

Klinika duševného zdravia, s.r.o.

Zochova 6-8

811 03 Bratislava

IČO: 53 545 940

### VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

- A. Ďakujeme za vašu dôveru, ktorú ste nám prejavili uzavretím dohody o poskytovaní zdravotnej starostlivosti a iných služieb (ďalej len **Dohoda**). Sme poctení, že ste sa na jej základe stali našim Klientom. V Dohode ste potvrdili, že ste sa dôkladne oboznámili s našimi všeobecnými obchodnými podmienkami, a potvrdili ste svoj súhlas s ich ustanoveniami.
- B. Na základe vášho súhlasu s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami vám bude Klinika duševného zdravia, s.r.o., registrovaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka číslo 149808/B, IČO 53 545 940, so sídlom Zochova 6-8, 811 03 Bratislava (ďalej v týchto všeobecných obchodných podmienkach tiež ako **Klinika**) poskytovať objednané služby a prípadné iné plnenia. Pokiaľ je v týchto všeobecných obchodných podmienkach uvedené „my“, „nás“, „nám“, „náš“, „nami“ v akomkoľvek tvare či čísle, znamená to Kliniku, a tiež prípadnú inú právnickú osobu pod kontrolou Kliniky, ktorú Klinika určí na poskytovanie nášho plnenia, ako bude uvedené v potvrdení objednávky.
- C. Pokiaľ je v týchto všeobecných obchodných podmienkach uvedené „vy“, „vás“, „vám“, „váš“, „vami“ v akomkoľvek tvare či čísle, znamená to osobu identifikovanú v Dohode ako Klient.
- D. Ak nie je výslovne dohodnuté inak, tieto všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na všetky služby a iné plnenia, ktoré vám budeme poskytovať. Okrem nich sa náš vzťah vždy spravuje tiež všeobecnými podmienkami ochrany osobných údajov, zverejnenými na internetovej stránke [www.klinikacalma.sk](http://www.klinikacalma.sk) (spolu s aplikáciami a informačnými systémami prepojenými s touto stránkou, pokiaľ sú pod našou kontrolou, ďalej len **Internetová stránka**).
- E. Ak je súčasťou nášho plnenia aj Obsah, náš vzťah spravuje tiež licenčnými podmienkami používania všeobecného alebo personalizovaného Obsahu.
- F. Pre prípad rozporu medzi našimi všeobecnými obchodnými podmienkami a našimi inými podmienkami všeobecného charakteru sú rozhodujúce tieto všeobecné obchodné podmienky (vždy však len v rozsahu nevyhnutnom na odstránenie prípadného rozporu). Pre prípad rozporu medzi našou osobitnou dohodou a našimi všeobecnými obchodnými podmienkami je rozhodujúca iná dohoda (vždy však len v rozsahu nevyhnutnom na odstránenie prípadného rozporu).

## **1** **DEFINÍCIE**

**Cena** je odplata za naše plnenie Predmetu objednávky podľa Dohody, určená dohodou v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov. V prípade, ak je v rámci Predmetu objednávky možné zarezervovať termín jedného alebo viacerých Výkonov, v Cene je zahrnutá aj možnosť rezervácie termínu.

**Cenník** je cenník našich služieb a prípadných iných plnení, ktorého aktuálne platné znenie je zverejnené na našej Internetovej stránke (a je tiež k dispozícii na nahliadnutie v našej prevádzke), v ktorom je uvedená Cena príslušného Predmetu objednávky, a/alebo Výkonov, z ktorých môže Predmet objednávky pozostávať.

**Obsah** je našim dielom a predmetom ochrany duševného vlastníctva, účelom používania ktorého je výchova a vzdelávanie s cieľom ochrany, zachovania alebo navrátenia zdravia; Obsah, ktorý je personalizovaný si môžete objednať iba ako súčasť objednávky Programu a Obsah, ktorý je všeobecný si môžete objednať aj samostatne bez nášho odporúčenia tak, ako je zverejnené na našej Internetovej stránke, a ako môžete byť ďalej oboznámení v našej prevádzke alebo elektronickými prostriedkami komunikácie.

**Predmetom objednávky** môže byť (a) Samostatný výkon, (b) Program, a/alebo (c) Obsah.

**Program** je súbor Výkonov a/alebo Obsahov, ktorý si môžete objednať na základe nášho odporúčenia; to platí aj ak obsahuje minimálny počet prvkov – teda jeden.

**Samostatný výkon** je taký Výkon, ktorý si môžete samostatne objednať bez nášho odporúčenia tak, ako je zverejnené na našej Internetovej stránke, alebo ako môžete byť ďalej oboznámení v našej prevádzke alebo v rámci komunikácie s nami; v Cenníku je uvedený aj osobitný druh Samostatného výkonu s prívlastkom „dodatkový“, na ktorý sa vzťahuje osobitný spôsob objednania podľa článku 3.8 a 3.9.

**Výkon** je základným prvkom našich služieb. Ak je to uvedené v špecifikácii objednaného Programu alebo Samostatného výkonu (vždy v prípadoch, kedy je nutná časová koordinácia Klienta a nášho personálu), tak sa na poskytnutie konkrétneho Výkonu vzťahuje termín, ktorý si môžete zarezervovať v súlade s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami. Ostatné Výkony uskutočňujeme podľa potreby v súlade s našimi postupmi a procesmi.

## **2** **ZÁKLADNÉ PRINCÍPY NÁŠHO VZŤAHU**

### **2.1** **Dobrovoľnosť a spolupráca**

2.1.1 Základným predpokladom užitočnosti poskytnutej starostlivosti je naša vzájomná spolupráca. Naša práca je založená na princípe dobrovoľnosti, počnúc vašim rozhodnutím stať sa naším Klientom a uskutočniť objednávku, až po vaše právo náš vzťah ukončiť. Podrobnosti ukončenia nášho vzťahu sú upravené v týchto všeobecných obchodných podmienkach, žiadna z nich však neobmedzuje princíp dobrovoľnosti.

2.1.2 Nie je možné, aby sme riadne splnili Predmet objednávky proti vašej vôli spolupracovať, alebo ak bude vaša ochota spolupracovať nedostatočná. Ak budú existovať dôvody, pre ktoré nie ste ochotní alebo schopní spolupracovať dohodnutým spôsobom pri našom plnení Predmetu

objednávky, musíte nám o tom poskytnúť informácie tak, aby sme mohli hľadať riešenia, ktoré spoluprácu umožnia. Ak vám iné riešenia nebudú vyhovovať, náš vzťah môžete ukončiť v súlade s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami.

## 2.2 Súčinnosť

Je nevyhnutné, aby ste nám poskytli všetku potrebnú súčinnosť na to, aby sme vám mohli plniť Predmet objednávky. O potrebe súčinnosti a o podrobných požiadavkách na jej uspokojenie pri jednotlivom Predmete objednávky budete priebežne informovaní počas procesu plnenia Predmetu objednávky našim personálom. Nedostatok poskytnutia súčinnosti je na vašu farchu, a môže sa prejavíť napríklad tak, že vám nebudeme môcť plniť Predmet objednávky riadne alebo včas.

## 2.3 Informácie

- 2.3.1 Ste povinní nám poskytnúť všetky informácie, ktoré budeme potrebovať na to, aby sme vám mohli plniť Predmet objednávky. Túto povinnosť splníte iba ak nás budete pravdivo informovať o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa vášho zdravotného stavu a o skutočnostiach, ktoré môžu váš zdravotný stav ovplyvňovať.
- 2.3.2 Ak vám nebude informácia priamo k dispozícii, budete musieť zabezpečiť, alebo inak vytvoriť podmienky, aby sme takúto informáciu získali od inej osoby, ktorá ju má k dispozícii (napríklad váš príbuzný, blízky, a podobne).
- 2.3.3 Typicky zvykne platiť, že užitočnosť poskytnutej starostlivosti je, okrem iného, priamo úmerná kvalite poskytnutej vstupnej informácie. Preto je vo vašom záujme a je vašou zodpovednosťou, aby sme vždy mali k dispozícii iba také informácie, ktoré sú pravdivé, úplné, v ničom nezavádzajúce, a neoprosené od kontextu. V rámci poskytovania našej starostlivosti sa budeme snažiť (a to v rozsahu primeranom konkrétnemu Predmetu objednávky) zistiť, či informácie, ktoré dostaneme tieto podmienky spĺňajú. Ak pritom postupujeme správne, nie sme zodpovední za to, že sa nám nepodarí identifikovať nesprávnosť poskytnutej informácie.

## 2.4 Dôvernosť

- 2.4.1 Zachováme mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré nám poskytnete alebo zabezpečíte, najmä o všetkých údajoch týkajúcich sa vášho zdravotného stavu, o skutočnostiach súvisiacich s vaším zdravotným stavom, s výnimkou informácií, z povahy ktorých vyplýva, že niet primeraného dôvodu pri nich vyžadovať povinnosť mlčanlivosti (napríklad verejne známe informácie). Túto povinnosť mlčanlivosti zabezpečujeme zmluvnými vzťahmi s každým členom nášho personálu a s každým zmluvným partnerom, a to bez ohľadu na druh jeho právneho vzťahu s nami. Povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje iba na tie prípady, keď platné právne predpisy stanovujú inak.
- 2.4.2 Povinnosť zachovávať mlčanlivosť sa vzťahuje aj na vašich najbližších príbuzných, vrátane manžela/manželky, detí a rodičov, pokiaľ nie sú vašimi zákonnými zástupcami. Máte právo výslovne jednostranne písomne určiť výnimky z tejto mlčanlivosti spôsobom upraveným v týchto všeobecných obchodných podmienkach.

## 2.5 Naša príjemná a bezpečná prevádzka

- 2.5.1 V záujme svojom aj v záujme našich ostatných klientov je potrebné dodržiavať náš prevádzkový poriadok, a ďalšie pokyny týkajúce sa využívania našej prevádzky tak, aby ste vy aj naši ostatní klienti mohli byť príjemcami starostlivosti v príjemnej a bezpečnej prevádzke.
- 2.5.2 Snažíme sa vám ponúkať na rezerváciu termíny Výkonov, ktoré sú v porovnaní s bežným štandardom trhu čo najpriaznivejšie. Naša politika sankcií za stornovanie termínov je pritom nastavená tak, že vám dáva dosť podstatný priestor na zmenu rezervovaných termínov bez sankcie. V záujme svojom aj v záujme našich ostatných klientov je však potrebné zmeny rezervovaných termínov minimalizovať iba na nevyhnutné prípady. V opačnom prípade nebudeme schopní ponúkať na rezerváciu dostatočne včasné termíny Výkonov ani vám, ani našim ostatným klientom.

## **3 OBJEDNÁVKY**

- 3.1 Dohoda medzi vami a nami nadobudla platnosť a účinnosť jej uzavretím. Z Dohody vám však nevznikajú žiadne povinnosti, pokiaľ ste neuskutočnili objednávku.
- 3.2 Objednávku môžete uskutočniť vo forme a s obsahom, ako je uvedené v prílohe týchto všeobecných obchodných podmienok ako bežne používame v našom obchodnom styku. Objednávku môžete uskutočniť v písomnej forme:
- osobne v našej prevádzke,
  - osobne prostredníctvom elektronických prostriedkov komunikácie,
  - na našej Internetovej stránke (ak je táto funkcionálna Internetovej stránky v prevádzke).
- alebo, ak ide o dodatočný Samostatný výkon podľa článku 3.8 alebo 3.9, aj bez dodržania písomnej formy.
- 3.3 Svojou objednávkou ste viazaní od okamihu, kedy sme ju dostali, avšak môžete ju meniť alebo vziať späť do okamihu, kedy sme ju neprijali. Prijatie objednávky môžeme uskutočniť jej potvrdením a osobným odovzdaním, alebo odoslaním niektorou z foriem našej komunikácie dohodnutých v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok, alebo prijatím objednávky dodatočného Samostatného výkonu podľa článku 3.8 alebo 3.9.
- 3.4 V objednávke ste špecifikovali Predmet objednávky, ktorý si želáte, aby sme vám poskytli. Prijatím vašej objednávky z našej strany nám vzniká záväzok špecifikovaný Predmet objednávky poskytnúť a vám vzniká záväzok nám za Predmet objednávky zaplatiť Cenu, a poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť, aby sme vám Predmet objednávky mohli poskytnúť.
- 3.5 Objednávku môžete uskutočniť iba na Predmety objednávky, ktoré sú súčasťou našej ponuky zverejnenej na našej Internetovej stránke, alebo oznámenej vám osobne v našej prevádzke alebo elektronickými prostriedkami komunikácie. Okrem toho, ak z Internetovej stránky alebo našej inak poskytnutej informácie nevyplýva inak, objednávku konkrétneho Predmetu objednávky môžete uskutočniť iba na základe nášho odporúčenia. Toto obmedzenie je určené

na vašu ochranu, aby sa minimalizovala možnosť objednania Predmetu objednávky, ktorý pre vás nie je vhodný a/alebo podstúpenia Výkonov, ktoré pre vás nie sú vhodné.

- 3.6 Po prijatí objednávky na Predmet objednávky, ktorým je Program, sa s vami môžeme dohodnúť na zmene skladby Výkonov, z ktorých Predmet objednávky pozostáva, a to najmä v prípade, že to bude žiaduce pre čo najlepšie uspokojenie vašich potrieb a čo najlepšie využitie Ceny, ktorú ste uhradili za vami pôvodne objednaný Predmet objednávky. Takáto zmena je možná kedykoľvek, až do vyčerpania Ceny, ktorú ste uhradili za vami pôvodne objednaný Predmet objednávky. Pre odstránenie pochybností, v procese zmeny bude vždy rozhodujúce naše odborné odporúčenie. Našou povinnosťou poskytnúť Predmet objednávky sa pre účely týchto všeobecných obchodných podmienok vždy rozumie pôvodne objednaný Predmet objednávky s následnými zmenami, aké v súlade s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami uskutočníme, alebo vám umožníme uskutočniť.
- 3.7 Zmenu skladby Výkonov, z ktorých Predmet objednávky pozostáva, možno v praxi uskutočniť aj naším odporúčením a vašim objednaním iného Predmetu objednávky, za súčasného zrušenia niektorých alebo všetkých ešte neposkytnutých Výkonov z pôvodne objednaného Predmetu objednávky. V takom prípade je možné použiť uhradenú Cenu takto zrušených ešte neposkytnutých Výkonov na úhradu Ceny nového odporúčeného Predmetu objednávky.
- 3.8 Kedykoľvek môžete uskutočniť objednávku dodatočného Samostatného výkonu akýmkoľvek spôsobom, avšak nemáme povinnosť vašu objednávku dodatočného Samostatného výkonu prijať. Ak sa rozhodneme ju prijať, prijatie objednávky dodatočného Samostatného výkonu môžeme uskutočniť faktickým plnením – jeho poskytnutím bezprostredne alebo krátko po objednávke, alebo akoukoľvek inou formou prijatia podľa týchto všeobecných obchodných podmienok. Prijatie objednávky dodatočného Samostatného výkonu samo o sebe nie je zmenou Predmetu objednávky, ale je samostatne uskutočnenou a prijatou objednávkou. Súhlasíte, že ak neuhradíte Cenu dodatočného Samostatného výkonu, tak ju môžeme jednostranne odpočítať a zraziť z Ceny iného Predmetu objednávky. Odpočítaním a zrazením takejto úhrady už dôjde k zmene takého iného Predmetu objednávky a to tak, že zanikne naša povinnosť poskytnúť Výkon, ktorého plná Cena už nebude krytá pôvodne uskutočnenou úhradou Ceny iného Predmetu objednávky (počítajúc dotknuté Výkony od najneskoršieho v čase).
- 3.9 Pre odstránenie akýchkoľvek pochybností, za vašu objednávku dodatočného Samostatného výkonu sa považuje aj úkon verejného orgánu, alebo inštitúcie (napr. škola, iné zdravotnícke zariadenie), ktorým budeme požiadaní o správu, informáciu alebo inú súčinnosť v súvislosti s vami, a to bez ohľadu na to, či ste o požiadavke vedeli, alebo ste na ňu zavdali popud alebo príčinu.
- 3.10 Pre účely sledovania čerpania Ceny, ktorú ste uhradili za každý vami objednaný Predmet objednávky, vedíme evidenciu poskytnutých Výkonov v hodnotách podľa Cenníka oproti celkovej hodnote plnenia podľa Cenníka, na ktorú vám vznikne nárok (v prípade, že bol poskytnutý z našej strany akýkoľvek príspevok akokoľvek nazvaný napríklad bonus, či zľava, tak aj s jej zohľadnením).

3.11 Pre vylúčenie akejkoľvek pochybnosti, Predmetom objednávky nikdy nie je žiaden hmotný tovar, ani vec ani dielo v zmysle Občianskeho zákonníka.

#### **4 PLATOBNÉ PODMIENKY**

4.1 Cena za Predmet objednávky je splatná vopred, a to v lehote do 15 dní od nášho prijatia objednávky.

4.2 Cenu za Predmet objednávky môžete uhradiť niektorým z nasledovných spôsobov:

- platobnou kartou v našej prevádzke, alebo na našej Internetovej stránke (ak je táto funkcionálna Internetovej stránky v prevádzke),
- bezhotovostným prevodom na náš účet,
- iným spôsobom, ak sa tak dohodneme.

4.3 Pre vylúčenie pochybností, so špecifikami postupu podľa článku 3.8 alebo 3.9, naša povinnosť poskytnúť vám plnenie Predmetu objednávky vzniká iba v prípade, ak ste zaplatili Cenu Predmetu objednávky. Preto, ak nezaplatíte riadne a včas, tak máme právo odoprieť poskytnutie plnenia Predmetu objednávky, a neposkytnúť vám žiadne plnenia až pokiaľ povinnosť zaplatiť nesplníte. Tým nie sú dotknuté naše zákonné povinnosti týkajúce sa poskytnutia neodkladnej zdravotnej starostlivosti, ako je definovaná v príslušných právnych predpisoch.

4.4 V prípade bezhotovostnej platby je váš záväzok uhradiť Cenu Predmetu objednávky splnený okamihom pripísania príslušnej čiastky na náš bankový účet.

4.5 Cenu Predmetu objednávky môže za vás uhradiť iná osoba. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, tretia osoba napriek tomu, že za vás uhradila Cenu Predmetu objednávky nemá žiadne práva vyplývajúce z Dohody. Ak vám vznikne nárok na peňažné plnenie z našej strany (napríklad podľa článku 13.5 nižšie), tento nárok môžete uplatniť výlučne vy a naša povinnosť ho uspokojiť je výlučne voči vám. Spôsob vášho vysporiadania s tretou osobou nijako neskúmame, a nevznikajú nám v súvislosti s ním žiadne zodpovednosti.

#### **5. REZERVÁCIE TERMÍNOV**

5.1 Ak sa na poskytnutie konkrétneho Výkonu vzťahuje termín, môžete si ho vopred zarezervovať v súlade s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami. V prípade, že termín Výkonu vopred nezarezervujete, máme právo odoprieť poskytnutie Výkonu. Tým nie sú dotknuté naše zákonné povinnosti týkajúce sa poskytnutia neodkladnej zdravotnej starostlivosti, ako je definovaná v príslušných právnych predpisoch.

5.2 Rezerváciu termínu Výkonu môžete uskutočniť niektorým z nasledovných spôsobov:

- osobne v našej prevádzke,
- osobne prostredníctvom elektronických prostriedkov komunikácie,
- na našej Internetovej stránke (ak je táto funkcionálna Internetovej stránky v prevádzke).

5.3 Podmienkou možnosti rezervovania termínu Výkonu je nasledovné:

- zaplataenie Ceny Predmetu objednávky, ku ktorej sa príslušný Výkon vzťahuje,
  - splnenie ostatných podmienok súčinnosti pre daný Predmet objednávky,
  - termín Výkonu musí byť voľný, čo vám môže byť potvrdené buď osobne v našej prevádzke, osobne prostredníctvom elektronických prostriedkov komunikácie, alebo na našej Internetovej stránke (ak je táto funkcionlita Internetovej stránky v prevádzke).
- 5.4 Pre vylúčenie pochybností, a so špecifikami postupu podľa článku 3.8 alebo 3.9, dostupnosť termínu Výkonu na rezervovanie je podmienená zaplatením Ceny Predmetu objednávky, a poskytnutím súčinnosti. Je teda vo vašom záujme nespôsobiť omeškanie s vaším plnením týchto podmienok rezervácie termínu Výkonu, a pokiaľ vám to vyhovuje, tak prípadne zaplatiť Cenu Predmetu objednávky aj pred uplynutím jej lehoty splatnosti.
- 5.5 Na prípadné nedostatky v poskytovaní súčinnosti vás upozorníme, beriete však na vedomie, že nedostatky v súčinnosti a najmä oneskorenie s jej poskytnutím spôsobuje oneskorenie s možnosťou zarezervovať si termín Výkonu, a teda aj oneskorenie uspokojenia vašej potreby.
- 5.6 Rezervácia termínu na konkrétny Výkon sa nevzťahuje na konkrétnu osobu nášho personálu. Pracujeme tak, že jednotlivé Výkony vždy realizujú odborníci s kvalifikáciou adekvátnou Výkonu, po zohľadnení všetkých okolností vzťahujúcich sa na vás a na daný Výkon. Pri niektorých Výkonoch môže byť potrebné alebo vhodné, aby príslušné činnosti vykonávalo aj viacero členov nášho personálu.
- 5.7 Na rezerváciu termínu Výkonu z vašej strany sa nevyžaduje písomná forma. Vami vykonanú rezerváciu konkrétneho termínu Výkonu vám však vždy potvrdíme písomnou formou niektorým zo spôsobov dostupných pre rezerváciu termínu Výkonu. Potvrdením vašej rezervácie termínu Výkonu sa táto pre vás stáva záväznou.
- 5.8 Pre ktorýkoľvek Program môžeme určiť jeho odporučenú dobu trvania. Vychádzame z predpokladaného času a/alebo počtu Výkonov potrebných na to, aby sme mohli posúdiť benefity a účinky Programu, ako aj ich mieru.
- 5.9 Ak do času odporučeného ukončenia Programu napriek upozorneniu neuskutočnite rezervácie termínov na Výkony, na poskytnutie ktorých máte nárok, má to rovnaké účinky ako stornovanie rezervácie termínu Výkonu, ktorý je súčasťou Programu v zmysle článku 6.2.3 nižšie, ktorý sa na takúto situáciu použije primerane.

## **6 ZMENA A STORNOVANIE TERMÍNU VÝKONU**

### **6.1 Zmena z vašej strany**

- 6.1.1 Potvrdenú rezerváciu termínu Samostatného výkonu môžete zmeniť kedykoľvek až do okamihu 24 hodín pred termínom Samostatného výkonu, a to zrušením termínu a rezerváciou nového termínu.
- 6.1.2 Pri zmene rezervácie akéhokoľvek potvrdeného termínu Samostatného výkonu sa postupuje tak, že (a) oznámite zrušenie rezervácie termínu Samostatného výkonu, a (b) ďalej rezervujete nový termín, pričom postupujete rovnako, ako keď ste rezervovali termín Samostatného

výkonu. Samozrejme, možnosti voľných termínov sa budú líšiť oproti stavu, ktorý platil v čase pôvodnej rezervácie.

## 6.2 Stornovanie z vašej strany

- 6.2.1 Oznámenie zrušenia (a) potvrdenej rezervácie termínu Samostatného výkonu neskôr ako v okamih 24 hodín pred rezervovaným termínom Samostatného výkonu, alebo (b) potvrdenej rezervácie termínu Výkonu, ktorý je súčasťou Programu, je stornovaním rezervácie termínu Výkonu.
- 6.2.2 V prípade stornovania rezervácie termínu Samostatného výkonu vám nie sme povinní vrátiť žiadnu časť z už uhradenej Ceny. Celá čiastka Ceny sa považuje za zmluvnú pokutu, ako paušalizovanú náhradu škody, ktorá nám vznikla v súvislosti so stornovaním termínu, a máme právo si ju ponechať z toho dôvodu. V takom prípade je možné zarezervovať nový termín Samostatného výkonu z pôvodnej objednávky až po opätovnom zaplatení Ceny Predmetu objednávky, alebo prípadne uskutočniť novú objednávku.
- 6.2.3 V prípade stornovania rezervácie termínu Výkonu, ktorý je súčasťou Programu, vám nie sme povinní vrátiť žiadnu časť z už uhradenej Ceny. Celá čiastka Ceny súvisiaca so stornovaným Výkonom sa považuje za zmluvnú pokutu, ako paušalizovanú náhradu škody, ktorá nám vznikla v súvislosti so stornovaním rezervácie termínu, a máme právo si ju ponechať z toho dôvodu. Stornovaný Výkon, ktorý je súčasťou Programu sa nenahrádza.
- 6.2.4 V prípade stornovania rezervácie termínu Výkonu, ktorý je súčasťou Programu a ktorý má charakter „skupinový“, máme právo (ale nie povinnosť) zohľadniť okolnosti stornovania pri prípadnej vašej ďalšej objednávke Programu.
- 6.2.5 V prípade stornovania rezervácie termínu Výkonu, ktorý je súčasťou Programu a ktorý nemá charakter „skupinový“, máme právo (ale nie povinnosť) zohľadniť okolnosti stornovania a naše vlastné prevádzkové možnosti, a navrhnúť vám na rezerváciu (a) iný termín Výkonu počas odporúčaného trvania Programu, alebo (b) výnimočne iný termín Výkonu v rozumný čas po skončení odporúčaného trvania Programu.
- 6.2.6 V prípade stornovania rezervácie termínu Výkonu alebo aj viacerých termínov Výkonov, ktoré sú súčasťou Programu a ktoré nemajú charakter „skupinový“, z výnimočných dôvodov, ktoré ste nemohli ovplyvniť ani rozumne predvídať, máme právo (ale nie povinnosť) dohodnúť sa na prerušení Programu na dobu primeranú okolnostiam prípadu (ak je to vhodné, zohľadniac aj odborné hľadisko). V takom prípade sa čas odporúčaného trvania Programu bude považovať za predĺžený o čas, ktorý si s vami môžeme dohodnúť ako vhodný a primeraný okolnostiam prípadu.
- 6.2.7 Opakované stornovanie Výkonu, ktorý je súčasťou Programu môžeme podľa nášho vlastného uváženia považovať za vážny nedostatok v poskytnutí súčinnosti z vašej strany.
- 6.2.8 Za stornovanie rezervácie termínu Výkonu sa považuje aj neúčast na Výkone bez akéhokoľvek oznámenia, a tiež oneskorená účasť na Výkone so začiatkom viac než 15 minút po okamihu rezervovaného termínu Výkonu.

### 6.3 Zrušenie rezervácie termínu z našej strany

- 6.3.1 Vo výnimočných prípadoch vám môžeme oznámiť zrušenie potvrdenej rezervácie Výkonu. K zrušeniu potvrdenej rezervácie termínu Výkonu môžeme pristúpiť iba z vážnych prevádzkových dôvodov na našej strane, alebo z dôvodov, ktoré sú vo vašom záujme. Zrušenie rezervácie termínu vám vždy riadne odôvodníme. So zrušením rezervácie termínu Výkonu z našej strany je spojené vaše právo rezerváciu zmeniť v súlade s týmto článkom 6.3.
- 6.3.2 V prípade, ak vám oznámime zrušenie potvrdenej rezervácie Samostatného výkonu neskôr ako v okamih 24 hodín pred rezervovaným termínom Samostatného výkonu z vážnych prevádzkových dôvodov na našej strane, máte nárok na vrátenie celej Ceny Samostatného výkonu, pričom naša povinnosť poskytnúť Samostatný výkon trvá, ak využijete ponúknutú možnosť zmeniť rezerváciu termínu Samostatného výkonu.
- 6.3.3 Pri zmene rezervácie akéhokoľvek potvrdeného termínu Výkonu sa postupuje tak, že po obdržaní oznámenia o zrušení rezervácie termínu Výkonu, si rezervujete nový termín, pričom sa postupuje rovnako, ako keď ste rezervovali termín Výkonu.
- 6.3.4 V prípade, ak vám oznámime zrušenie potvrdenej rezervácie Výkonu v rámci Programu, poskytneme možnosť zarezervovať si náhradný termín Výkonu v prednostnom čase.

### 6.4 Informácie pre oznámenia o zmene a stornovaní rezervácie

Oznámenie o zrušení, zmene alebo stornovaní rezervácie z vašej strany ani z našej strany nevyžaduje písomnú formu, ale postačuje, ak je urobené osobne alebo telefonicky (vrátane telefónneho záznamníka). Upozorňujeme, že na počítanie času a doručovanie informácií sa aj pri zrušení, zmene a stornovaní rezervácie termínu Výkonu používa článok 15.4 nižšie.

## **7 TECHNOLOGIE**

- 7.1 Môžeme s vami komunikovať osobne, telefonicky, emailom, formou bežných, masovo využívaných elektronických komunikačných aplikácií poskytovaných tretími stranami, ako aj formou funkcionalít Internetovej stránky. Prijímate prípadné riziká spojené s takouto komunikáciou, vrátane bezpečnostných rizík, rizika zneužitia údajov a podobne. Je vašou zodpovednosťou dodržiavať zásady zabezpečenia vašich elektronických zariadení, vašich aplikácií, emailových schránok, ako aj do osobných častí našej Internetovej stránky (ak má takú funkcionalitu). Najmä je vašou zodpovednosťou používať iba bezpečné prístupové heslá, tieto meniť dostatočne často, a všemožne ich chrániť pred možnosťou zneužitia treťou osobou, vyhýbať sa inštalácii škodlivého softvéru, a elektronické zariadenia chrániť aktualizovanou anti-vírovou ochranou.
- 7.2 V prípade, ak je podľa špecifikácie Predmetu objednávky určené, alebo medzi nami osobitne dohodnuté, že niektoré Výkony majú alebo môžu byť uskutočnené dištančnou formou (napr. videokonferencia), je vašou zodpovednosťou zabezpečiť si na vlastné náklady technologické vybavenie, internetové pripojenie s dostatočnou prenosovou rýchlosťou, a príslušnú aplikáciu na poskytnutie videokonferenčnej služby na to, aby sme vám mohli poskytnúť Výkon dištančne.

- 7.3 Je taktiež vašou zodpovednosťou sám(a) technicky zvládnuť pripojenie k videokonferencii, a ovládať vaše technologické zariadenia aj všetky príslušné užívateľské rozhrania, ktorú sú súčasťou komunikačnej aplikácie.
- 7.4 S výnimkou prípadu, ak je to v súvislosti s využívaním funkcionalít našej Internetovej stránky registrovanými používateľmi výslovne dohodnuté inak, súčasťou našej služby nie je technická podpora v žiadnej forme (ani telefonicky, ani e-mailom, ani žiadnym iným spôsobom); nemáme žiadnu povinnosť vybavovať žiadosti o technickú podporu, ani na ne reagovať. Ďalšie podrobnosti v súvislosti s využívaním funkcionalít našej Internetovej stránky registrovanými užívateľmi sú upravené v článku 16 nižšie.

## **8** **INFORMÁCIE TRETÍM OSOBÁM**

- 8.1 Beriete na vedomie, že s výnimkou prípadov, keď platné právne predpisy stanovujú inak, informácie týkajúce sa vášho zdravotného stavu, a iné súvisiace informácie neposkytujeme tretím osobám, hoci by aj išlo o vašich príbuzných alebo osoby inak blízke. Pre vylúčenie akejkoľvek pochybnosti, naše plnenie povinností poskytovaním Výkonov alebo súvisiacich činností, ktoré z povahy veci vyžadujú našu komunikáciu o vašej osobe s treťou osobou, nie je porušením povinnosti neposkytnúť informácie tretej osobe.
- 8.2 Máte právo jednostranne určiť, a to písomnou inštrukciou, že súhlasíte s tým, aby sme informácie poskytovali tretím, vami určeným osobám.
- 8.3 Písomnú inštrukciu nám môžete udeliť iba osobným doručením alebo úkonom vykonaným prostredníctvom našej Internetovej stránky, ak to jej funkcionalita umožňuje. Písomnú inštrukciu môžete kedykoľvek odvolať alebo zmeniť, pričom sa postupuje rovnako ako pri udelení prvej inštrukcie. Posledná aktuálne platná inštrukcia udelená v súlade s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa stáva neoddeliteľnou prílohou našej Dohody.
- 8.4 Aj bez písomnej inštrukcie sme oprávnení poskytnúť informácie tretej osobe, ktorá sa nám preukáže písomným plnomocenstvom vydaným za tým účelom, s vašim úradne overeným podpisom. Vymedzenie rozsahu oprávnenia tretej osoby v plnomocenstve musí byť jasné a určité. Nedostatok jasnosti alebo určitosti ste povinní na naše upozornenie odstrániť, a do odstránenia tohto nedostatku nie sme povinní poskytnúť na základe plnomocenstva žiadne informácie.
- 8.5 Pre vylúčenie akejkoľvek pochybnosti, zákonný zástupca aj ustanovený opatrovník majú právo na informácie týkajúce sa vášho zdravotného stavu, a iné súvisiace informácie bez vášho súhlasu.
- 8.6 Nie je našou povinnosťou skúmať identitu tretej osoby, ktorej máme právo poskytovať informácie po telefóne alebo inak na diaľku, či už na základe zákona, vašej inštrukcie, alebo písomného plnomocenstva. Je postačujúce, ak sa nám táto osoba sama označí identitou osoby, ktorá má právo na informácie.

## **9** **ZÁKONNÝ ZÁSTUPCA MALOLETÉHO DIEŤAŤA**

- 9.1 Ak nie ste plnoletý, vo veciach súvisiacich s Dohodou za vás koná váš rodič ako zákonný zástupca. Ak ste ešte nedovršili vek 18 rokov, ale želáte si konať vo veciach súvisiacich s Dohodou samostatne, musíte preukázať svoju plnoletosť dokladom o uzavretí manželstva.
- 9.2 Výnimočne môžeme pri dielčích úkonoch súvisiacich s Dohodou prihliadnúť aj na obmedzenú spôsobilosť na právne úkony maloletého, ktoré sú svojou povahou primerané rozumovej a vôľovej vyspelosti zodpovedajúcej jeho veku. Nie sme však povinní tak konať, a ak ste maloletý, máme právo domáhať sa konania výlučne cez vášho zákonného zástupcu.
- 9.3 Ak nám nie je predložené súdne rozhodnutie, že jeden z rodičov bol pozbavený rodičovských práv a povinností, alebo mu bol výkon jeho rodičovských práv a povinností obmedzený alebo pozastavený, máme právo sa spoliehať na to, že práva vášho rodiča, ktorý voči nám koná nie sú nijako obmedzené. V prípade, že nám bude takéto rozhodnutie predložené, máme právo sa spoliehať na to, že je pravé a že nebolo zmenené neskorším rozhodnutím. Nemáme kapacitu ani povinnosť skúmať predložené súdne rozhodnutia.
- 9.4 Máme právo, bez povinnosti akéhokoľvek ďalšieho zisťovania, spoľahnúť sa na to, že neexistuje rozpor medzi vašim zákonným zástupcom, ktorý voči nám vo vašom mene vystupuje, a vašim druhým zákonným zástupcom. V prípade, že sa dozvieme o existencii rozporu medzi vašimi zákonnými zástupcami a ak je to možné, tak oboch na tento rozpor upozorníme so žiadosťou o jeho vyriešenie, aj s uvedením lehoty, ktorú určíme s prihliadnutím k veci, ktorej sa rozpor týka.
- 9.5 Pokým nebude rozpor vyriešený k našej spokojnosti, vyhradzuje si právo zdržať sa akéhokoľvek konania, a do toho času nie sme v omeškani s plnením žiadnej povinnosti vyplývajúcej z Dohody. Ak sa neuskutoční akýkoľvek Výkonu v príčinnej súvislosti s naším právom zdržať sa konania, má sa za to, že rezervovaný termín Výkonu bol stornovaný z vašej strany s účinkami podľa článku 6.2, alebo sa prípadne použije článok 5.8. Tým nie sú dotknuté naše zákonné povinnosti týkajúce sa poskytnutia neodkladnej zdravotnej starostlivosti, ako je definovaná v príslušných právnych predpisoch. Taktiež tým nie je dotknuté naše právo odstúpiť od Dohody.
- 9.6 Pre prípad, že počas trvania Dohody nadobudnete plnoletosť, je (a) zodpovednosťou vášho zákonného zástupcu riadne a včas vykonať všetky opatrenia a prípravy potrebné na to, aby sme voči vám mohli naďalej plniť povinnosti vyplývajúce z Dohody, ako voči plnoletému, (b) vašou zodpovednosťou vykonávať práva a povinnosti vyplývajúce z Dohody, počnúc dosiahnutím plnoletosti. Nedostatky v plnení tohto článku môžu byť považované za vážne porušenie povinnosti súčinnosti.

## **10    OPATROVNÍK**

- 10.1 Ak máte obmedzenú spôsobilosť na právne úkony, tak v rozsahu, v ktorom ju máte obmedzenú za vás koná váš ustanovený opatrovník.
- 10.2 Práva a povinnosti ustanoveného opatrovníka sú určené individuálne v príslušnom súdnom rozhodnutí. Ak nám nie je takéto rozhodnutie predložené, či už vami alebo inou osobou, máme právo sa spoliehať na to, že vaša spôsobilosť na právne úkony nie je nijako obmedzená. V prípade, že nám bude takéto rozhodnutie predložené, máme právo sa spoliehať na to, že

pravé a že nebolo zmenené neskorším rozhodnutím. Nemáme kapacitu ani povinnosť skúmať predložené súdne rozhodnutia.

- 10.3 V prípadoch, ak za vás vo veciach súvisiacich s Dohodou koná poručník, iná fyzická osoba ako rodič, ktorá má maloleté dieťa zverené do osobnej starostlivosti, osoba, ktorá má dieťa v náhradnej osobnej starostlivosti, osoba, ktorá má dieťa v pestúnskej starostlivosti, osoba, ktorá má záujem stať sa pestúnom a má dieťa dočasne zverené do starostlivosti, budúci osvojiteľ, alebo osoba, ktorá má dieťa zverené podľa osobitných predpisov, si vyhradzuje právo kedykoľvek predtým než uskutočníme akýkoľvek Výkon alebo inú činnosť, preskúmať podrobnosti prípadu ohľadom oprávnenosti konania za vašu osobu, aby sme nijako nepoškodili vaše oprávnené záujmy. Pri výkone tohto práva môžeme poveriť odborným posúdením prípadu tretiu osobu, a to na vaše náklady, ktorých vynaloženie však musíte schváliť (resp. ich musí schváliť osoba, ktorá tvrdí, že je oprávnená za vás konať). Vyhradzuje si právo zdržať sa akéhokoľvek konania, pokiaľ nemáme za to, že situácia je vyriešená a do toho času nie sme v omeškaní s plnením žiadnej povinnosti vyplývajúcej z Dohody. Tým nie sú dotknuté naše zákonné povinnosti týkajúce sa poskytnutia neodkladnej zdravotnej starostlivosti, ako je definovaná v príslušných právnych predpisoch.

## **11 OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

- 11.1 Robíme všetko pre to, aby sme rešpektovali a chránili vaše práva na ochranu osobných údajov vyplývajúce z GDPR (Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov)) a iných príslušných právnych predpisov. Za tým účelom máme vypracovanú dokumentáciu, ktorá sa nazýva všeobecné podmienky ochrany osobných údajov, ktorá vám podrobne vysvetlí ako a za akým účelom zhromažďujeme, používame a spracúvame vaše osobné údaje. Prosíme, aby ste ju pozorne preštudovali a pri prípadnom udeľovaní vašich súhlasov vykonali vaše osobné výbery podľa možností v nich uvedených.
- 11.2 Keďže počas poskytovania našich plnení v rámci vášho poskytovania súčinnosti môžeme prichádzať do styku s inými fyzickými osobami, vyššie uvedené sa primerane vzťahuje aj na tieto osoby. Keďže však s týmito osobami nie sme v žiadnom zmluvnom vzťahu, je potrebné, aby ste v rámci poskytovania súčinnosti zabezpečili udelenie súhlasu so spracovaním osobných údajov týmito osobami, v súlade s našimi všeobecnými podmienkami ochrany osobných údajov.

## **12 ZMENA VŠEOBECNÝCH OBCHODNÝCH PODMIENOK A CENNÍKA**

- 12.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky môžeme kedykoľvek zmeniť aj bez osobitnej dohody s vami, a to oznámením uverejneným na našej Internetovej stránke, alebo oznámením doručeným vám v súlade s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami. Zmena je účinná jej uverejnením alebo doručením (podľa toho, čo nastane skôr), avšak zmena sa však nedotýka vzťahov z neukončených Predmetov objednávok, ktorých objednávky sme prijali pred účinnosťou zmeny.

12.2 Náš Cenník môžeme kedykoľvek zmeniť aj bez osobitnej dohody s vami, a to oznámením uverejneným na našej Internetovej stránke, alebo sprístupneným v našej prevádzke. Zmena je účinná jej uverejnením alebo sprístupnením (podľa toho, čo nastane skôr), avšak zmena sa však nedotýka vzťahov z neukončených Predmetov objednávok, ktorých objednávky sme prijali pred účinnosťou zmeny.

### **13 UKONČENIE PROGRAMU ALEBO SAMOSTATNÉHO VÝKONU**

#### **13.1 Ukončenie Programu alebo Samostatného výkonu z vašej strany**

13.1.1 Máte právo kedykoľvek ukončiť Predmet objednávky (Program alebo Samostatný výkon) z akéhokoľvek dôvodu, aj bez uvedenia dôvodu, a to písomným oznámením o odstúpení od Predmetu objednávky.

13.1.2 V prípade, ak je dôvodom vášho odstúpenia od Predmetu objednávky závažné alebo opakované porušenie našich povinností vyplývajúcich z Dohody, tak máte nárok na vrátenie celej časti vami skutočne zaplatenej Ceny vzťahujúcej sa na tie Výkony z Predmetu objednávky, ktoré ešte ku dňu odstúpenia neboli poskytnuté. Na vznik nároku musí byť závažné alebo opakované porušenie našich povinností uznané alebo preukázané.

13.1.3 V prípadoch vášho odstúpenia od Predmetu objednávky (Programu alebo Samostatného výkonu) z iných dôvodov, alebo bez uvedenia dôvodov, máte nárok na vrátenie časti vami skutočne zaplatenej Ceny v rozsahu, ktorý vyplýva z Cenníka aktuálne platného ku dňu vašej objednávky Predmetu objednávky, od ktorého odstupujete. Zostatok zaplatenej Ceny si účtujeme ako poplatok za administratívne služby a prípravné výkony v súvislosti s objednaným Predmetom objednávky.

#### **13.2 Ukončenie Programu alebo Samostatného výkonu z našej strany**

13.2.1 Máme právo ukončiť Predmet objednávky (Program alebo Samostatný výkon) písomným oznámením o odstúpení od Predmetu objednávky, ak nie sme schopní plniť Predmet objednávky pre vaše vážne alebo opakované porušenie základných princípov našej Dohody. V takomto prípade nemáte nárok na vrátenie Ceny, ani jej časti.

13.2.2 Okrem toho máme právo ukončiť Predmet objednávky (Program alebo Samostatný výkon) písomným oznámením o odstúpení od Predmetu objednávky, ak nám v jeho plnení bránia závažné prevádzkové prekážky na našej strane. V takomto prípade máte nárok na vrátenie celej časti vami skutočne zaplatenej Ceny vzťahujúcej sa na tie Výkony z Predmetu objednávky, ktoré ešte ku dňu odstúpenia neboli poskytnuté.

#### **13.3 Ukončenie odstúpením – spoločné ustanovenia**

13.3.1 Okamihom doručenia akéhokoľvek oznámenia o odstúpení zaniká naša povinnosť poskytovať ďalšie plnenia súvisiace s Predmetom objednávky. Odstúpením od Predmetu objednávky sa teda tento nezrušuje od počiatku, ale účinky odstúpenia od Predmetu objednávky sú dohodou upravené výlučne týmito všeobecnými obchodnými podmienkami. Odstúpením od Predmetu objednávky nie je dotknutá Dohoda, ani žiadne vzťahy z nej vyplývajúce, mimo zrušeného Predmetu objednávky.

13.3.2 Tak z vášho, ako aj z nášho oznámenia o odstúpení od Predmetu objednávky musí byť zrejmé, že nejde o zrušenie rezervácie termínu Výkonu, ani o ukončenie celej Dohody, ale o odstúpenie od Predmetu objednávky (Programu alebo Samostatného výkonu).

#### 13.4 Ukončenie Programu dohodou

Kedykoľvek sa môžeme spoločne dohodnúť, že Program ukončujeme pred tým, než boli poskytnuté všetky Výkony obsiahnuté v Programe. Dohodou o ukončení Programu zaniká naša povinnosť poskytovať ďalšie plnenia súvisiace s Predmetom objednávky. V súvislosti s dohodou o ukončení Programu môže, ale nemusí, dôjsť k nášmu odporúčeniu a vášmu objednaní iného Predmetu objednávky.

#### 13.5 Vysporiadanie nevyčerpaných zostatkov uhradenej Ceny

13.5.1 Po vašej úhrade Ceny Predmetu objednávky môže nastať stav jej nevyčerpaného zostatku, ako následok (a) odstúpenia z vašej strany, (b) odstúpenia z našej strany, (c) vzájomnej dohody o ukončení Programu, (d) neuhradenia Ceny dodatočného Samostatného výkonu v zmysle článku 3.8 alebo 3.9, a jej odpočítania a zrazenia, alebo (e) ukončenia Dohody v zmysle článku 14.

13.5.2 Máte nárok na vrátenie nevyčerpaného zostatku Ceny Predmetu objednávky vypočítaného podľa týchto všeobecných obchodných podmienok. Môžete nás požiadať (z vlastného popudu, alebo na náš dopyt alebo návrh), aby tento nárok bol uspokojený (a) použitím na úhradu alebo čiastočnú úhradu Ceny za iný Predmet plnenia pre vás alebo pre inú osobu, alebo (b) prevodom na charitatívny účet, z ktorého budeme hradiť plnenia a činnosti súvisiace s duševným zdravím, v prospech verejnosti alebo tretích osôb. Ak nepožiadate o vysporiadanie nároku niektorým zo spôsobov uvedených vyššie, dlžnú čiastku vám prevedieme na váš účet.

13.5.3 V prípade, že sme vám na Cenu Predmetu objednávky prispeli akýmkoľvek spôsobom akokoľvek vyjadreným (bonus, zľava, príspevok), tak v rámci nášho vzájomného vysporiadania výška príspevku nie je súčasťou nevyčerpaného zostatku Ceny Predmetu objednávky, a teda nemôže byť vrátená.

### **14 UKONČENIE DOHODY**

#### 14.1 Ukončenie z vašej strany

Máte právo Dohodu kedykoľvek ukončiť písomným oznámením o odstúpení od Dohody z akéhokoľvek dôvodu, aj bez uvedenia dôvodu. V prípade, ak je nám oznámenie o odstúpení doručené počas trvania Programu alebo pred jeho začatím, alebo pred termínom Samostatného výkonu, tak v súvislosti s neukončeným Programom alebo Samostatným výkonom máte nároky podľa časti týchto všeobecných obchodných podmienok upravujúcej ukončenie Predmetu objednávky – článok 13.

#### 14.2 Ukončenie z našej strany

14.2.1 Máme právo ukončiť Dohodu písomným oznámením o odstúpení od Dohody v prípade, že:

- nie sme schopní plniť Dohodu pre vaše závažné alebo opakované porušenie základných princípov našej Dohody, alebo
- ak ste neuhradili Cenu akéhokoľvek Predmetu objednávky napriek našej písomnej výzve, alebo
- ak ste maloletý, a dozvieme sa o rozpore medzi vašimi rodičmi ako zákonnými zástupcami vo veciach súvisiacich s Dohodou a jej plnením z našej strany.

V takomto prípade nemáte nárok na vrátenie Ceny žiadneho ešte neposkytnutého plnenia, ani jej časti.

14.2.2 Okrem toho máme právo ukončiť Dohodu písomným oznámením o odstúpení od Dohody, ak:

- nám v jej plnení bránia závažné prevádzkové prekážky na našej strane, alebo
- existujú dôvody, pre ktoré by nebolo etické, aby sme v našom vzťahu naďalej pokračovali.

V takomto prípade máte nárok na vrátenie celej časti Ceny vzťahujúcej sa na tie Výkony z Predmetu objednávky, ktoré ešte ku dňu odstúpenia neboli poskytnuté.

### 14.3 Ukončenie – spoločné ustanovenia

14.3.1 Našu Dohodu môžeme ukončiť kedykoľvek spoločne, vzájomnou dohodou o ukončení Dohody.

14.3.2 Okamihom doručenia akéhokoľvek oznámenia o odstúpení zaniká naša povinnosť poskytovať ďalšie plnenia vyplývajúce z Dohody. Tým nie je dotknutá naša povinnosť odovzdať vašu zdravotnú dokumentáciu alebo jej rovnopis do siedmich dní od jej vyžiadania novému poskytovateľovi, s ktorým ste uzatvorili dohodu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti.

14.3.3 Odstúpením od Dohody sa teda táto nezrušuje od počiatku, ale účinky odstúpenia od Dohody sú upravené výlučne týmito všeobecnými obchodnými podmienkami.

14.3.4 Tak z vášho, ako aj z nášho oznámenia o odstúpení od Dohody musí byť zrejmé, že nejde o stornovanie rezervácie termínu Výkonu ani o ukončenie Programu, ale o ukončenie Dohody.

## **15 OZNÁMENIA A DORUČOVANIE**

15.1 Ak nie je v týchto všeobecných obchodných podmienkach výslovne uvedené inak, môžeme si navzájom doručovať formálne oznámenia a iné zásielky osobne, prostredníctvom pošty alebo kuriérskej služby, ako aj elektronickou poštou, a prípadne úkonmi vykonanými na našej Internetovej stránke (ak takúto funkcionality umožňuje). Ak nie je v týchto všeobecných obchodných podmienkach výslovne uvedené inak, všetky uvedené spôsoby sa považujú za písomnú formu. Ak nie je v týchto všeobecných obchodných podmienkach výslovne uvedené inak, písomná forma je vyžadovaná na každé oznámenie, na základe ktorého vznikajú, zanikajú alebo sa menia vaše alebo naše práva alebo povinnosti.

15.2 V prípade využitia kuriérskej služby alebo osobného doručenia sa akákoľvek zásielka alebo oznámenie považuje za doručené okamihom prevzatia adresátom.

- 15.3 V prípade využitia pošty platí, že akákoľvek zásielka alebo oznámenie sa považuje za doručené uplynutím piateho pracovného dňa po odoslaní zásielky poštou na poslednú známu adresu adresáta, ak sa nepreukáže skorší okamih doručenia.
- 15.4 V prípade využitia elektronickej pošty alebo prostriedkov Internetovej stránky na to určených, považuje sa zásielka alebo oznámenie za doručené:
- okamihom ich odoslania na adresu elektronickej pošty alebo na príslušnú destináciu Internetovej stránky, za predpokladu, že boli odoslané v čase medzi 9.00 hod. a 16.30 hod. pracovného dňa,
  - 9.00 hod. pracovného dňa, ak bolo odoslané počas pracovného dňa pred 09.00 hod., alebo
  - 9:00 hod. najbližšieho nasledujúceho pracovného dňa, ak bolo odoslané po 16.30 hod. pracovného dňa, alebo v iný než pracovný deň.

To isté platí primerane na oznámenie urobené osobne alebo telefonicky (vrátane telefónneho záznamníka), ktorému tieto všeobecné obchodné podmienky výslovne priznávajú spôsobilosť dať vzniku, zániku alebo zmene vašich alebo našich práv alebo povinností.

## **16 PODMIENKY POUŽÍVANIA KLIENTSKEJ ZÓNY**

- 16.1 Súhlasíte, že v súvislosti s plnením Dohody môžeme používať našu Internetovú stránku. Internetová stránka má svoju (a) časť verejnú, a (b) časť súkromnú (ďalej len **Klientska zóna**). Používanie verejnej časti Internetovej stránky je neobmedzené, a akýkoľvek návštevník ju môže voľne používať na svoju vlastnú zodpovednosť.
- 16.2 Predpokladanou funkcionalitou Klientskej zóny je najmä naša vzájomná komunikácia, rezervovanie termínov Výkonov, zdieľanie a archivovanie rôznych informácií, a vykonávanie úkonov predpokladaných týmito všeobecnými obchodnými podmienkami. Súhlasíte, že funkcionalitu, design, ovládacie prvky, a všetky ostatné detaily rozhrania môžeme kedykoľvek meniť akýmkoľvek spôsobom, a to aj bez predchádzajúceho oznámenia.
- 16.3 Užívanie Klientskej zóny je možné iba na základe registrácie užívateľa prostredníctvom zariadenia užívateľského profilu. Registráciou sa rozumie vytvorenie užívateľského mena a hesla po zaslaní jedinečnej linky na emailovú adresu, ktorú ste nám uviedli v dovtedajšej komunikácii s nami (či prostredníctvom kontaktných formulárov, emailov, telefonátov, osobne, alebo inak).
- 16.4 Zodpovedáte za správnosť všetkých údajov, ktoré ste nám od prvého kontaktu poskytli, alebo kedykoľvek použili v súvislosti s registráciou. Najmä zodpovedáte za správnosť poskytnutej emailovej adresy. Nemáme žiadnu povinnosť overovania správnosti poskytnutej emailovej adresy, a to bez ohľadu na to či sa jej názov zhoduje alebo podobá s vami udaným menom a priezviskom, neskúmame ani kto má či môže mať prístup k obsahu na takej emailovej adrese. Máte výlučnú zodpovednosť za prístup k tejto emailovej adrese.
- 16.5 Máme právo kedykoľvek overiť správnosť vami poskytnutých identifikačných osobných údajov, a za tým účelom ste povinný na požiadanie preukázať sa platným preukazom totožnosti a preukazom poistenca zdravotného poistenia.

- 16.6 Ste povinný riadne sa oboznámiť s fungovaním Klientskej zóny. V prípade ak funkcionality Klientskej zóny umožňuje vykonávať záväzné úkony, neznalosť pri vykonaní úkonu nemá vplyv na záväznosť vykonaného úkonu.
- 16.7 V prípade, že nie ste plnoletý, tak vašu registráciu uskutoční váš zákonný zástupca. V súvislosti s registráciou používa svoje vlastné údaje, a v súvislosti s obsluhovaním Klientskej zóny vystupuje ako užívateľ.
- 16.8 Pokiaľ túto funkcionality nezmeníme, alebo nezrušíme, ako užívateľ Klientskej zóny máte právo udeliť prístup do Klientskej zóny inému užívateľovi. Vykonáte to priamo v Klientskej zóne, vyplnením jeho profilových údajov, vrátane emailovej adresy. Ak takto priradíte do svojej Klientskej zóny ďalšieho užívateľa, musí vykonať svoju registráciu užívateľa prostredníctvom potvrdenia svojho užívateľského profilu. Registráciou sa rozumie vytvorenie užívateľského mena a hesla po zaslaní jedinečnej linky na emailovú adresu, ktorú ste nám uviedli pri priradení ďalšieho užívateľa. Zodpovedáte za správnosť všetkých údajov, ktoré ste ohľadom ďalšieho užívateľa použili v súvislosti s jeho priradením. Najmä zodpovedáte za správnosť jeho poskytnutej emailovej adresy.
- 16.9 Každý užívateľ, ktorý bol priradený do Klientskej zóny musí pri registrácii potvrdiť svoj súhlas s pridaním do Klientskej zóny. Priradením a udelením prístupu do vašej Klientskej zóny inému užívateľovi, tento získa bez existencie zmluvného vzťahu s nami rozsiahle oprávnenia, ktoré sa blížia oprávneniam z plnej moci. Napríklad, prostredníctvom Klientskej zóny bude môcť: (a) získať informácie o platbách za vaše Predmety objednávky, priebehu ich plnenia, rezervovaných termínoch Výkonov, či termínoch už poskytnutých Výkonov, (b) získať prístup ku všetkým dokumentom, ktoré sa nachádzajú v Klientskej zóne, bez ohľadu, či ste ich tam umiestnili vy alebo my (vrátane správ o zdravotnom stave), (c) vykonať a rušiť rezervácie vašich termínov, (d) robiť iné právne úkony vo vzťahu k nám, v rozsahu aktuálnej funkcionality Klientskej zóny.
- 16.10 Vzhľadom k existencii rozsiahlych užívateľských oprávnení, ktoré môžu byť v Klientskej zóne vykonávané jednostranne a bez našej ďalšej verifikácie, ak máte akékoľvek pochybnosti, tak práva žiadnej inej osobe vôbec neudeľujte. Naopak, ak ste neploletý a máte dvoch zákonných zástupcov, odporúčame v záujme riadnej informovanosti oboch zákonných zástupcov, odporúčame aby zákonný zástupca, ktorý vykonal registráciu, priradil ako užívateľa druhého zákonného zástupcu.
- 16.11 Klientska zóna môže obmedziť maximálny počet užívateľov a teda sa môže stať, že neumožní vám alebo priradenému užívateľovi udeliť prístup do Klientskej zóny ďalšiemu užívateľovi.
- 16.12 V prípade nezrovnalosti medzi úkonmi vykonanými rôznymi užívateľmi v Klientskej zóne, máme právo výberu, či (a) za záväzný považujeme úkon s najneskorším časovým údajom, alebo (b) na nezrovnalosť upozorníme, a do jej vyjasnenia k našej spokojnosti sa zdržíme akéhokoľvek konania a úkony s vadami nezrovnalosti budeme považovať za nevykonané.
- 16.13 V prípade, že ste plnoletý a spôsobilý na právne úkony, ak nechcete vôbec vystupovať ako užívateľ Klientskej zóny, ale chcete aby ju v súvislosti s Dohodou obsluhovala iná osoba, doručíte nám za tým účelom rovnopis plnomocenstva s úradne osvedčeným vašim podpisom.

Radi vám za tým účelom poskytneme vzor plnomocenstva. Na základe plnomocenstva umožníme registráciu užívateľa vášmu splnomocnenému zástupcovi.

## **17** **SPOLUKLIENTI**

- 17.1 Medzi službami našej starostlivosti sú Výkony, ktorých predmetom je starostlivosť poskytovaná nie výlučne vám ako Klientovi, ale viacerým osobám prepojeným nejakým druhom vzťahu (napr. pár, rodina a podobne), za účelom dosiahnutia cieľa formulovaného pre benefit viacerých osôb. Ak bude vo vašom Predmete objednávky Výkon takého charakteru: (a) zabezpečíte, aby pre účely poskytnutia takých Výkonov a s tým súvisiacich služieb, každá dotknutá osoba (ďalej len **Spoluklient**) pristúpila k vašej Dohode (formulár pristúpenia poskytneme), (b) vyhlasujete, že váš záujem v súvislosti s Výkonmi takého charakteru je a vždy bude, zhodný so záujmom Spoluklienta.
- 17.2 Na základe pristúpenia Spoluklienta k vašej Dohode: (a) bude pre Spoluklienta vaša Dohoda záväzná a riadia sa ňou všetky plnenia, ktoré počas jej trvania Spoluklientovi poskytneme, (b) práva Spoluklienta z Dohody môžeme kedykoľvek v rozumnom rozsahu obmedziť, z dôvodov ktoré uznáme za vhodné (napríklad všetka naša komunikácia, hoci potrebná aj pre Spoluklientov, môže byť doručená iba vám alebo niektorým z nich, a nebudeme zodpovední za to či, a ako túto komunikáciu sprístupníte ostatným Spoluklientom, alebo napríklad Spoluklient bude mať iba obmedzenú alebo vylúčenú možnosť stať sa primárnym užívateľom Klientskej zóny, a podobne). O rozsahu obmedzení budete operatívne informovaní.

## **18** **VŠEOBECNÉ USTANOVENIA**

- 18.1 Ak sa ktorékoľvek ustanovenie Dohody, týchto všeobecných obchodných podmienok alebo iného dokumentu, na ktorý sa Dohoda odkazuje, stane neplatným alebo nevykonateľným z akéhokoľvek dôvodu, nespôsobí to neplatnosť žiadneho iného ustanovenia. V takom prípade sa neplatné alebo nevykonateľné ustanovenie nahradí iným, ktorého obsah a účel bude čo najbližší obsahu a účelu neplatného alebo nevykonateľného ustanovenia.
- 18.2 Tieto všeobecné podmienky sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky a spory z nich budú rozhodovať príslušné súdy v Slovenskej republike. Akékoľvek ustanovenie právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré nie je kogentné, je však vylúčené v rozsahu, v ktorom by mohlo meniť účel alebo význam ktoréhokoľvek z ustanovení týchto všeobecných obchodných podmienok.
- 18.3 V súvislosti s naším poskytovaním zdravotnej starostlivosti podliehame osobitným právnym predpisom na ochranu zdraviu, najmä zákona č. 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, a zákona č. 578/2004 Z.z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
- 18.4 Pre prípad a v rozsahu, v ktorom by ste mali v našom vzájomnom vzťahu právne postavenie spotrebiteľa, príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, [www.soi.sk](http://www.soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia

sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>); máte právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľia sú tiež oprávnení použiť platformu riešenia sporov online (RSO) na riešenie svojich sporov, v jazyku, ktorí si zvolia. Môžete preto na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, a v takom prípade pri predkladaní podania platforme RSO vyplníte elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predložíte, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online.

Ďakujeme, že venujete pozornosť preštudovaniu týchto všeobecných obchodných podmienok.