ doručuje Klientovi, registračné údaje, reklamačné údaje a iné oznámenia a informácie elektronickou formou.
2. Klient registráciou na Klik-Klinik vyjadruje súhlas a porozumenie s obsahom týchto VOP, OP, DP a zároveň udeľuje súhlas Prevádzkovateľovi na komunikáciu vo vzťahu k službám poskytovaným prostredníctvom Klik-Klinik elektronickou poštou (e-mail, SMS) na e-mailovú adresu, resp. telefónne číslo Klienta, ktoré uviedol v registračnom formulári. Klient súhlasí s elektronickou komunikáciou a vyjadruje súhlas s tým, že je osobne zodpovedný za zachovanie primeranej funkcionality jeho e-mailovej adresy a telefónneho čísla a za ich pravidelnú kontrolu.
3. V prípade pochybností o doručení alebo z iných dôvodov môže byť doručenie vykonané elektronickou poštou alebo formou listu tak, aby bolo možné doručenie preukázať.

#### **Článok 9.**

##### **Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody**

1. Prevádzkovateľ a Klient zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia povinností uvedených v príslušných právnych predpisoch, týchto VOP, OP a DP, ibaže preukážu, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak v týchto VP, OP alebo v DP nie je uvedené inak.
2. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, ako napr. živelné pohromy a ich následky, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, epidémie, branná pohotovosť štátu, poveternostné vplyvy a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.
3. Žiadna zmluvná strana nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, ku ktorej bola poškodená strana povinná.
4. Osoba, ktorej hrozí škoda, je povinná s prihliadnutím na okolnosti prípadu urobiť opatrenia potrebné na odvrátenie škody alebo na jej zmiernenie. Povinná osoba nie je povinná nahradiť škodu, ktorá vznikla tým, že poškodený túto povinnosť nesplnil.

5. Prevádzkovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Klientovi neposkytnutím, chybným poskytnutím Služieb alebo spôsobenú iným spôsobom len do výšky ceny zaplatenej Klientom za tieto neposkytnuté alebo chybné poskytnuté Služby.

#### **Článok 10.**

##### **Záverečné ustanovenia**

1. Tieto VOP boli formulované a ustanovené v dobrej viere, za účelom splnenia zákonných podmienok a úprav korektných obchodných vzťahov medzi Prevádzkovateľom a Klientom. V prípade, ak sa preukážu kompetentným orgánom Slovenskej republiky niektoré ustanovenia týchto podmienok ako neplatné alebo nevynútiteľné, a to celkom alebo čiastočne, platnosť a vynútiteľnosť ostatných ustanovení a zvyšné časti príslušného ustanovenia tým zostávajú nedotknuté.
2. Rámcová zmluva nie je vyhotovená v listinnej forme a je dostupná na Klik-Klinik.
3. Rámcová zmluva je vyhotovená v slovenskom jazyku a aj anglickom jazyku.
4. Klient registráciou v Klik-Klinik a používaním akýchkoľvek Služieb prostredníctvom Klik-Klinik vyjadruje súhlas, že porozumel obsahu, právam a povinnostiam upraveným v týchto VOP a taktiež vyjadruje súhlas byť právne viazaný týmito VOP.
5. Tieto VOP sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
6. Ak sa niektoré ustanovenie týchto VOP stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia týchto VOP, týmito nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Prevádzkovateľ v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto VOP pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.
7. Spory vyplývajúce z Rámcovej zmluvy, resp. Objednávok budú zmluvné strany prednostne riešiť formou zmieru. V prípade, že sa spor nevyrieši zmiernou, je oprávnená každá zo zmluvných strán požiadať o rozhodnutie sporu všeobecný súd príslušný podľa sídla Prevádzkovateľa.
8. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo jednostranne meniť alebo dopĺňať tieto VOP. Akékoľvek zmeny týchto VOP nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na portáli Prevádzkovateľa. Právne vzťahy vyplývajúce z Rámcovej zmluvy sa spravujú vždy VOP účinnými v čase záväznej objednávky služby.
9. Klient súhlasí s tým, že ak dôjde k zverejneniu novej verzie VOP, musí sa bezodkladne oboznámiť s obsahom novej verzie týchto VOP a v prípade, ak nebude s touto novou verzou súhlasiť, je povinný bezodkladne prestať používať služby na Klik-Klinik.
10. Klient berie na vedomie, že využívaním služieb Klik-Klinik po zverejnení nového obsahu VOP vyjadruje súhlas byť viazaný VOP po vykonanej zmene.
11. Tieto VOP upravujú právny vzťah medzi Prevádzkovateľom a Klientom. Akékoľvek vyjadrenia Prevádzkovateľa a/alebo zamestnancov, či zástupcov Prevádzkovateľa, a to aj v písomnej forme, k obsahu, významu alebo výkladu týchto VOP nie sú záväzné a nenahrádzajú pravidlá právneho vzťahu medzi Prevádzkovateľom a Klientom tak, ako sú stanovené v týchto VOP. Vždy platia platné ustanovenia VOP.
12. Klient akceptáciou týchto VOP tak, ako je uvedené vyššie, vyjadruje, že sa podrobne oboznámil s obsahom týchto VOP, že súhlasí s každým ustanovením, že si uvedomuje, že Klik-Klinik môže obsahovať chyby, za ktoré nenesie Prevádzkovateľ žiadnu zodpovednosť, že Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za výkon zdravotnej starostlivosti konkrétneho poskytovateľa zdravotnej starostlivosti.
13. Klient berie na vedomie, že ak nesúhlasí s týmito VOP, nesmie dokončiť registráciu. Prevádzkovateľ neuchováva údaje z nepotvrdenej registrácie bez súhlasu Klienta. Klient, ktorý nesúhlasí s týmito VOP nesmie využívať Služby na Klik-Klinik a je obmedzený iba na prezeranie obsahu Klik-Klinik prístupného pre neregistrovaných návštevníkov.
14. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť ku dňu 15.03.2017