



**VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽBY
„URAZ.ONLINE“**

**Článok I.
Úvodné ustanovenia
Základné pojmy**

- 1.1. Prevádzkovateľom služby „uraz.online“ je obchodná spoločnosť clinica orthopedica, s.r.o., so sídlom Nevädzová 6, 821 01 Bratislava, IČO: 35 873 272, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I., odd.: Sro, vl.č.: 30420/B (ďalej iba ako „prevádzkovateľ“ alebo „poskytovateľ“), ktorá je v súlade so zákonom č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z. poskytovateľom služieb informačnej spoločnosti a 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, všetky v znení neskorších predpisov poskytovateľom služieb špecifikovaných v bode 1.4. týchto Všeobecných obchodných podmienok (ďalej iba „VOP“) na základe zmluvy uzavretej na diaľku.
- 1.2. V prípade poskytnutia služby, ktorá je definovaná týmito VOP nejde o poskytnutie služieb zdravotnej starostlivosti podľa zákona č. 576/2004 Z.z. o o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, nakoľko pri poskytovaní služby nie sú splnené všetky podmienky vyššie uvedeného zákona a ostatných zákonov definujúcich rámec poskytovania zdravotníckych služieb.
- 1.3. Užívateľom sa rozumie osoba, ktorá komunikuje s prevádzkovateľom prostredníctvom webového rozhrania „uraz.online“ a pre účely týchto VOP tiež osoba, ktorá komunikuje s prevádzkovateľom aj prostredníctvom e-mailovej alebo telefonической komunikácie. Užívateľom tak môže byť akákoľvek fyzická osoba /pacient/ žiadajúca o konzultáciu svojho akútneho zdravotného stavu a konkrétneho zdravotného problému.
- 1.4. Službou sa rozumie odborná konzultácia (písomná alebo ústna), t.j. poskytnutie odborného názoru /stanoviska/ lekára – ortopéda alebo športového traumatológa, ktorého účelom je poskytnúť užívateľovi nezávislý názor a pohľad na jeho zdravotný problém. Poskytovateľ poskytuje službu prostredníctvom svojich odborných kapacít a to na základe užívateľom predložených informácií, dokumentácie a podkladov. Prioritnou oblasťou poskytovania odborných konzultácií poskytovateľom je medicínsky odbor ortopédia a s tým bezprostredne súvisiace medicínske odbory.
- 1.5. Prevádzkovateľ poskytuje službu „uraz.online“ na základe týchto VOP.
- 1.6. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť tieto VOP a to aj bez predchádzajúceho upozornenia. V prípade, ak sa v priebehu poskytovania služieb dotknutému užívateľovi zmenia tieto VOP, tak sa na poskytované služby vzťahujú ešte pôvodné VOP platné ku dňu doručenia objednávky dotknutého užívateľa.

- 1.7. Zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a užívateľom na základe týchto VOP sa uzatvára na dobu určitú a to do momentu poskytnutia služby užívateľovi, pokiaľ nie je v súlade s týmito VOP ukončený skôr.
- 1.8. Objednaním služby poskytovateľa užívateľ vyjadruje svoj úplný a bezvýhradný súhlas s týmito VOP. VOP sa na zmluvný vzťah poskytovateľa a užívateľa vzťahujú v plnom rozsahu, ak nie je v týchto VOP uvedené inak.

Článok II.

Objednanie služby / konzultácie

Zásady poskytovania konzultácií

- 2.1. Poskytovanie služby prevádzkovateľa a komunikácia s užívateľom prebieha prostredníctvom webového rozhrania poskytovateľa a prostredníctvom www.uraz.online. Užívateľ je povinný vyplniť kontaktný formulár, všetky položky formuláru označené ako povinné a čo najviac odporúčaných položiek. Pred odoslaním kontaktného formuláru je užívateľ povinný potvrdiť:
 - a) súhlas s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami
 - b) oboznámenie sa s Informáciami o spracúvaní osobných údajov pri poskytovaní služby „uraz.online“
- 2.2. Užívateľ sa môže k službe prihlásiť ako bežný občan, fyzická osoba, požadujúca konzultáciu svojho problému. Užívateľ nie je povinný disponovať odporúčaním od všeobecného lekára. Poskytovateľ si vyhradzuje právo stanoviť rozdielne ceny pre rozdielne skupiny užívateľov za vypracovanie druhého názoru, resp. poskytnutie konzultácie. Ceny pre jednotlivé skupiny užívateľov budú uvedené v cenníku poskytovateľa, ktorý bude uverejnený na webovom sídle poskytovateľa. Podmienkou poskytnutia služby je úhrada poplatku stanoveného v cenníku poskytovateľa.
- 2.3. Služba nie je poskytovaná telefonicky, pokiaľ sa poskytovateľ a užívateľ nedohodnú inak. Táto skutočnosť však nevylučuje potrebu doplnenia niektorých dodatočných informácií, ktoré môže byť uskutočnené telefonicky.
- 2.4. Služba v žiadnom prípade nenahrádza odborné vyšetrenie ortopédom. V prípade akýchkoľvek pochybností je užívateľ povinný obrátiť sa na svojho ošetrojúceho lekára, prípadne na lekára-špecialistu.
- 2.5. Služba nie je určená a nebude zo strany poskytovateľa poskytnutá osobám, ktoré:
 - a) nemajú občiansky preukaz
 - b) sa stali účastníkmi dopravnej nehody
 - c) sa stali účastníkmi /obeťami/ trestného alebo násilného činu
 - d) stratili pri svojom úraze vedomie, majú po ňom dvojité videnie, zle sa im rozpráva alebo utrpeli pri úraze poranenie hlavy
 - e) majú poruchu dýchania alebo bolesti za hrudnou kosťou
 - f) utrpeli úraz, ktorý je sprevádzaný stratou citlivosti alebo krvácaním
 - g) majú obtiaže v oblasti hrudníka alebo brucha
 - h) majú poruchu rovnováhy alebo mobility, resp. sú imobilné
 - i) sú tehotné
 - j) majú menej ako 15 rokov alebo sú závislé od inej osobyVo vyššie uvedených prípadoch je užívateľ povinný urýchlene navštíviť najbližšiu nemocnicu, resp. pohotovosť a svoj zdravotný stav konzultovať v nej. Služba rovnako nie je poskytovaná pacientom, ktorí trpia systémovými, nádorovými, infekčnými alebo reumatickými ochoreniami.
- 2.6. Služba bude užívateľovi poskytnutá obvykle do 3 dní po pripísaní ceny uvedenej v cenníku poskytovateľa v prospech jeho bankového účtu. Výnimočne môže byť tento termín predĺžený o dodatočné 3 pracovné dni v prípade obzvlášť závažného zdravotného stavu, ktorého posúdenie si vyžaduje širšiu diskusiu a zapojenie viacerých odborníkov, alebo v prípade nedostatočných podkladov zo strany užívateľa, alebo v prípade časovej tiesne na strane poskytovateľa.
- 2.7. Služba je poskytovaná výlučne pre medicínsky odbor ortopédia a športová traumatológia.

- 2.8. Zmluva o poskytnutí konzultácie medzi poskytovateľom a užívateľom je uzavretá momentom prijatia platby užívateľa na bankový účet poskytovateľa.
- 2.9. Poskytovateľ si pri poskytnutí služby vyhradzuje právo na výber odborníkov, prostredníctvom ktorých vypracuje konzultáciu pre užívateľa v zmysle týchto VOP.

Článok III.

Zásady a spôsob používania webového sídla a platformy poskytovateľa

- 3.1. Užívatelia platformy sú povinní užívať platformu výlučne na účel, ktorý vyplýva z týchto VOP a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, všeobecne uznávanými zásadami a týmito VOP.
- 3.2. Prevádzkovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za konanie užívateľov platformy, ktorým dochádza k porušovaniu povinností vyplývajúcich z týchto VOP. Porušenie akýchkoľvek povinností špecifikovaných v týchto VOP je považované za podstatné porušenie zmluvných podmienok a je dôvodom pre odstúpenie poskytovateľa od akejkoľvek zmluvy uzatvorenej s užívateľom.
- 3.3. Je výslovne zakázané uvádzať alebo akokoľvek šíriť na platforme a prostredníctvom webového sídla poskytovateľa:
 - a) písomnosti osobnej povahy s výnimkou tých, ktoré sú uvádzané alebo predpokladané týmito VOP, podobizne, obrazové snímky a obrazové a zvukové záznamy týkajúce sa fyzickej osoby alebo jej prejavov osobnej povahy a to bez zákonom predvídaných oprávnení s výnimkou tých, ktoré sú uvádzané alebo predpokladané týmito VOP,
 - b) obsah, ktorý obsahuje násilné alebo pornografické prvky alebo akýkoľvek obsah, ktorý nesúvisí s účelom tejto platformy,
 - c) akékoľvek materiály, ktoré sú predmetom vlastníckych práv tretích osôb a to bez príslušných oprávnení,
 - d) akýkoľvek obsah reklamného charakteru či propagácie akýchkoľvek výrobkov alebo služieb,
 - e) informácie podliehajúce akémukoľvek stupňu utajenia.
- 3.4. Užívatelia berú na vedomie, že služby poskytované prevádzkovateľom slúžia primárne pre pacientov – fyzické osoby s potrebou konzultovať ich vlastný zdravotný stav, resp. úraz. Používanie platformy v žiadnom prípade nenahrádza poskytnutie zdravotnej starostlivosti *lege artis* podľa zákona č. 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov vznení neskorších predpisov. Poskytnuté služby nemôžu nahradiť individuálny liečebný postup alebo konzultáciu vykonanú na základe osobnej prehliadky/návštevy v zariadení poskytovateľa zdravotnej starostlivosti (u lekára-specialistu, v nemocnici, či na pohotovosti). Služba poskytnutá poskytovateľom môže mať preto iba odporúčací charakter.
- 3.5. Služba neslúži na konzultáciu zdravotného stavu pacienta mladšieho ako 15 rokov, ani pacientov trpiacich systémovými, nádorovými, infekčnými alebo reumatickými ochoreniami.
- 3.6. Službu poskytuje poskytovateľ výlučne na základe údajov, informácií, dokumentov a iných vhodných údajov a materiálov poskytnutých užívateľom, za splnenia podmienok uvedených v týchto VOP. Užívateľ je povinný predložiť poskytovateľovi všetky údaje, ktorými disponuje, všetky relevantné informácie, ktoré môžu súvisieť s požadovanou službou, ako aj všetky podklady, ktoré má k dispozícii (diagnostické – RTG, CT, MRI, ultrazvuk a iné). Prevádzkovateľ má právo vyžiadať si od užívateľa doplnenie predloženej dokumentácie. Prevádzkovateľ nie je nijakým spôsobom povinný verifikovať údaje a informácie poskytnuté užívateľom a skúmať, či má užívateľ oprávnenie ich spracúvať resp. poskytovať tretím stranám. Za ich pravosť, hodnovernosť a úplnosť nesie plnú zodpovednosť užívateľ, ktorý ich prevádzkovateľovi poskytol.
- 3.7. Užívateľ je povinný sa riadne oboznámiť s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami a tieto je povinný dodržiavať.

- 3.8. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo vykonávať údržbu platformy. O vykonávaní údržby je prevádzkovateľ povinný včas informovať prostredníctvom svojho webového sídla. Akékoľvek škody vyplývajúce z údržby platformy sú vylúčené.
- 3.9. Autorské práva a iné ochranné práva na názov služby, jej charakter, obchodnú značku, databázy, grafické prvky, texty a softvér platformy vrátane loga, ako aj akékoľvek ďalšie práva priemyselného vlastníctva vrátane práv zápisu ochrannej známky a práva ochrany známk zahrnutých v tejto platforme náležia poskytovateľovi.
- 3.10. Užívateľom platformy, ako aj tretím osobám je zakázané používať názov platformy, jej koncepciu, databázy, grafiku a jej usporiadanie a zloženie, rovnako ako ochranné známky, na ktoré sa vzťahujú práva poskytovateľa, s výnimkou prípadov výslovne stanovených v týchto VOP alebo s predchádzajúcim písomným súhlasom poskytovateľa.
- 3.11. Poskytovateľ nezodpovedá za komunikáciu tretích osôb v mene užívateľa alebo za užívateľa sa vydávajúcich. Tretou osobou sa rozumie fyzická osoba, ktorá využíva služby alebo s poskytovateľom komunikuje v mene, na účet a na zodpovednosť užívateľa.

Článok IV. Cenník, odplata za poskytnutie konzultácií

- 4.1. Konzultácie, resp. poradenstvo poskytovateľa poskytované pacientom (fyzickým osobám) je poskytované odplatne, pokiaľ v týchto VOP nie je uvedené inak. Ceny, ich výšku a splatnosť upravujú tieto VOP a cenník poskytovateľa, ktorý je samostatným dokumentom zverejneným na webovom sídle poskytovateľa.
- 4.2. Cena poskytnutých služieb sa v cenníku určí individuálne podľa zložitosti posudzovaného prípadu, rozsahu dodaných údajov, informácií a dokumentov, ako aj pripojených materiálov a podkladov ku každému prípadu individuálne, pokiaľ v týchto VOP alebo v cenníku nie je uvedené inak.
- 4.3. Užívateľ je povinný uhradiť poskytovateľovi cenu za poskytnutie konzultácie uvedenú v cenníku poskytovateľa v prospech bankového účtu poskytovateľa, resp. cestou platobnej brány dostupnej na webovom sídle poskytovateľa.
- 4.4. Užívateľ je povinný cenu za poskytnutie služby uvedenú v cenníku poskytovateľa uhradiť pred poskytnutím konzultácie. Úhrada ceny je podmienkou poskytnutia konzultácie poskytovateľom. Cena za poskytnutú službu sa považuje za uhradenú momentom pripísania sumy v prospech bankového účtu prevádzkovateľa. Faktúra bude užívateľovi doručená elektronicky, podmienkou doručenia je poskytnutie platnej e-mailovej adresy.

Článok V. Odstúpenie od zmluvy

- 5.1. Zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a užívateľom sa uzatvára na dobu určitú a to do momentu poskytnutia konzultácie poskytovateľom užívateľovi.
- 5.2. Zmluvný vzťah automaticky zaniká omeškaním užívateľa so zaplatením dohodnutej ceny v lehote 3 kalendárnych dní odo dňa odoslania žiadosti prostredníctvom formuláru zverejneného na webovom sídle poskytovateľa.
- 5.3. Poskytovateľ a užívateľ môžu od zmluvy odstúpiť v súlade s príslušnými ustanoveniami právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.
- 5.4. Užívateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť len v prípade, ak je poskytovateľ v dôsledku svojho zavineného konania v omeškaní s poskytnutím služby o viac ako 5 pracovných dní, pričom užívateľ je povinný pred odstúpením od zmluvy z vyššie uvedeného dôvodu poskytnúť prevádzkovateľovi prostredníctvom dohodnutého spôsobu komunikácie dodatočnú lehotu na plnenie v trvaní najmenej 5 pracovných dní odo dňa jeho doručenia.

- 5.5. Poskytovateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť, ak užívateľ poruší svoje povinnosti a záväzky obsiahnuté v týchto VOP podstatným spôsobom. Poskytovateľ je ďalej oprávnený od zmluvy odstúpiť vtedy, ak užívateľ službu zneužije, umožní jej využitie tretej osobe v rozpore s týmito VOP alebo ak užívateľ používa službu takým spôsobom, že to môže byť (i) v rozpore s účelom služby, (ii) v rozpore s dobrými mravmi, (iii) v rozpore s hospodárskymi záujmami poskytovateľa alebo (iv) spôsobilé poškodiť alebo ohroziť dobré meno poskytovateľa, služby alebo jeho partnerov.
- 5.6. V prípade platného a účinného odstúpenia od zmluvy zo strany poskytovateľa sa zaplatená cena užívateľovi nevracia, pokiaľ nie je medzi stranami písomne dohodnuté inak.
- 5.7. Užívateľ vyslovením súhlasu s týmito obchodnými podmienkami vyhlasuje, že bol riadne poučený podľa §4, ods. 6, písm. a) 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 v znení neskorších predpisov.

Článok VI. Reklamácie

- 6.1. Reklamovať je možné iba konzultáciu objednanú, zakúpenú a zaplatenú u poskytovateľa prostredníctvom jeho webového sídla www.uraz.online.
- 6.2. Prevádzkovateľ vyvíja maximálne úsilie, aby boli užívatelia s poskytovanou konzultáciou spokojní. Je potrebné si uvedomiť, že konzultácia je odborným názorom poskytovateľa, ktorý tento vypracoval v súlade so svojimi najlepšimi vedomosťami, odbornými znalosťami a skúsenosťami a na základe užívateľom poskytnutých údajov, informácií, resp. podkladov.
- 6.3. V reklamácií je užívateľ povinný jasne a zrozumiteľne uviesť predmet reklamácie. Prevádzkovateľ vydá užívateľovi v prípade žiadosti potvrdenie o uplatnení reklamácie.
- 6.4. Vybavenie reklamácie je možné:
- a) zabezpečením „second opinion“, t.j. odborným názorom (stanoviskom) iného lekára, ako lekára, ktorý vypracúval užívateľovi pôvodný posudok, resp. poskytoval radu,
 - b) riadnym odborným vyšetrením v zdravotníckom zariadení poskytovateľa. Užívateľ sa v takom prípade objedná na vyšetrenie u poskytovateľa služby, spoločnosti clinica orthopedica, s.r.o. /ost.a.h./.
- 6.5. Užívateľ má právo na voľbu spôsobu vybavenia reklamácie.
- 6.6. Pokiaľ poskytovateľ zistí, že reklamácia služby nie je oprávnená, vyhradzuje si poskytovateľ vo vzťahu k užívateľovi právo požadovať úhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s neoprávnenou reklamáciou.
- 6.7. V prípade, ak konzultácia, resp. služba poskytovateľa nebola poskytnutá v súlade s týmito VOP, má užívateľ právo službu reklamovať u poskytovateľa: clinica orthopedica, s.r.o., so sídlom Nevädzová 6, 821 01 Bratislava, IČO: 35 873 272, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I., odd.: Sro, vl.č.: 30420/B, prostredníctvom osobitného formuláru umiestneného na webovom sídle poskytovateľa www.uraz.online.

Článok VII. Ochrana osobných údajov

- 7.1. Užívateľ dobrovoľne poskytuje svoje osobné údaje, ktoré prevádzkovateľ spracúva v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) a v súlade so Všeobecným nariadením Európskej únie o ochrane osobných údajov.

- 7.2. Pravidlá získavania a uchovávanía osobných údajov prevádzkovateľom sú popísané v dokumente Informácie o spracúvaní osobných údajov pri poskytovaní služby uraz.online, ktorý je zverejnený na webovom sídle poskytovateľa.
- 7.3. Prevádzkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje v rozsahu uvedenom v týchto Informáciách o spracúvaní osobných údajov pri poskytovaní služby uraz.online.
- 7.4. Osobné údaje užívateľa nebude prevádzkovateľ zverejňovať, sprístupňovať, poskytovať tretím subjektom s výnimkou osôb a inštitúcií, pri ktorých je táto povinnosť vyžadovaná zákonom alebo rozhodnutím príslušného orgánu verejnej moci alebo ak to vyžaduje zákon alebo podmienky poskytnutia tejto služby alebo ak je takéto konanie nevyhnutné pre osoby, ktoré prevádzkovateľovi poskytujú služby s poskytnutou službou súvisiace.
- 7.5. Osobné údaje užívateľa budú spracúvané po dobu uvedenú v Informáciách o spracúvaní osobných údajov pri poskytovaní služby uraz.online.
- 7.6. Užívateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi akúkoľvek zmenu osobných údajov, ktoré poskytovateľovi poskytol, v opačnom prípade nesie zodpovednosť za použitie nesprávnych osobných údajov.
- 7.7. Užívateľ tiež potvrdzuje, že obdržal všetky informácie, ktoré sú s ohľadom na všetky okolnosti a podmienky spracúvania osobných údajov potrebné pre užívateľa na zaručenie jeho práv a právom chránených záujmov, ako aj informácie o tretích stranách, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje poskytnuté.

Článok VIII. Záverčné ustanovenia

- 8.1. Zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a užívateľom sa riadi právom Slovenskej republiky, predovšetkým zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v platnom znení a zákonom č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 8.2. Prípadné spory medzi poskytovateľom a užívateľom sa budú riešiť predovšetkým cestou dohody a zmiery. V prípade zlyhania prípadných krokov smerujúcich k dohode sú zmluvné strany oprávnené obrátiť sa na príslušný súd v Slovenskej republike.
- 8.3. Poskytovateľ aj užívateľ v plnom rozsahu berú na vedomie a akceptujú formy komunikácie na diaľku – telefonickú, písomnú a elektronickú formu komunikácie (najmä prostredníctvom webového rozhrania poskytovateľa, jeho internetovej stránky a cestou e-mailu) ako platnú a záväznú pre poskytovateľa aj užívateľa.
- 8.4. V prípade, že sa niektorá časť týchto VOP ukáže ako neplatná, je neplatnou len táto časť, pokiaľ z povahy veci a vzťahu medzi poskytovateľom a užívateľom alebo z povahy ustanovenia nevyplýva, že túto časť nemožno oddeliť od ostatného obsahu.
- 8.5. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP. Zmeny VOP sú účinné dňom umiestnenia nového znenia VOP na internetovú stránku poskytovateľa.
- 8.6. Tieto VOP sú platné a účinné dňom 15.10.2020.

V Bratislave dňa 15.10.2020