VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY POUŽÍVANIA SOFTVÉROVEJ APLIKÁCIE BONBONEO

DÔLEŽITÉ ÚVODNÉ UPOZORNENIE

Bonboneo je softvérová aplikácia a digitálna platforma prevádzkovaná spoločnosťou medVision s. r. o., prostredníctvom ktorej sú Používateľom sprístupňované bezplatné alebo platené softvérové, organizačné, komunikačné, notifikačné a iné digitálne funkcionality. Predmetom činnosti Prevádzkovateľa vo vzťahu k Používateľovi je výlučne prevádzkovanie Aplikácie, sprístupňovanie jej funkcionalít a poskytovanie príslušných digitálnych služieb a oprávnení na používanie Aplikácie v rozsahu ustanovenom týmito všeobecnými obchodnými podmienkami.

Bonboneo nie je poskytovaním zdravotnej starostlivosti, službou súvisiacou s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, zdravotným výkonom, medicínskou konzultáciou, diagnostickou službou, liečebnou službou, zdravotníckou pohotovostnou službou, tiesňovou službou ani sprostredkovaním zdravotnej starostlivosti. Prevádzkovateľ nie je vo vzťahu k Používateľovi poskytovateľom zdravotnej starostlivosti podľa zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov ani podľa zákona č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Prevádzkovateľ prostredníctvom Aplikácie neposkytuje zdravotnú starostlivosť, neurčuje diagnózu, neposudzuje zdravotný stav Používateľa, nenavrhuje ani neurčuje liečbu, neindikuje zdravotné výkony, nepredpisuje lieky ani zdravotnícke pomôcky, nevydáva lekárske správy, neposkytuje odborné zdravotnícke odporúčania, nevykonáva medicínsku triáž, neurčuje naliehavosť zdravotného stavu a nerozhoduje o prijatí Používateľa do zdravotnej starostlivosti ani o rozsahu, spôsobe, poradí, termíne alebo výsledku jej poskytnutia. Zdravotnú starostlivosť poskytuje výlučne príslušný poskytovateľ zdravotnej starostlivosti, najmä lekár, ambulancia, zdravotnícke zariadenie alebo iný subjekt oprávnený poskytovať zdravotnú starostlivosť podľa osobitných právnych predpisov, a to vo vlastnom mene, na vlastnú odbornú, právnu a ekonomickú zodpovednosť a nezávisle od Prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ nie je zmluvnou stranou právneho vzťahu vznikajúceho medzi Používateľom ako pacientom a poskytovateľom zdravotnej starostlivosti a nezodpovedá za vznik, obsah, priebeh, zmenu, splnenie ani zánik tohto právneho vzťahu.

Uzatvorením zmluvy medzi Prevádzkovateľom a Používateľom nevzniká zmluva o poskytovaní zdravotnej starostlivosti, zmluva medzi Používateľom a poskytovateľom zdravotnej starostlivosti, záväzok poskytovateľa zdravotnej starostlivosti Používateľa prijať, vyšetriť alebo ošetriť ani záväzok poskytnúť Používateľovi konkrétny zdravotný výkon v určitom čase, poradí, rozsahu alebo kvalite.

Platené funkcionality Aplikácie predstavujú výlučne dobrovoľnú nadstavbu softvérového, organizačného alebo používateľského komfortu. Úhrada Odplaty za platenú funkcionalitu nie je úhradou za zdravotnú starostlivosť, zdravotný výkon, prijatie do zdravotnej starostlivosti, skrátenie zákonnej čakacej doby, prednostné ošetrenie, medicínske uprednostnenie, kvalitnejšiu zdravotnú starostlivosť ani za rozhodnutie poskytovateľa zdravotnej starostlivosti.

Použitie ani nepoužitie platenej funkcionality Aplikácie samo osebe nezakladá Používateľovi nárok na poskytnutie zdravotnej starostlivosti, na jej poskytnutie v presne určenom čase, na prednostné vybavenie, na konkrétne poradie, na prijatie konkrétnym poskytovateľom zdravotnej starostlivosti ani na určitý medicínsky výsledok.

Používateľ má možnosť využiť bezplatné funkcionality Aplikácie, najmä funkciu orientačného času, ak je pri príslušnom Poskytovateľovi dostupná, alebo kontaktovať Poskytovateľa priamo prostredníctvom kontaktných údajov a komunikačných kanálov, ktoré Poskytovateľ sprístupnil. Platená funkcionalita nie je podmienkou prístupu k zdravotnej starostlivosti a Prevádzkovateľ nezodpovedá za dostupnosť, funkčnosť ani spôsob vybavovania priamych komunikačných kanálov Poskytovateľa.

Aplikácia nie je určená na riešenie akútnych, naliehavých alebo život ohrozujúcich zdravotných stavov. V prípade náhleho zhoršenia zdravotného stavu, bezprostredného ohrozenia života alebo zdravia alebo potreby neodkladnej zdravotnej starostlivosti je Používateľ povinný bezodkladne kontaktovať príslušného poskytovateľa neodkladnej zdravotnej starostlivosti, tiesňovú linku alebo inú na tento účel určenú službu. Prevádzkovateľ nezodpovedá za následky použitia Aplikácie namiesto kontaktovania príslušnej tiesňovej alebo zdravotníckej služby.

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky používania softvérovej aplikácie Bonboneo (ďalej len „**Podmienky**“) upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi Prevádzkovateľom a Používateľom vznikajúce pri prístupe k Aplikácii, registrácii a používaní Používateľského účtu, využívaní Bezplatných a Platených Funkcionalít, uzatváraní Zmlúv prostredníctvom Aplikácie, uskutočňovaní platieb, používaní Kreditov a pri poskytovaní Digitálneho plnenia Prevádzkovateľom.

1.2 Prevádzkovateľom Aplikácie je spoločnosť **medVision s. r. o.**, so sídlom P. O. Hviezdoslava 2332/64, 955 01 Topoľčany, Slovenská republika, IČO: 56 185 588, DIČ: 2122233410, IČ DPH: SK2122233410, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel Sro, vložka č. 63109/N, e-mail: **ask@bonboneo.com**, tel.: **+421 948 076 988** (ďalej len „**Prevádzkovateľ**“).

1.3 Používateľom je fyzická osoba, ktorá pristupuje k Aplikácii alebo využíva jej Funkcionality. Ak Používateľ pri uzatváraní alebo plnení Zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, má postavenie Spotrebiteľa podľa príslušných Právnych predpisov. Prevádzkovateľ vystupuje vo vzťahu k takémuto Používateľovi ako obchodník.

1.4 Tieto Podmienky upravujú výlučne právny vzťah medzi Prevádzkovateľom a Používateľom. Neupravujú poskytovanie zdravotnej starostlivosti ani právny vzťah medzi Používateľom a Poskytovateľom zdravotnej starostlivosti, ktorý sa spravuje osobitnými Právnymi predpismi a právnym vzťahom medzi týmito osobami.

1.5 Prevádzkovateľ prevádzkuje Aplikáciu ako samostatnú technologickú platformu poskytujúcu Digitálne plnenie. Prevádzkovateľ neposkytuje zdravotnú starostlivosť ani inú regulovanú odbornú službu a nezodpovedá za odborné rozhodnutia, zdravotné výkony, ich výsledok, dostupnosť Poskytovateľa ani za poskytovanie zdravotnej starostlivosti. Informácie zobrazované v Aplikácii majú spravidla organizačný, technický alebo informačný charakter, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak.

1.6 Prevádzkovateľ je oprávnený zabezpečovať prevádzku Aplikácie prostredníctvom tretích osôb, najmä poskytovateľov cloudových, hostingových, komunikačných, analytických, bezpečnostných alebo platobných služieb. Použitie takýchto služieb samo osebe nezakladá medzi Používateľom a treťou osobou zmluvný vzťah.

1.7 Tieto Podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť každej Zmluvy uzatvorenej medzi Prevádzkovateľom a Používateľom prostredníctvom Aplikácie. Pred uzatvorením Zmluvy je Používateľ povinný oboznámiť sa s ich obsahom a potvrdením súhlasu vyhlasuje, že sa s nimi mohol riadne oboznámiť. Tým nie sú dotknuté práva Spotrebiteľa vyplývajúce z kogentných Právnych predpisov.

1.8 Ak sa na konkrétnu Funkcionalitu vzťahujú Osobitné podmienky, Cenník, opis služby alebo individuálne dohodnuté podmienky, použijú sa spolu s týmito Podmienkami. Individuálne dohodnuté ustanovenia majú prednosť pred Podmienkami iba v rozsahu, v akom boli medzi stranami výslovne a preukázateľne dohodnuté.

1.9 Pred záväzným odoslaním Objednania je Používateľ povinný skontrolovať správnosť všetkých zadaných údajov, zvolenú Funkcionalitu, Poskytovateľa, Termín, cenu a ostatné údaje uvedené v rekapitulácii Objednania. Do okamihu jeho odoslania môže zistené chyby opraviť alebo proces Objednania ukončiť.

1.10 Zmluva sa uzatvára v slovenskom jazyku, ak Prevádzkovateľ výslovne nesprístupní inú jazykovú verziu. Zmluvná dokumentácia sa uchováva v elektronickej podobe a Prevádzkovateľ poskytne Používateľovi potvrdenie o uzatvorení Zmluvy alebo iné informácie vyžadované Právnymi predpismi na Trvanlivom médiu.

1.11 Prevádzkovateľ je oprávnený primerane meniť spôsob prístupu k Aplikácii, jej technické riešenie, používateľské rozhranie, spôsob zobrazovania alebo označovania Funkcionalít a ďalšie technické prvky, pokiaľ tým nezasiahne do práv Používateľa vyplývajúcich z už uzatvorenej Zmluvy v rozpore s kogentnými Právnymi predpismi.

1.12 Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť sprístupnenie Funkcionality, neuzatvoriť alebo zrušiť Objednanie alebo primerane obmedziť používanie Aplikácie, ak je to nevyhnutné z technických, bezpečnostných, právnych alebo prevádzkových dôvodov, pri podozrení zo Zneužitia Aplikácie alebo pri porušení týchto Podmienok. Tým nie sú dotknuté práva Používateľa na vysporiadanie už uhradenej Odplaty podľa týchto Podmienok a Právnych predpisov.

1.13 Používateľ berie na vedomie, že Aplikácia neslúži ako jediný komunikačný prostriedok v situáciách, v ktorých môže jej nedostupnosť alebo omeškanie komunikácie ohroziť život, zdravie alebo iný významný záujem. V takých prípadoch je povinný zvoliť primeraný spôsob komunikácie alebo bezprostredne kontaktovať príslušného Poskytovateľa alebo zložky integrovaného záchranného systému.

1.14 Všetky práva k Aplikácii, Digitálnemu plneniu a ich jednotlivým súčastiam, ktoré nie sú Používateľovi výslovne priznané týmito Podmienkami, konkrétnou Zmluvou alebo kogentnými Právnymi predpismi, zostávajú vyhradené Prevádzkovateľovi alebo príslušnému nositeľovi práv.

II. DEFINÍCIE

2.1 Aplikácia je softvérová aplikácia Bonboneo prevádzkovaná Prevádzkovateľom prostredníctvom webového sídla, mobilnej aplikácie alebo iného elektronického rozhrania,

prostredníctvom ktorej Prevádzkovateľ poskytuje Používateľom Digitálne plnenie podľa týchto Podmienok.

2.2 Prevádzkovateľ je spoločnosť medVision s. r. o. identifikovaná v článku I týchto Podmienok.

2.3 Používateľ je fyzická osoba, ktorá používa Aplikáciu, využíva jej Funkcionality alebo uzatvára s Prevádzkovateľom Zmluvu podľa týchto Podmienok.

2.4 Spotrebiteľ je Používateľ, ktorý pri uzatváraní alebo plnení Zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, povolania alebo výkonu samostatnej zárobkovej činnosti.

2.5 Poskytovateľ je poskytovateľ zdravotnej starostlivosti alebo iná osoba, ktorá prostredníctvom Aplikácie sprístupňuje Termíny alebo využíva Funkcionality Aplikácie pri organizácii poskytovania zdravotnej starostlivosti.

2.6 Digitálne plnenie je digitálny obsah, digitálna služba alebo ich kombinácia poskytovaná Prevádzkovateľom prostredníctvom Aplikácie podľa týchto Podmienok.

2.7 Funkcionalita je jednotlivá služba, nástroj alebo technická možnosť sprístupnená prostredníctvom Aplikácie. Funkcionality môžu byť Bezplatné, Platené, Jednorazové alebo Priebežné.

2.8 Bezplatná funkcionalita je Funkcionalita poskytovaná bez povinnosti uhradiť Odplatu.

2.9 Platená funkcionalita je Funkcionalita poskytovaná za Odplatu podľa Cenníka alebo podmienok uvedených v Aplikácii.

2.10 Jednorazová funkcionalita je Funkcionalita, ktorej Digitálne plnenie je poskytnuté jednorazovo.

2.11 Priebežná funkcionalita je Funkcionalita, ktorej Digitálne plnenie sa poskytuje počas určitého obdobia alebo opakovane.

2.12 Používateľský účet je elektronický účet vytvorený pre Používateľa, prostredníctvom ktorého môže využívať Funkcionality Aplikácie.

2.13 Licencia je nevýhradné, neprenosné a časovo obmedzené oprávnenie Používateľa používať Aplikáciu v rozsahu určenom týmito Podmienkami.

2.14 Objednanie je proces vykonaný prostredníctvom Aplikácie smerujúci k uzatvoreniu Zmluvy o poskytnutí konkrétneho Digitálneho plnenia.

2.15 Objednávka je záväzný návrh Používateľa na uzatvorenie Zmluvy odoslaný prostredníctvom Aplikácie.

2.16 Potvrdenie Objednávky je elektronické potvrdenie Prevádzkovateľa o prijatí alebo uzatvorení Zmluvy zaslané Používateľovi na Trvanlivom médiu alebo sprístupnené prostredníctvom Aplikácie.

2.17 Zmluva je zmluva uzatvorená medzi Prevádzkovateľom a Používateľom, ktorej predmetom je poskytnutie Digitálneho plnenia podľa týchto Podmienok.

2.18 Rezervácia je elektronické vytvorenie alebo evidencia Termínu prostredníctvom Aplikácie.

2.19 Termín je dátum a čas určený Poskytovateľom na poskytnutie zdravotnej starostlivosti alebo iného výkonu evidovaný v Aplikácii.

2.20 Časový slot je konkrétny časový úsek rezervovaný prostredníctvom Aplikácie pre Poskytovateľa alebo Používateľa.

2.21 Orientačný čas je informatívny údaj o predpokladanom poradí alebo čase vybavenia Používateľa, ktorý nemá povahu záväznej časovej garancie.

2.22 Presný čas je Platená funkcionalita umožňujúca rezerváciu konkrétneho Časového slotu prostredníctvom Aplikácie; sama osebe však nepredstavuje garanciu okamihu poskytnutia zdravotnej starostlivosti.

2.23 Odplata je peňažné plnenie, ktoré je Používateľ povinný uhradiť za Platenú funkcionalitu alebo iné Digitálne plnenie podľa Zmluvy, Cenníka alebo týchto Podmienok.

2.24 Cenník je prehľad cien Platených Funkcionalít alebo iných Odplát zverejnený v Aplikácii alebo sprístupnený Používateľovi pred uzatvorením Zmluvy.

2.25 Kredit je elektronická hodnota evidovaná na Používateľskom účte, ktorú možno použiť spôsobom a za podmienok určených týmito Podmienkami alebo Aplikáciou.

2.26 Storno je jednostranné zrušenie Objednania alebo Rezervácie Používateľom vykonané spôsobom podľa týchto Podmienok.

2.27 Flexi zrušenie je Platená funkcionalita rozširujúca možnosti Storna Objednania za podmienok ustanovených týmito Podmienkami.

2.28 Reklamácia je uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady Digitálneho plnenia podľa týchto Podmienok a Právnych predpisov.

2.29 Notifikácia je správa odoslaná alebo sprístupnená Používateľovi prostredníctvom Aplikácie, elektronickej pošty, SMS, push oznámenia alebo iného komunikačného prostriedku.

2.30 Čakacia listina je Funkcionalita umožňujúca automatizované sledovanie uvoľnenia vhodného Termínu podľa kritérií zvolených Používateľom.

2.31 Balíček funkcií je súbor viacerých Funkcionalít poskytovaných ako jedno Digitálne plnenie alebo za spoločnú Odplatu.

2.32 Združený termín je Objednanie vytvorené pre viacero osôb prostredníctvom jednej Rezervácie.

2.33 Hlavný Používateľ je Používateľ, ktorý vytvoril Združený termín alebo vykonáva úkony aj v mene Zastupovaných osôb.

2.34 Zastupovaná osoba je fyzická osoba, v prospech ktorej Hlavný Používateľ využíva Aplikáciu na základe zákona alebo iného oprávnenia.

2.35 Autorizácia je proces overenia totožnosti Používateľa alebo potvrdenia jeho úkonu prostredníctvom údajov, autentifikačných prvkov alebo iného bezpečnostného mechanizmu určeného Prevádzkovateľom.

2.36 Kontaktný údaj je e-mailová adresa, telefónne číslo alebo iný komunikačný údaj poskytnutý Používateľom na účely komunikácie podľa týchto Podmienok.

2.37 Platobná brána je technické riešenie umožňujúce spracovanie elektronických platieb prostredníctvom Aplikácie.

2.38 Trvanlivé médium je prostriedok umožňujúci uchovanie informácií spôsobom umožňujúcim ich budúce použitie počas primeranej doby a ich nezmenenú reprodukciu.

2.39 Technická chyba je porucha, chyba alebo iné technické zlyhanie Aplikácie alebo jej časti, ktoré bráni riadnemu poskytovaniu Digitálneho plnenia alebo používania Aplikácie.

2.40 Zneužitie Aplikácie je akékoľvek používanie Aplikácie v rozpore s týmito Podmienkami, Právnymi predpismi alebo jej určeným účelom, najmä konanie smerujúce k neoprávnenému získaniu výhody, narušeniu bezpečnosti alebo obmedzeniu riadnej prevádzky Aplikácie.

2.41 AI funkcionalita je Funkcionalita využívajúca prvky umelej inteligencie alebo automatizovaného spracovania údajov pri poskytovaní Digitálneho plnenia.

2.42 Automatizovaný výstup je údaj, odporúčanie, oznámenie alebo iný výsledok vytvorený automatizovane prostredníctvom Aplikácie alebo AI funkcionality bez individuálneho odborného posúdenia zo strany Prevádzkovateľa alebo Poskytovateľa.

2.43 Právne predpisy sú všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky a priamo uplatniteľné právne akty Európskej únie vzťahujúce sa na právne vzťahy upravené týmito Podmienkami.

2.44 Ak z kontextu jednotlivého ustanovenia nevyplýva inak, pojmy definované v tomto článku sa použijú v rovnakom význame vo všetkých ustanoveniach týchto Podmienok bez ohľadu na to, či sú použité v jednotnom alebo množnom čísle, v príslušnom gramatickom tvare alebo s veľkým či malým začiatočným písmenom.

III. POVAHA APLIKÁCIE, DIGITÁLNEHO PLNENIA A LICENČNÝ MODEL

3.1 Aplikácia Bonboneo je digitálnou platformou, informačným systémom a softvérovým produktom prevádzkovaným Prevádzkovateľom vo forme služby **Software as a Service (SaaS)**, prostredníctvom ktorého Prevádzkovateľ sprístupňuje Používateľom Bezplatné a Platené funkcionality, poskytuje Digitálne plnenie a udeľuje Licenciu na používanie Aplikácie v rozsahu ustanovenom týmito Podmienkami.

3.2 Predmetom právneho vzťahu medzi Prevádzkovateľom a Používateľom je výlučne poskytovanie Digitálneho plnenia prostredníctvom Aplikácie, najmä sprístupnenie jej funkcionalít, vytváranie elektronických záznamov, Rezervácií, Časových slotov, Notifikácií, organizačných a komunikačných nástrojov, vedenie Kreditov a ďalších digitálnych služieb podľa týchto Podmienok. Predmetom Zmluvy nie je poskytovanie zdravotnej starostlivosti ani prevzatie zodpovednosti za jej poskytovanie.

3.3 Aplikácia predstavuje výlučne technologický a organizačný nástroj. Neslúži na diagnostiku, liečbu, monitorovanie zdravotného stavu, poskytovanie medicínskych odporúčaní ani na prijímanie odborných zdravotníckych rozhodnutí. Ak Aplikácia zobrazuje Termíny, Časové sloty, Orientačný čas čakania alebo iné organizačné údaje, ide výlučne o technické spracovanie dostupných údajov, ktoré sa môžu meniť podľa aktuálnej prevádzky Poskytovateľa.

3.4 Aplikácia ku dňu účinnosti týchto Podmienok nie je zdravotníckou pomôckou podľa osobitných Právnych predpisov. Ak Prevádzkovateľ v budúcnosti sprístupní funkcionalitu podliehajúcu osobitnému regulačnému režimu, môže pre ňu vydať Osobitné podmienky.

3.5 Prevádzkovateľ je oprávnený určovať rozsah, obsah, technické riešenie, používateľské rozhranie, spôsob fungovania a dostupnosť jednotlivých funkcionalít, ako aj ich rozdelenie na Bezplatné a Platené funkcionality. Funkcionality môžu byť poskytované samostatne, v Balíčkoch funkcií, skúšobne, časovo obmedzene alebo iba vo vzťahu k vybraným Poskytovateľom, Ambulanciám, lokalitám alebo skupinám Používateľov.

3.6 Bezplatné funkcionality predstavujú dobrovoľne poskytované Digitálne plnenie, ktoré môže Prevádzkovateľ kedykoľvek primerane zmeniť, obmedziť, nahradiť alebo ukončiť, ak tým nezasiahne do práv Používateľov priznaných kogentnými Právnymi predpismi. Používateľ nemá právny nárok na zachovanie konkrétnej Bezplatnej funkcionality.

3.7 Platené funkcionality predstavujú Digitálne plnenie poskytované za Odplatu. Ich rozsah, cena, spôsob poskytnutia a okamih splnenia sa určujú opisom príslušnej funkcionality, týmito Podmienkami, prípadnými Osobitnými podmienkami, Cenníkom a uzatvorenou Zmluvou. Uhradením Odplaty nevzniká Používateľovi nárok na iné plnenie, než ktoré bolo výslovne objednané.

3.8 Prevádzkovateľ udeľuje Používateľovi nevýhradnú, neprenosnú, časovo obmedzenú a odvolateľnú Licenciu na používanie Aplikácie výlučne na osobnú potrebu alebo na účely zastupovania Zastupovanej osoby v rozsahu dovolenom týmito Podmienkami. Používateľ nenadobúda vlastnícke ani iné majetkové práva k Aplikácii, jej zdrojovému kódu, databázam, algoritmom, používateľskému rozhraniu ani k iným súčastiam systému.

3.9 Bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa nesmie Používateľ Aplikáciu alebo jej časť kopírovať, upravovať, analyzovať, dekompilovať, vytvárať konkurenčné riešenia, vykonávať automatizované Objednávky, získavať údaje hromadným spôsobom ani ju používať na podnikateľské alebo komerčné účely, pokiaľ kogentný Právny predpis neustanovuje inak.

3.10 Prevádzkovateľ je oprávnený využívať pri prevádzke Aplikácie externé cloudové služby, API rozhrania, platobné systémy, komunikačné platformy, algoritmy, automatizované procesy, prvky umelej inteligencie a ďalšie technické riešenia. Použitie takýchto technológií nemení právnu povahu Digitálneho plnenia ani nezakladá zodpovednosť Prevádzkovateľa za činnosť tretích osôb nad rámec ustanovený Právnymi predpismi.

3.11 Prevádzkovateľ môže Aplikáciu alebo jednotlivé funkcionality dočasne obmedziť alebo pozastaviť najmä z dôvodu Aktualizácie, Prevádzkovej odstávky, Bezpečnostného incidentu, technickej poruchy, rozhodnutia orgánu verejnej moci, ochrany údajov alebo iného závažného prevádzkového dôvodu. Takéto obmedzenie samo osebe nezakladá Používateľovi nárok na náhradu škody alebo inú kompenzáciu, ak nejde o vadu Digitálneho plnenia podľa Právnych predpisov.

3.12 Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť poskytnutie alebo sprístupnenie Platennej funkcionality najmä v prípade neúspešnej úhrady Odplaty, Technickej chyby, nedostupnosti funkcionality, nesplnenia podmienok používania, dôvodného podozrenia zo Zneužitia Aplikácie alebo inej objektívnej prekážky. Ak bola Odplata už prijatá a Digitálne plnenie nebolo vôbec poskytnuté, Prevádzkovateľ vykoná jej vysporiadanie podľa týchto Podmienok a Právnych predpisov.

3.13 Poskytnutie Digitálneho plnenia Prevádzkovateľom je právne aj ekonomicky oddelené od poskytovania zdravotnej starostlivosti Poskytovateľom. Skutočnosť, že zdravotná starostlivosť nebola následne poskytnutá alebo bola poskytnutá v inom rozsahu, sama osebe neznamená, že Prevádzkovateľ neposkytol objednané Digitálne plnenie alebo porušil svoje zmluvné povinnosti.

3.14 Používateľ berie na vedomie, že žiadne ustanovenie týchto Podmienok nemožno vykladať tak, že Prevádzkovateľ preberá povinnosť Poskytovateľa zabezpečiť zdravotnú starostlivosť, dodržať konkrétny Termín, vykonať zdravotný výkon alebo dosiahnuť určitý zdravotný výsledok.

IV. POSTAVENIE PREVÁDZKOVATEĽA, POSKYTOVATEĽA A POUŽÍVATEĽA

4.1 Prevádzkovateľ je výlučne prevádzkovateľom Aplikácie a poskytovateľom Digitálneho plnenia podľa týchto Podmienok. Prevádzkovateľ nie je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti, zdravotníckym zariadením ani zdravotníckym pracovníkom a neposkytuje Používateľovi zdravotnú starostlivosť ani medicínske služby.

4.2 Poskytovateľ zdravotnej starostlivosti je samostatný právny subjekt, ktorý koná vo vlastnom mene, na vlastnú zodpovednosť a podľa osobitných Právnych predpisov. Za odborné poskytovanie zdravotnej starostlivosti, vedenie zdravotnej dokumentácie, organizáciu prevádzky ambulancie a plnenie povinností podľa zdravotníckych predpisov zodpovedá výlučne Poskytovateľ.

4.3 Prevádzkovateľ nevstupuje do odborného rozhodovania Poskytovateľa a nerozhoduje najmä o diagnóze, liečbe, indikácii zdravotných výkonov, poradí pacientov podľa zdravotného stavu, potrebe hospitalizácie, vystavení receptov, práceneschopnosti ani o inom medicínskom postupe. Ak Aplikácia zobrazuje Termíny, Časové sloty alebo Orientačné poradie, ide výlučne o technické spracovanie údajov, nie o medicínske rozhodnutie.

4.4 Prevádzkovateľ technicky sprístupňuje údaje, ktoré mu poskytne Poskytovateľ alebo ktoré sú získané prostredníctvom integrácie informačných systémov. Prevádzkovateľ nezodpovedá za ich správnosť, úplnosť ani aktuálnosť, pokiaľ o ich nesprávnosti nevedel alebo pri vynaložení primeranej odbornej starostlivosti nemohol vedieť. Poskytovateľ zodpovedá za pravdivosť všetkých údajov, ktoré poskytne na zverejnenie alebo spracovanie v Aplikácii.

4.5 Zaradenie Poskytovateľa alebo Lekára do Aplikácie nepredstavuje odporúčanie, certifikáciu, garanciu kvality ani vyhlásenie Prevádzkovateľa o odbornej spôsobilosti Poskytovateľa. Výber Poskytovateľa vykonáva Používateľ na vlastné rozhodnutie a zodpovednosť.

4.6 Prevádzkovateľ nezodpovedá za zmenu alebo zrušenie Termínu, predĺženie čakacej doby, omeškanie Poskytovateľa, odmietnutie poskytnutia zdravotnej starostlivosti, zmenu ordinačných hodín ani inú okolnosť vzniknutú na strane Poskytovateľa. Zodpovednosť Prevádzkovateľa sa vzťahuje výlučne na riadne poskytnutie vlastného Digitálneho plnenia.

4.7 Ak Aplikácia umožňuje komunikáciu medzi Používateľom a Poskytovateľom, Prevádzkovateľ poskytuje iba technické komunikačné prostredie. Nezodpovedá za obsah správ, ich odbornú správnosť, právne účinky ani za to, že Poskytovateľ odpovie v určitej lehote. Aplikácia neslúži na riešenie akútnych alebo život ohrozujúcich stavov a Používateľ ju nesmie používať ako jediný komunikačný prostriedok v naliehavých situáciách.

4.8 Prevádzkovateľ nezodpovedá za obsah zdravotnej dokumentácie, lekárskych správ, výsledkov vyšetrení, receptov, výmenných lístkov, potvrdení ani iných dokumentov vytvorených Poskytovateľom alebo treťou osobou. Rovnako nezodpovedá za právne vzťahy medzi Používateľom a Poskytovateľom týkajúce sa úhrad zdravotných výkonov, poistného krytia alebo verejného zdravotného poistenia.

4.9 Používateľ je povinný uvádzať pravdivé, úplné a aktuálne údaje, chrániť svoje prihlasovacie údaje a bezodkladne oznámiť Prevádzkovateľovi každé podozrenie zo zneužitia Používateľského účtu alebo Autorizačných údajov. Za všetky úkony vykonané prostredníctvom svojho účtu zodpovedá Používateľ, ak nepreukáže, že k zneužitiu došlo bez jeho zavinenia napriek prijatiu primeraných bezpečnostných opatrení.

4.10 Používateľ je povinný pred návštevou Poskytovateľa overiť splnenie všetkých podmienok potrebných na poskytnutie zdravotnej starostlivosti, najmä požadované doklady, výmenný lístok, poistné krytie, spôsob úhrady a pokyny Poskytovateľa. Prevádzkovateľ nie je povinný tieto skutočnosti preverovať ani na ne Používateľa upozorňovať.

4.11 Ak Používateľ koná za Zastupovanú osobu, vyhlasuje, že je na také konanie oprávnený. Zodpovedá za zákonnosť spracúvania jej údajov a za všetku škodu alebo nároky tretích osôb vzniknuté v dôsledku neexistencie takého oprávnenia.

4.12 Používateľ nesmie používať Aplikáciu spôsobom odporujúcim jej účelu alebo týmto Podmienkam. Zakazuje sa najmä vytváranie fiktívnych Objednaní, používanie nepravdivých údajov, zneužívanie Kreditov, automatizované vytváranie rezervácií, neoprávnené zásahy do Aplikácie, scraping, reverzné inžinierstvo, obchádzanie bezpečnostných mechanizmov alebo akékoľvek konanie narúšajúce bezpečnosť alebo dostupnosť Aplikácie.

4.13 Prevádzkovateľ je oprávnený monitorovať používanie Aplikácie v rozsahu nevyhnutnom na ochranu svojich práv, bezpečnosti Aplikácie, prevenciu podvodov a plnenie zákonných povinností. Pri dôvodnom podozrení zo Zneužitia Aplikácie môže bez predchádzajúceho upozornenia dočasne obmedziť prístup Používateľa, pozastaviť Objednávku, zablokovať Používateľský účet alebo vyžiadať dodatočné overenie totožnosti. Ak sa podozrenie nepotvrdí, Prevádzkovateľ obnoví prístup bez zbytočného odkladu.

4.14 Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť vybavenie podaní alebo komunikácie, ktoré sú zjavne šikanózne, opakovane bezdôvodné, urážlivé alebo nesúvisia s prevádzkou Aplikácie, pokiaľ ich vybavenie nevyžaduje kogentný Právny predpis.

4.15 Prevádzkovateľ je oprávnený uchovávať technické záznamy o používaní Aplikácie, Objednávkach, platbách, Autorizáciách, komunikácii a ďalších úkonoch Používateľa v rozsahu potrebnom na plnenie Zmluvy, ochranu svojich práv, riešenie sporov a plnenie zákonných povinností. Tieto technické záznamy sa považujú za hodnoverný dôkaz o vykonaných úkonoch, pokiaľ Používateľ nepreukáže ich nesprávnosť.

4.16 Právny vzťah medzi Prevádzkovateľom a Používateľom je samostatný a nezávislý od právneho vzťahu medzi Používateľom a Poskytovateľom. Skutočnosť, že Poskytovateľ

neposkytne zdravotnú starostlivosť, zmení Termín alebo poruší svoje zákonné povinnosti, sama osebe neznamená, že Prevádzkovateľ porušil svoje povinnosti zo Zmluvy alebo že Digitálne plnenie bolo vadné.

4.17 Prevádzkovateľ je oprávnený uzatvárať, meniť alebo ukončovať zmluvné vzťahy s Poskytovateľmi, dočasne obmedziť alebo ukončiť ich dostupnosť v Aplikácii a odstrániť ich Termíny alebo Profil Poskytovateľa. Ak sa takáto zmena dotkne už uhradenej Platennej funkcionality, Prevádzkovateľ postupuje podľa týchto Podmienok a príslušných Právnych predpisov. Používateľ nemá nárok na zachovanie konkrétneho Poskytovateľa alebo konkrétneho Termínu.

V. PREDMET A ROZSAH DIGITÁLNEHO PLNENIA

5.1 Predmetom Zmluvy medzi Prevádzkovateľom a Používateľom je výlučne poskytnutie Digitálneho plnenia v rozsahu zvolenej Bezplatnej alebo Platenej funkcionality Aplikácie a udelenie licencie na jej používanie v rozsahu ustanovenom týmito Podmienkami. Digitálne plnenie predstavuje výlučne elektronické služby poskytované Prevádzkovateľom prostredníctvom Aplikácie a nezahŕňa poskytovanie zdravotnej starostlivosti.

5.2 Digitálne plnenie môže spočívať najmä vo vytvorení Používateľského účtu, spracovaní Objednania, vytvorení Rezervácie, vyhradení Časového slotu, sledovaní dostupnosti Termínu, zasielaní Notifikácií, zobrazovaní Orientačného poradia, vedení Kreditov alebo v sprístupnení iných funkcionalít podľa aktuálnej ponuky Prevádzkovateľa. Rozsah konkrétneho Digitálneho plnenia je vždy určený opisom funkcionality zverejneným v Aplikácii, týmito Podmienkami, prípadnými Osobitnými podmienkami, Cenníkom a rekapituláciou Objednávky.

5.3 Používateľ má nárok iba na také Digitálne plnenie, ktoré bolo výslovne objednané a uhradené. Predchádzajúce používanie Aplikácie, testovacie verzie, propagačné materiály, marketingová komunikácia alebo funkcionality sprístupnené iným Používateľom nezakladajú nárok na ich poskytnutie.

5.4 Digitálne plnenie môže mať povahu jednorazovej alebo priebežnej funkcionality. Jednorazová funkcionalita sa považuje za splnenú vykonaním príslušného technického úkonu Aplikácie, najmä vytvorením Rezervácie, odoslaním Notifikácie alebo sprístupnením digitálneho výstupu. Priebežná funkcionalita sa poskytuje počas doby určenej pri konkrétnej funkcionalite alebo do splnenia účelu, na ktorý bola objednaná.

5.5 Ak je predmetom Platennej funkcionality vytvorenie Rezervácie alebo vyhradenie Časového slotu, predmetom Zmluvy je výlučne vytvorenie digitálneho organizačného záznamu v systéme Prevádzkovateľa. Uhradením Odplaty nevzniká Používateľovi nárok na poskytnutie zdravotnej starostlivosti, dodržanie presného času ošetrenia, prednostné ošetrenie, konkrétny zdravotný výkon ani na dosiahnutie určitého zdravotného výsledku.

5.6 Ak je predmetom Platennej funkcionality sledovanie dostupnosti Termínu alebo zasielanie Notifikácií, Prevádzkovateľ sa zaväzuje vykonávať výlučne technické spracovanie údajov a odosielanie oznámení. Prevádzkovateľ nezaručuje, že sa požadovaný Termín uvoľní, že bude pri reakcii Používateľa ešte dostupný ani že Poskytovateľ následne Termín nezmení alebo nezruší.

5.7 Odplata sa platí výlučne za Digitálne plnenie poskytované Prevádzkovateľom. Nie je úhradou za zdravotnú starostlivosť, zdravotný výkon, prijatie na vyšetrenie, prednostné ošetrenie ani za akékoľvek plnenie Poskytovateľa zdravotnej starostlivosti. Pokiaľ nie je

výslovne uvedené inak, Odplata nie je príjmom Poskytovateľa ani sa nezapočítava na úhradu zdravotných výkonov.

5.8 Skutočnosť, že Používateľ následne zdravotnú starostlivosť neabsolvuje, nedostaví sa na Termín, zmení svoje rozhodnutie alebo mu Poskytovateľ zdravotnú starostlivosť neposkytne, sama osebe nezakladá nárok na vrátenie Odplaty, ak Prevádzkovateľ riadne poskytol objednané Digitálne plnenie. Tým nie sú dotknuté práva Používateľa vyplývajúce z kogentných Právnych predpisov alebo z týchto Podmienok.

5.9 Prevádzkovateľ je oprávnený počas trvania Zmluvy primerane meniť technické riešenie, používateľské rozhranie, spôsob zobrazovania údajov, interné algoritmy alebo iné technické prvky Aplikácie, pokiaľ tým nezníži podstatné vlastnosti objednaného Digitálneho plnenia v rozpore s Právnymi predpismi. Rovnako je oprávnený určovať rozsah dostupných funkcionalít, ich územnú alebo personálnu dostupnosť, limity používania a technické podmienky ich využívania.

5.10 Používateľ je oprávnený používať Digitálne plnenie výlučne na svoju osobnú potrebu alebo v prospech Zastupovanej osoby, na zastupovanie ktorej je oprávnený. Digitálne plnenie ani jednotlivé funkcionality nesmie ďalej predávať, prenášať na tretie osoby, obchodne využívať, zneužívať na blokovanie Termínov ani používať spôsobom odporujúcim týmto Podmienkam alebo účelu Aplikácie.

5.11 Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť poskytnutie alebo pokračovanie Digitálneho plnenia, ak Používateľ poruší tieto Podmienky, používa Aplikáciu podvodným spôsobom, zneužíva technické chyby, neoprávnene manipuluje s Kreditmi, vytvára fiktívne Rezervácie alebo inak narúša riadnu prevádzku Aplikácie. Tým nie je dotknuté právo Prevádzkovateľa na náhradu škody ani na uplatnenie ďalších práv podľa Právnych predpisov.

VI. FUNKCIONALITY APLIKÁCIE

6.1 Prevádzkovateľ môže prostredníctvom Aplikácie sprístupňovať Bezplatné a Platené funkcionality, Jednorazové a Priebežné funkcionality, Balíčky funkcií, Testovacie funkcionality a ďalšie digitálne služby podľa aktuálneho technického, obchodného a prevádzkového modelu Aplikácie.

6.2 Rozsah dostupných funkcionalít závisí najmä od Poskytovateľa, Ambulancie, typu zdravotnej starostlivosti, lokality, kapacity, technických podmienok, spôsobu používania Aplikácie a ďalších objektívnych kritérií určených Prevádzkovateľom. Prevádzkovateľ nie je povinný sprístupňovať všetky funkcionality všetkým Používateľom.

6.3 Prevádzkovateľ je oprávnený funkcionality zavádzať, meniť, aktualizovať, testovať, dočasne obmedziť alebo ukončiť, pokiaľ tým nezasiahne do práv Používateľa z už uzatvorenej Zmluvy alebo kogentných Právnych predpisov. Konkrétny rozsah, cena, podmienky používania a technické parametre jednotlivých funkcionalít sa určujú opisom zverejneným v Aplikácii, Cenníkom, Osobitnými podmienkami alebo rekapituláciou Objednávky.

6.4 Žiadna funkcionalita Aplikácie nepredstavuje zdravotnú starostlivosť, medicínske odporúčanie, záväzok Poskytovateľa vykonať zdravotný výkon, garanciu poradia pacientov ani garanciu času poskytnutia zdravotnej starostlivosti.

6.5 Prevádzkovateľ môže určiť limity používania jednotlivých funkcionalít, najmä počet Objednaní, Rezervácií, Čakacích listín, Notifikácií alebo Zastupovaných osôb. Pri ich

zneužívaní alebo používaní v rozpore s týmito Podmienkami je oprávnený funkcionalitu obmedziť alebo zablokovať.

6.6 ORIENTAČNÝ ČAS. Orientačný čas je Bezplatná funkcionalita umožňujúca Používateľovi zaradiť sa do organizačného poradia Poskytovateľa bez rezervácie konkrétneho Časového slotu. Údaje zobrazované Aplikáciou majú výlučne informatívny charakter a môžu sa meniť podľa aktuálnej prevádzky Ambulancie. Prevádzkovateľ nezodpovedá za zmenu poradia, predĺženie čakania ani za odchýlku medzi údajmi zobrazenými v Aplikácii a skutočným priebehom poskytovania zdravotnej starostlivosti.

6.7 PRESNÝ ČAS. Presný čas je Platená funkcionalita predstavujúca Digitálne plnenie poskytované Prevádzkovateľom, ktorého predmetom je udelenie licencie na používanie funkcionality Aplikácie umožňujúcej Používateľovi vytvoriť a elektronicky zaevidovať rezerváciu konkrétneho Časového slotu prostredníctvom Aplikácie. Odplata sa uhrádza výlučne za poskytnutie tohto Digitálneho plnenia a licencie na jeho používanie, vrátane technického spracovania Objednávky, vytvorenia elektronickej rezervácie, jej evidencie, správy a súvisiacich digitálnych funkcionalít Aplikácie. Odplata nepredstavuje úhradu za objednanie na poskytnutie zdravotnej starostlivosti, za prednostné poskytnutie zdravotnej starostlivosti, za zdravotný výkon Poskytovateľa ani za zabezpečenie skoršieho alebo výhodnejšieho poradia Používateľa pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti. Vytvorením rezervácie konkrétneho Časového slotu nevzniká Používateľovi nárok na prednostné ošetrenie, prednostné zaradenie v poradí pacientov ani garancia, že zdravotná starostlivosť bude poskytnutá alebo začne presne v rezervovanom čase. Prevádzkovateľ zodpovedá výlučne za riadne poskytnutie Digitálneho plnenia spočívajúceho v sprístupnení funkcionality Aplikácie, vytvorení a evidencii elektronickej rezervácie a ďalších digitálnych úkonoch vykonaných prostredníctvom Aplikácie. Za organizáciu poskytovania zdravotnej starostlivosti, určenie poradia pacientov, zmenu času vyšetrenia, vznik omeškania, zrušenie alebo presunutie Termínu a samotné poskytovanie zdravotnej starostlivosti zodpovedá výlučne príslušný Poskytovateľ podľa osobitných Právnych predpisov.

6.8 ČAKACIA LISTINA. Čakacia listina predstavuje funkcionalitu automatizovaného sledovania voľných Termínov podľa kritérií zvolených Používateľom. Prevádzkovateľ nezaručuje uvoľnenie vhodného Termínu ani jeho dostupnosť v okamihu doručenia Notifikácie. Predmetom tejto funkcionality je technické sledovanie dostupnosti Termínov, nie garancia ich úspešného rezervovania.

6.9 NOTIFIKÁCIE. Aplikácia môže zasielať Používateľovi Notifikácie prostredníctvom SMS, e-mailu, push oznámení alebo iných komunikačných kanálov. Prevádzkovateľ nezodpovedá za ich nedoručenie alebo oneskorené doručenie spôsobené okolnosťami na strane mobilného operátora, poskytovateľa elektronickej pošty, zariadenia Používateľa alebo inej tretej osoby. Používateľ je povinný sledovať stav svojich Objednaní aj priamo v Aplikácii.

6.10 ZDRUŽENÝ TERMÍN. Prostredníctvom Združeného termínu môže Hlavný Používateľ vykonať Objednanie aj pre Zastupované osoby. Hlavný Používateľ zodpovedá za správnosť údajov, oprávnenie konať za Zastupované osoby, úhradu Odplaty a správu spoločného Objednania. Prevádzkovateľ nezodpovedá za vnútorné právne alebo finančné vzťahy medzi Hlavným Používateľom a Zastupovanými osobami.

6.11 BALÍČKY FUNKCIÍ. Prevádzkovateľ môže spájať viacero funkcionalít do Balíčkov funkcií za spoločnú cenu. Ak nie je výslovne uvedené inak, Balíček predstavuje jedno zmluvné Digitálne

plnenie. Nevyužitie niektorej jeho časti samo osebe nezakladá nárok na vrátenie pomernej časti Odplaty.

6.12 FLEXI ZRUŠENIE. Flexi zrušenie je samostatná Platená funkcionalita rozširujúca možnosti Používateľa pri Storne Objednania. Nejde o poistný produkt ani o garanciu peňažnej refundácie. Jeho právne účinky sa riadia článkom XI a opisom funkcionality zverejneným pri jej aktivácii.

6.13 Prevádzkovateľ môže sprístupňovať aj ďalšie funkcionality, najmä elektronické formuláre, správu dokumentov, komunikačné nástroje, AI funkcionality alebo služby tretích osôb. Ich právna povaha, cena, rozsah a podmienky používania sa určujú opisom konkrétnej funkcionality, Cenníkom alebo Osobitnými podmienkami.

6.14 Ak konkrétna funkcionalita nie je osobitne upravená týmito Podmienkami, primerane sa na ňu použijú ustanovenia o Digitálnom plnení, Licencii, Odplate, Objednávke, Storne, Kreditoch, Reklamáciách a Zodpovednosti podľa týchto Podmienok.

6.15 Ustanovenia tohto článku sa vykladajú tak, aby každá funkcionalita Aplikácie predstavovala samostatné Digitálne plnenie Prevádzkovateľa a aby bola dôsledne zachovaná právna odlišnosť medzi poskytovaním Digitálneho plnenia Prevádzkovateľom a poskytovaním zdravotnej starostlivosti Poskytovateľom.

VII. CENY, CENNÍK A CENOVÉ PODMIENKY

7.1 Odplaty za jednotlivé Platené funkcionality sú uvedené v Cenníku, opise príslušnej funkcionality, rekapitulácii Objednávky alebo v Osobitných podmienkach. Rozhodujúca je cena zobrazená Používateľovi bezprostredne pred záväzným odoslaním Objednávky.

7.2 Cenník je sprístupnený elektronicky prostredníctvom Aplikácie. Prevádzkovateľ nie je povinný poskytovať jeho listinnú podobu ani oznamovať každú jeho zmenu individuálne, pokiaľ je nová cena Používateľovi riadne zobrazená pred uzatvorením Zmluvy.

7.3 Ceny zobrazené Spotrebiteľovi sú konečnými cenami vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých poplatkov účtovaných Prevádzkovateľom, ak pri konkrétnej funkcionalite alebo Právny predpis neustanovuje inak. Menou plnenia je euro, ak Prevádzkovateľ výslovne nesprístupní inú menu.

7.4 Používateľ je povinný pred odoslaním Objednávky skontrolovať zvolenú funkcionalitu, cenu, rozsah Digitálneho plnenia, prípadné doplnkové funkcionality, použité Kredity, zľavy a výslednú sumu na úhradu. Odoslaním Objednávky potvrdzuje, že bol s cenou riadne oboznámený a súhlasí s jej úhradou.

7.5 Prevádzkovateľ je oprávnený meniť Cenník, cenovú politiku, štruktúru cien, podmienky zliav, Balíčkov funkcií, promo akcií a ďalších cenových mechanizmov podľa vlastného obchodného uváženia. Takáto zmena sa vzťahuje iba na budúce Zmluvy, ak tieto Podmienky alebo Právne predpisy neustanovujú inak.

7.6 Prevádzkovateľ je oprávnený určovať rozdielne ceny podľa typu funkcionality, Poskytovateľa, Ambulancie, lokality, Termínu, kapacity, dopytu, skupiny Používateľov, spôsobu distribúcie, promo kampane alebo iných objektívnych obchodných či technických kritérií. Skutočnosť, že rovnaká funkcionalita bola v minulosti alebo inému Používateľovi ponúknutá za odlišnú cenu, nezakladá nárok na zľavu, refundáciu ani dorovnanie ceny.

7.7 Prevádzkovateľ môže poskytovať zľavy, promo kódy, bonusy, bezodplatné Kredity, skúšobné obdobia alebo iné obchodné zvýhodnenia. Na ich poskytnutie nevzniká právny nárok, pokiaľ podmienky konkrétnej kampane výslovne neustanovujú inak. Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť alebo odobrať zvýhodnenie získané podvodom, zneužitím Aplikácie alebo porušením pravidiel kampane.

7.8 Doplnkové funkcionality, najmä Flexi zrušenie, SMS Notifikácie alebo iné platené nadstavby, predstavujú samostatné Digitálne plnenia, ktorých cena sa posudzuje nezávisle od ceny hlavnej funkcionality, ak nie sú výslovne zahrnuté v Balíčku funkcií.

7.9 Odplata predstavuje výlučne protiplnenie za Digitálne plnenie poskytované Prevádzkovateľom. Nie je úhradou za zdravotnú starostlivosť, zdravotný výkon, prednostné ošetrenie ani za akékoľvek plnenie Poskytovateľa zdravotnej starostlivosti. Uhradením Odplaty nevzniká Používateľovi voči Poskytovateľovi žiadny nárok na poskytnutie zdravotnej starostlivosti ani na dodržanie konkrétneho času ošetrenia.

7.10 Ak Poskytovateľ účtuje vlastnú cenu za zdravotnú starostlivosť alebo iný poplatok, ide o samostatný právny vzťah medzi Poskytovateľom a Používateľom. Prevádzkovateľ za výšku, splatnosť ani zákonnosť týchto platieb nezodpovedá. Informácie o cenách Poskytovateľa môžu byť v Aplikácii zobrazované iba informatívne.

7.11 Ak je v Aplikácii zobrazená zjavne nesprávna cena v dôsledku Technickej chyby, chyby prenosu údajov alebo iného omylu, pričom Používateľ o tejto chybe vedel alebo vzhľadom na okolnosti musel vedieť, Prevádzkovateľ nie je povinný poskytnúť Digitálne plnenie za takúto cenu. V takom prípade je oprávnený Objednávku odmietnuť alebo zrušiť a vrátiť prijatú platbu, prípadne umožniť Používateľovi vytvoriť novú Objednávku za správnu cenu.

7.12 Prevádzkovateľ je oprávnený opraviť zjavné cenové chyby, neoprávnene uplatnené zľavy, nesprávne pripísané Kredity alebo iné omyly pri výpočte ceny, pokiaľ tým nezasiahne do práv Používateľa nad rámec prípustný podľa kogentných Právnych predpisov.

7.13 Prevádzkovateľ nezodpovedá za kurzové rozdiely, bankové poplatky ani iné náklady účtované bankou, Platobnou bránou, vydavateľom platobnej karty, telekomunikačným operátorom alebo inou treťou osobou v súvislosti s úhradou Odplaty alebo používaním Aplikácie. Používateľ znáša tiež náklady na internetové pripojenie, zariadenie a ďalšie technické prostriedky potrebné na používanie Aplikácie.

VIII. POUŽÍVATEĽSKÝ ÚČET, REGISTRÁCIA A PRÍSTUP K APLIKÁCII

8.1 Niektoré funkcionality Aplikácie sú dostupné aj bez registrácie. Používanie vybraných funkcionalít môže Prevádzkovateľ podmieniť vytvorením Používateľského účtu, overením Kontaktného údaja, úspešnou Autorizáciou alebo splnením ďalších technických či bezpečnostných podmienok.

8.2 Registrácia Používateľského účtu je bezodplatná, ak Prevádzkovateľ pri konkrétnej funkcionalite neurčí inak. Vytvorením účtu Používateľ nezískava vlastnícke ani iné majetkové právo k Aplikácii, databáze, identifikátoru účtu ani k technickej infraštruktúre Prevádzkovateľa; získava iba neprenosné oprávnenie používať účet počas jeho existencie v súlade s týmito Podmienkami.

8.3 Používateľský účet slúži najmä na správu Objednaní, Rezervácií, Kreditov, Notifikácií, nastavení a ďalších funkcionalít Aplikácie. Prevádzkovateľ je oprávnený meniť jeho technické riešenie, spôsob prihlasovania, rozsah funkcionalít alebo používateľské rozhranie, pokiaľ tým

neobmedzí práva Používateľa vyplývajúce z už uzatvorených Zmlúv alebo kogentných Právnych predpisov.

8.4 Používateľ je povinný uvádzať pravdivé, úplné a aktuálne údaje a bezodkladne ich aktualizovať. Prevádzkovateľ nezodpovedá za následky spôsobené nesprávnymi alebo neaktuálnymi údajmi, najmä za nedoručenie Notifikácií, nesprávne vytvorenie Objednávky alebo nemožnosť obnovy prístupu k účtu.

8.5 Prevádzkovateľ je oprávnený overovať správnosť Kontaktných údajov alebo totožnosť Používateľa prostredníctvom Autorizačného kódu, elektronického odkazu, potvrdenia prostredníctvom pôvodného Kontaktného údaja alebo iným primeraným spôsobom. Ak Používateľ požadované overenie nevykoná alebo dostatočne nepreukáže svoju totožnosť, Prevádzkovateľ môže registráciu odmietnuť, účet neaktivovať, obmedziť jeho funkcionality alebo odmietnuť vykonať požadovanú zmenu.

8.6 Prihlásenie do Aplikácie môže prebiehať prostredníctvom jednorazového Autorizačného kódu, biometrických údajov, externého autentifikačného systému alebo iného bezpečnostného mechanizmu určeného Prevádzkovateľom. Prevádzkovateľ je oprávnený spôsob autentifikácie meniť z bezpečnostných, technických alebo prevádzkových dôvodov.

8.7 Používateľ je povinný chrániť svoje prihlasovacie a autorizačné údaje, nesprístupniť ich tretím osobám a bezodkladne oznámiť každé podozrenie zo zneužitia účtu alebo bezpečnostného incidentu. Do okamihu, kým Prevádzkovateľ môže primerane prijať ochranné opatrenia, zodpovedá Používateľ za úkony vykonané prostredníctvom jeho účtu, pokiaľ nepreukáže, že k zneužitiu došlo bez jeho zavinenia.

8.8 Používateľ je povinný používať Aplikáciu výlučne v súlade s týmito Podmienkami. Bez predchádzajúceho súhlasu Prevádzkovateľa nesmie vytvárať fiktívne Rezervácie, blokovať Termíny bez skutočného záujmu, obchádzať bezpečnostné opatrenia, vytvárať duplicitné účty za účelom získania výhod, komerčne sprostredkúvať Termíny ani používať Aplikáciu spôsobom, ktorý narúša jej riadnu prevádzku.

8.9 Prevádzkovateľ je oprávnený monitorovať používanie Aplikácie a automatizovane alebo manuálne vyhodnocovať bezpečnostné riziká, podvodné konanie alebo iné porušenia Podmienok. Ak je to potrebné na ochranu Aplikácie, údajov alebo práv ostatných osôb, môže bez predchádzajúceho upozornenia dočasne obmedziť alebo zablokovať účet, pozastaviť Objednávky, vyžiadať dodatočné overenie alebo vykonať iné primerané bezpečnostné opatrenie.

8.10 Používateľský účet je osobný a neprenosný. Nemožno ho predať, prenajať, postúpiť ani sprístupniť tretej osobe. Používateľ však môže prostredníctvom svojho účtu vytvárať Objednávky pre Zastupovanú osobu, ak je na to oprávnený podľa týchto Podmienok alebo Právnych predpisov.

8.11 Prevádzkovateľ je oprávnený zisťovať a riešiť duplicitné alebo neoprávnene vytvorené účty, najmä ak slúžia na obchádzanie Podmienok, získavanie neoprávnených zliav alebo Kreditov, narúšanie prevádzky Aplikácie alebo inú formu Zneužitia Aplikácie.

8.12 Používateľ môže kedykoľvek požiadať o zrušenie svojho účtu spôsobom určeným Prevádzkovateľom. Prevádzkovateľ je oprávnený pred jeho zrušením vyžadovať overenie totožnosti, dokončenie aktívnych Zmlúv, vysporiadanie záväzkov alebo splnenie ďalších úkonov potrebných na riadne ukončenie právneho vzťahu.

8.13 Zrušenie Používateľského účtu samo osebe nespôsobuje zánik práv a povinností vyplývajúcich z už uzatvorených Zmlúv, aktívnych Objednávok, povinnosti uhradiť Odplatu ani automatické vymazanie údajov, ktoré je Prevádzkovateľ povinný uchovávať podľa Právnych predpisov alebo na ochranu svojich práv.

8.14 Prevádzkovateľ je oprávnený Používateľský účet ukončiť alebo dlhodobo obmedziť najmä v prípade Závažného porušenia Podmienok, podvodného konania, Zneužitia Aplikácie, uvedenia nepravdivých údajov, neoprávneného zásahu do Aplikácie, bezpečnostného rizika alebo dlhodobej neaktivity účtu, ak sú splnené podmienky ustanovené týmito Podmienkami alebo Právnymi predpismi.

8.15 Prevádzkovateľ negarantuje nepretržitú dostupnosť Používateľského účtu. Účet môže byť dočasne nedostupný najmä počas údržby, Aktualizácie, bezpečnostného incidentu, výpadku technickej infraštruktúry alebo z dôvodov vyššej moci. Takáto primeraná nedostupnosť sama osebe nezakladá nárok na náhradu škody alebo inú kompenzáciu, ak nejde o vadu Digitálneho plnenia podľa Právnych predpisov.

8.16 Prevádzkovateľ je oprávnený uchovávať technické záznamy o registrácii, prihláseniach, Autorizáciách, zmenách údajov, Objednávkach, použití Kreditov, bezpečnostných incidentoch a ďalších úkonoch vykonaných prostredníctvom Používateľského účtu. Tieto záznamy sa považujú za hodnoverný dôkaz o používaní Aplikácie, pokiaľ Používateľ nepreukáže ich nesprávnosť.

8.17 Po ukončení Používateľského účtu Prevádzkovateľ spracúva a uchováva údaje iba v rozsahu a po dobu vyžadovanú Právnymi predpismi, ochranou svojich práv alebo riadnym vysporiadaním zmluvných vzťahov. Nakladanie s osobnými údajmi sa spravuje Zásadami ochrany osobných údajov.

IX. VZNIK ZMLUVY, OBJEDNÁVKA A PLATOBNÉ PODMIENKY

9.1 Zmluva medzi Prevádzkovateľom a Používateľom sa uzatvára elektronickými prostriedkami prostredníctvom Aplikácie. Pred záväzným odoslaním Objednávky je Používateľ oboznámený najmä s podstatnými vlastnosťami Digitálneho plnenia, jeho cenou, podmienkami používania, dobou poskytovania a týmito Podmienkami v rozsahu vyžadovanom Právnymi predpismi.

9.2 Elektronický proces uzatvorenia Zmluvy môže zahŕňať najmä výber Poskytovateľa, Ambulancie, funkcionality, Termínu alebo Časového slotu, zadanie alebo potvrdenie údajov Používateľa alebo Zastupovanej osoby, výber doplnkových funkcionalít, uplatnenie Kreditov alebo zľavy, kontrolu rekapitulácie Objednávky, udelenie potrebných súhlasov a vykonanie platby. Prevádzkovateľ je oprávnený tento proces primerane meniť alebo technicky upravovať.

9.3 Používateľ je povinný pred odoslaním Objednávky skontrolovať správnosť všetkých údajov uvedených v rekapitulácii. Odoslaním Objednávky potvrdzuje ich správnosť a úplnosť. Prevádzkovateľ nezodpovedá za následky spôsobené nesprávnymi údajmi zadanými Používateľom, pokiaľ nevznikli v dôsledku Technickej chyby Aplikácie.

9.4 Objednávka predstavuje záväzný návrh Používateľa na uzatvorenie Zmluvy. Pri Platených funkcionalitách sa za záväzné odoslanie Objednávky považuje aktivácia elektronického prvku jednoznačne označujúceho povinnosť zaplatiť cenu, spojená so splnením ďalších podmienok vyžadovaných Aplikáciou.

9.5 Zmluva vzniká okamihom určeným pri konkrétnej funkcionalite, spravidla potvrdením Objednávky po úspešnej autorizácii platby alebo pri Bezplatných funkcionalitách potvrdením Objednávky Prevádzkovateľom. Samotné prijatie Objednávky do systému alebo automatické potvrdenie jej prijatia nemusí predstavovať uzatvorenie Zmluvy.

9.6 Prevádzkovateľ je oprávnený Objednávku pred jej akceptovaním odmietnuť najmä z dôvodu nedostupnosti funkcionality alebo Termínu, neúspešnej platby, nesprávnych údajov, podozrenia zo Zneužitia Aplikácie, zjavne nesprávnej ceny, Technickej chyby alebo inej objektívnej prekážky.

9.7 Vloženie Termínu alebo Časového slotu do procesu Objednávky samo osebe nezakladá nárok na jeho rezerváciu. Pokiaľ Aplikácia výslovne neuvádza inak, Prevádzkovateľ nie je povinný blokovať zvolený Termín až do úspešného dokončenia Objednávky a autorizácie platby.

9.8 Používateľ udeľuje súhlas s týmito Podmienkami samostatným elektronickým úkonom. Ak Právne predpisy vyžadujú osobitný súhlas, najmä so začatím poskytovania Digitálneho plnenia pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy, udeľuje sa samostatne spôsobom určeným Aplikáciou.

9.9 Po uzatvorení Zmluvy Prevádzkovateľ poskytne Používateľovi potvrdenie na Trvanlivom médiu, najmä prostredníctvom elektronickej pošty alebo Používateľského účtu. Potvrdenie obsahuje najmä identifikáciu Objednávky, opis Digitálneho plnenia, cenu, prípadne Termín, podmienky Storna a ďalšie údaje vyžadované Právnymi predpismi.

9.10 Zmluva sa uzatvára na dobu potrebnú na poskytnutie objednaného Digitálneho plnenia, ak z povahy konkrétnej funkcionality alebo Osobitných podmienok nevyplýva inak. Jej splnením nie sú dotknuté ustanovenia, ktoré majú podľa svojej povahy trvať aj po jej zániku.

9.11 Odplata sa uhrádza spôsobom sprístupneným v Aplikácii, najmä prostredníctvom Platobnej brány, platobnej karty, Kreditov alebo ich kombinácie. Prevádzkovateľ nie je povinný umožniť iný spôsob úhrady. Platobné služby zabezpečuje tretia osoba a Prevádzkovateľ nezodpovedá za zlyhanie platby spôsobené bankou, poskytovateľom platobných služieb alebo inou okolnosťou mimo jeho kontroly.

9.12 Platba sa považuje za úspešne vykonanú okamihom potvrdenia autorizácie príslušným platobným systémom. Samotná rezervácia finančných prostriedkov alebo predautorizácia platby neznamená jej úspešné vykonanie. Ak platba nie je úspešne autorizovaná, Prevádzkovateľ nie je povinný poskytnúť objednané Digitálne plnenie.

9.13 Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť alebo pozastaviť spracovanie platby, vyžiadať dodatočné overenie alebo prijať iné primerané opatrenia, ak existuje dôvodné podozrenie z podvodu, neoprávneného použitia platobného prostriedku, Zneužitia Aplikácie alebo iného protiprávneho konania.

9.14 Ak dôjde k duplicitnej platbe alebo k Technickej chybe pri platobnom procese, Prevádzkovateľ po jej overení vykoná primerané vysporiadanie, najmä vrátením platby alebo pripísaním Kreditov, podľa okolností prípadu a Právnych predpisov.

9.15 Elektronické doklady súvisiace s úhradou, najmä potvrdenie o platbe, faktúra, dobropis alebo iný účtovný doklad, môžu byť Používateľovi doručované elektronicky prostredníctvom e-mailu alebo Používateľského účtu. Používateľ je povinný bezodkladne oznámiť zistené chyby vo fakturačných údajoch.

9.16 Ak po vzniku Zmluvy nemožno objednané Digitálne plnenie poskytnúť z dôvodu Technickej chyby, objektívnej nedostupnosti funkcionality alebo z dôvodov na strane Poskytovateľa, Prevádzkovateľ je oprávnený ponúknuť náhradné Digitálne plnenie, pripísať Kredity alebo vrátiť Odplatu spôsobom ustanoveným týmito Podmienkami a Právnymi predpismi. Tým nie sú dotknuté práva Používateľa vyplývajúce z kogentných ustanovení Právnych predpisov.

9.17 Zmenu už uzatvorenej Zmluvy možno vykonať iba v rozsahu umožnenom Aplikáciou alebo týmito Podmienkami. Prevádzkovateľ nie je povinný umožniť zmenu Poskytovateľa, Termínu, Zastupovanej osoby alebo iných podstatných náležitostí Objednávky, ak by tým došlo k zásahu do práv tretích osôb, bezpečnosti systému alebo riadnej prevádzky Aplikácie.

9.18 Elektronické záznamy Prevádzkovateľa o uzatvorení Zmluvy, Objednávke, Autorizácii, platbe, použití Kreditov, komunikácii a ďalších úkonoch vykonaných prostredníctvom Aplikácie sa považujú za hodnoverný dôkaz o vzniku, obsahu a plnení Zmluvy, pokiaľ Používateľ nepreukáže ich nesprávnosť.

X. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

10.1 Tento článok sa vzťahuje výlučne na Používateľa, ktorý má pri uzatvorení Zmluvy postavenie Spotrebiteľa. Používateľ, ktorý uzatvára Zmluvu v súvislosti so svojou podnikateľskou činnosťou, povolaním alebo výkonom podnikania, nemá právo na odstúpenie podľa tohto článku, ak mu také právo výslovne neprizná Prevádzkovateľ alebo Právny predpis.

10.2 Právo na odstúpenie od Zmluvy podľa tohto článku je potrebné odlišovať od Storna Objednávky, Reklamácie Digitálneho plnenia, zmeny Termínu, využitia Flexi zrušenia alebo zrušenia Používateľského účtu. Tieto právne inštitúty sa spravujú samostatnými ustanoveniami týchto Podmienok.

10.3 Ak Právny predpis neustanovuje inak alebo sa neuplatní niektorá zo zákonných výnimiek, Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy uzatvorenej na diaľku bez uvedenia dôvodu v zákonnej lehote, spravidla do 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy.

10.4 Odstúpenie musí byť urobené jednoznačným prejavom vôle, ktorý umožňuje identifikovať Používateľa a Zmluvu, od ktorej odstupuje. Odstúpenie možno doručiť najmä prostredníctvom Aplikácie, elektronickou poštou, formulárom sprístupneným Prevádzkovateľom alebo písomne na adresu jeho sídla. Použitie vzorového formulára nie je povinné.

10.5 Prevádzkovateľ je oprávnený vyžiadať si primerané doplnenie údajov alebo overenie totožnosti osoby uplatňujúcej odstúpenie, ak je to potrebné na spoľahlivú identifikáciu Zmluvy alebo ochranu práv Používateľa. Potvrdenie prijatia odstúpenia neznamená automatické uznanie jeho dôvodnosti alebo splnenia zákonných podmienok.

10.6 Ak je predmetom jednej Objednávky viacero samostatných Digitálnych plnení, Používateľ môže odstúpiť iba od tej časti Zmluvy, pri ktorej to umožňuje jej povaha alebo Právne predpisy. Pri neoddeliteľných Balíčkoch funkcií sa odstúpenie spravidla vzťahuje na Balíček ako celok.

10.7 Ak má byť Digitálne plnenie alebo služba poskytnutá pred uplynutím lehoty na odstúpenie, Prevádzkovateľ je oprávnený vyžiadať si od Používateľa výslovnú žiadosť o začatie plnenia a samostatné potvrdenie, že bol poučený o právnych dôsledkoch takéhoto

postupu, najmä o strate práva na odstúpenie alebo o povinnosti uhradiť pomernú časť ceny, ak to vyžaduje Právny predpis.

10.8 Ak Používateľ neudelí súhlasy alebo potvrdenia vyžadované Právnymi predpismi, Prevádzkovateľ nie je povinný začať poskytovať Digitálne plnenie pred uplynutím zákonnej lehoty na odstúpenie a môže Objednávku odmietnuť, ak okamžité poskytnutie tvorí podstatnú vlastnosť objednanej funkcionality.

10.9 Pri službách poskytovaných na základe výslovnej žiadosti Používateľa pred uplynutím lehoty na odstúpenie vzniká Používateľovi pri platnom odstúpení povinnosť uhradiť pomernú časť ceny za plnenie, ktoré bolo do okamihu odstúpenia riadne poskytnuté, ak sú splnené podmienky ustanovené Právnymi predpismi.

10.10 Ak ide o Digitálny obsah alebo Digitálnu službu, pri ktorých Právne predpisy viažu zánik práva na odstúpenie na začatie alebo úplné poskytnutie plnenia, právo na odstúpenie zaniká iba za podmienok ustanovených zákonom, najmä po udelení výslovného súhlasu Používateľa a splnení informačných povinností Prevádzkovateľa.

10.11 Pri jednotlivých Platených funkcionalitách sa za začatie alebo úplné poskytnutie Digitálneho plnenia považujú úkony uvedené v opise konkrétnej funkcionality alebo v týchto Podmienkach. Skutočnosť, že zdravotná starostlivosť bude Poskytovateľom poskytnutá neskôr, nemá sama osebe vplyv na okamih splnenia Digitálneho plnenia poskytovaného Prevádzkovateľom.

10.12 Ak Používateľ platne odstúpi od Zmluvy, Prevádzkovateľ vráti prijaté platby bez zbytočného odkladu a najneskôr v lehote ustanovenej Právnymi predpismi. Platba sa spravidla vracia rovnakým spôsobom, akým bola prijatá, pokiaľ sa strany nedohodnú inak alebo bezpečnostné pravidlá platobného systému nevyžadujú odlišný postup.

10.13 Ak bola cena uhradená úplne alebo sčasti Kreditmi, promo Kreditmi alebo iným bonusovým zvýhodnením, Prevádzkovateľ vykoná vysporiadanie spôsobom zodpovedajúcim ich právnej povahe. Bezodplatne poskytnuté bonusy alebo promo zvýhodnenia sa spravidla nevyplácajú v peniazoch, ak Právny predpis neustanovuje inak.

10.14 Prevádzkovateľ nie je povinný vrátiť tú časť ceny, ktorú je podľa Právnych predpisov oprávnený ponechať si ako odplatu za už riadne poskytnuté Digitálne plnenie alebo za pomernú časť služby.

10.15 Po platnom odstúpení je Prevádzkovateľ oprávnený deaktivovať príslušnú funkcionalitu, zrušiť Licenciu, odstrániť prístup k objednanému Digitálnemu plneniu a vykonať ďalšie technické opatrenia potrebné na ukončenie Zmluvy. Odstúpenie od jednej Zmluvy samo osebe nespôsobuje zánik Používateľského účtu ani ďalších samostatných Zmlúv uzatvorených medzi stranami.

10.16 Odstúpenie od Zmluvy medzi Prevádzkovateľom a Používateľom nemá samo osebe vplyv na právny vzťah medzi Používateľom a Poskytovateľom zdravotnej starostlivosti, na zdravotnú dokumentáciu ani na práva a povinnosti vyplývajúce zo zdravotníckych Právnych predpisov.

10.17 Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť odstúpenie uplatnené po uplynutí zákonnej lehoty, v prípadoch, keď právo na odstúpenie zaniklo alebo sa na konkrétnu Zmluvu nevzťahuje. Ak z obsahu podania vyplýva, že Používateľ uplatňuje iné právo, Prevádzkovateľ je oprávnený posúdiť podanie podľa jeho skutočného obsahu.

10.18 Elektronické záznamy Prevádzkovateľa o uzatvorení Zmluvy, udelení súhlasov, začatí a ukončení poskytovania Digitálneho plnenia, prijatí odstúpenia a vykonaní refundácie sa považujú za hodnoverný dôkaz o priebehu zmluvného vzťahu, pokiaľ Používateľ nepreukáže ich nesprávnosť.

10.19 Prevádzkovateľ môže Používateľovi dobrovoľne priznať výhodnejší režim odstúpenia, refundácie alebo storna, než vyplýva z Právnych predpisov alebo týchto Podmienok. Takéto individuálne rozhodnutie nezakladá právny nárok ostatných Používateľov na rovnaké plnenie.

XI. STORNO OBJEDNANIA A VYSPORIADANIE ODPLATY

11.1 Používateľ je oprávnený zrušiť Objednanie spôsobom sprístupneným v Aplikácii, spravidla najneskôr 72 hodín pred Termínom, ak pri konkrétnej funkcionalite, Poskytovateľovi alebo Termíne nie je uvedená iná lehota. Storno je účinné okamihom jeho riadneho potvrdenia v Aplikácii a zaevidovania Prevádzkovateľom.

11.2 Storno podľa tohto článku predstavuje zmluvný spôsob ukončenia Objednania a nie je odstúpením od Zmluvy podľa článku X, reklamáciou Digitálneho plnenia ani zrušením Používateľského účtu. Samotná neúčasť na Termine, telefonické oznámenie Poskytovateľovi alebo iný úkon vykonaný mimo Aplikácie sa nepovažuje za riadne Storno, pokiaľ Prevádzkovateľ výslovne neurčí inak.

11.3 Ak Používateľ vykoná Storno v stanovenej lehote, vzniká mu nárok na vysporiadanie Odplaty spôsobom určeným týmito Podmienkami, spravidla pripísaním Kreditov vo výške zodpovedajúcej uhradenej Odplate za zrušenú funkcionalitu. Peňažná refundácia sa poskytuje iba v prípadoch ustanovených Právnymi predpismi alebo ak o nej rozhodne Prevádzkovateľ.

11.4 Ak Používateľ vykoná Storno po uplynutí stanovenej lehoty alebo sa na Termín bez riadneho Storna nedostaví, nárok na Kredity ani na vrátenie Odplaty mu spravidla nevzniká, ak tieto Podmienky alebo aktivovaná funkcionalita Flexi zrušenie neustanovujú inak. Rovnaké následky má aj oneskorený príchod alebo iná prekážka na strane Používateľa, pre ktorú nemožno zachovať rezervovaný Termín.

11.5 Ak má Používateľ aktivovanú funkcionalitu Flexi zrušenie, vysporiadanie Storna sa riadi podmienkami tejto funkcionality. Odplata za Flexi zrušenie predstavuje samostatné Digitálne plnenie a po jeho aktivácii sa nevracia ani nepripisuje vo forme Kreditov.

11.6 Ak Termín alebo Objednanie zruší Poskytovateľ alebo Prevádzkovateľ z dôvodov, ktoré nie sú na strane Používateľa, Prevádzkovateľ podľa povahy prípadu zabezpečí primerané vysporiadanie, najmä ponúkne náhradný Termín, pripíše Kredity alebo vráti Odplatu, ak to vyžadujú Právne predpisy alebo iné riešenie nie je primerané.

11.7 Prevádzkovateľ nezodpovedá za zrušenie alebo zmenu Termínu zo strany Poskytovateľa, najmä z dôvodu práceneschopnosti, neodkladného zdravotného výkonu, organizačných zmien, technickej poruchy alebo iných okolností na strane Poskytovateľa. Zodpovednosť Prevádzkovateľa sa v takom prípade obmedzuje výlučne na vysporiadanie Odplaty za vlastné Digitálne plnenie podľa týchto Podmienok.

11.8 Používateľ nemá z dôvodu zrušenia alebo zmeny Termínu nárok na náhradu cestovných nákladov, ušlého zárobku, parkovného, nákladov na ubytovanie ani iných nepriamych alebo následných nákladov, pokiaľ kogentný Právny predpis neustanovuje inak.

11.9 Pri Balíčkoch funkcií, Združených termínoch, Čakacej listine, Platených notifikáciách alebo iných osobitných funkcionalitách sa vysporiadanie Storna riadi ich povahou a opisom konkrétnej funkcionality. Ak už bolo Digitálne plnenie úplne alebo čiastočne poskytnuté, Prevádzkovateľ nie je povinný pripísať Kredity alebo vrátiť Odplatu v rozsahu zodpovedajúcom už poskytnutému plneniu.

11.10 Ak Storno alebo nemožnosť poskytnutia Digitálneho plnenia vznikla v dôsledku Technickej chyby Aplikácie alebo vady Digitálneho plnenia, postupuje sa podľa ustanovení o zodpovednosti za vady Digitálneho plnenia.

11.11 Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť pripísanie Kreditov alebo inú formu vysporiadania, ak Používateľ zneužíva storno mechanizmus, opakovane blokuje Termíny bez skutočného záujmu, uvádza nepravdivé údaje alebo inak porušuje tieto Podmienky. Tým nie je dotknuté právo Prevádzkovateľa priznať Používateľovi individuálne výhodnejšie riešenie, ktoré však nezakladá nárok v iných prípadoch.

11.12 Kredity sa pripisujú na Používateľský účet bez zbytočného odkladu po splnení podmienok na ich priznanie. Ak Používateľ účet nemá alebo to technické riešenie neumožňuje, Prevádzkovateľ zvolí iný primeraný spôsob vysporiadania v súlade s týmito Podmienkami a Právnymi predpismi.

11.13 Ak sa vykonáva peňažná refundácia, uskutoční sa spravidla rovnakým spôsobom, akým bola prijatá platba. Prevádzkovateľ je oprávnený vyžiadať si primerané overenie totožnosti alebo platobných údajov a nie je povinný vyplatiť peňažnú hodnotu promo kódov, bonusov alebo bezodplatne poskytnutých Kreditov, ak Právny predpis neustanovuje inak.

11.14 Stornom zaniká príslušná Rezervácia alebo Časový slot. Prevádzkovateľ nezaručuje opätovnú dostupnosť rovnakého Termínu ani zachovanie pôvodnej ceny alebo podmienok pri novom Objednaní, ktoré sa vždy riadi aktuálnym Cenníkom a Podmienkami.

11.15 Elektronické záznamy Prevádzkovateľa o vykonaní Storna, jeho čase, rozsahu, vysporiadaní Odplaty a ďalších súvisiacich úkonoch sa považujú za hodnoverný dôkaz o priebehu storno procesu, pokiaľ Používateľ nepreukáže ich nesprávnosť.

XII. KREDITOVÝ SYSTÉM

12.1 Prevádzkovateľ môže Používateľovi viesť kreditový účet, na ktorom eviduje Kredity získané najmä v dôsledku Storna Objednania, promo akcií, zákazníckej podpory, bonusových programov alebo z iného dôvodu určeného Prevádzkovateľom. Kredity predstavujú internú zúčtovaciu jednotku Aplikácie a nepredstavujú elektronické peniaze, platobnú službu, vklad ani inú peňažnú hodnotu podľa osobitných Právnych predpisov.

12.2 Kredity možno použiť výlučne na úhradu Odplaty za Platené funkcionality sprístupnené v Aplikácii v rozsahu určenom Prevádzkovateľom. Prevádzkovateľ je oprávnený určiť funkcionality, pri ktorých použitie Kreditov nie je možné alebo je obmedzené.

12.3 Kredity nie sú prevoditeľné na inú osobu, nemožno ich predať, darovať, založiť, postúpiť ani inak s nimi nakladať, pokiaľ Prevádzkovateľ výslovne neurčí inak. Používateľ nemá nárok požadovať ich výplatu v peniazoch, ak kogentný Právny predpis neustanovuje inak.

12.4 Každý Kredit môže mať vlastný právny režim podľa dôvodu jeho vzniku. Kredity získané ako náhrada za Storno, promo Kredity, bonusové Kredity alebo individuálne kompenzácie sa môžu líšiť najmä dobou platnosti, rozsahom použitia alebo ďalšími podmienkami, ktoré sú Používateľovi oznámené pri ich pripísaní.

12.5 Ak nie je pri pripísaní Kreditov uvedené inak, Kredity sú platné 12 mesiacov odo dňa ich pripísania. Po uplynutí tejto lehoty zanikajú bez nároku na náhradu, ak ich zánik nie je v rozpore s kogentnými Právnymi predpismi.

12.6 Pri úhrade Odplaty sa Kredity použijú automaticky v poradí určenom Prevádzkovateľom, spravidla podľa najskoršieho dátumu ich expirácie, ak Aplikácia neumožňuje iný postup.

12.7 Ak cena funkcionality prevyšuje hodnotu Kreditov, Používateľ doplatí rozdiel spôsobom sprístupneným v Aplikácii. Ak hodnota Kreditov prevyšuje cenu funkcionality, nevyužitý zostatok zostáva evidovaný na kreditovom účte.

12.8 Prevádzkovateľ je oprávnený opraviť nesprávne pripísané alebo odpísané Kredity, odstrániť duplicitné pripísanie, odobrať Kredity získané podvodným spôsobom alebo vzniknuté v dôsledku Technickej chyby. O takej oprave Používateľa primerane informuje.

12.9 Pri zrušení Používateľského účtu z dôvodu porušenia Podmienok alebo Zneužitia Aplikácie môže Prevádzkovateľ nevyužité Kredity zrušiť. Ak je účet zrušený bez zavinenia Používateľa, s Kreditmi sa naloží podľa ich právnej povahy a kogentných Právnych predpisov.

12.10 Evidencia Kreditov vedená Prevádzkovateľom sa považuje za rozhodujúcu pre určenie ich počtu, použitia, platnosti a zániku, pokiaľ Používateľ nepreukáže jej nesprávnosť.

12.11 Prevádzkovateľ je oprávnený kreditový systém meniť, rozširovať alebo ukončiť. Takáto zmena sa však nedotkne Kreditov, ktoré už boli Používateľovi platne pripísané, ak by tým boli porušené jeho práva vyplývajúce z kogentných Právnych predpisov.

XIII. PRÁVA Z VÁD DIGITÁLNEHO PLNENIA A REKLAMAČNÝ PORIADOK

13.1 Prevádzkovateľ zodpovedá za to, že Platené digitálne plnenie má pri jeho poskytnutí vlastnosti dohodnuté v Zmluve, týchto Podmienkach, opise funkcionality a vlastnosti vyžadované príslušnými Právnymi predpismi. Prevádzkovateľ nezodpovedá za zdravotnú starostlivosť, odborné medicínske rozhodnutia Poskytovateľa ani za okolnosti, ktoré vznikli mimo prevádzky Aplikácie.

13.2 Za vadu digitálneho plnenia sa nepovažuje najmä nedostupnosť zdravotníckeho pracovníka, zmena ordinačných hodín, zrušenie alebo presunutie Termínu Poskytovateľom, predĺženie čakacej doby, zmena poradia pacientov, medicínske rozhodnutie Poskytovateľa ani iná okolnosť, ktorá nespočíva vo funkčnosti Aplikácie alebo digitálneho plnenia poskytovaného Prevádzkovateľom.

13.3 Používateľ je povinný vytknúť vadu bez zbytočného odkladu po jej zistení prostredníctvom Aplikácie, elektronickou poštou alebo iným kontaktným kanálom určeným Prevádzkovateľom. V reklamácii uvedie najmä identifikáciu Objednávky, popis vady, čas jej výskytu a podľa možností priloží podklady umožňujúce jej preverenie.

13.4 Prevádzkovateľ po doručení reklamácie preverí jej dôvodnosť a vybaví ju v lehote ustanovenej Právnymi predpismi. Ak je na riadne posúdenie reklamácie potrebná súčinnosť Používateľa alebo tretej osoby, lehota plynie spôsobom ustanoveným príslušnými Právnymi predpismi.

13.5 Ak je reklamácia dôvodná, Prevádzkovateľ odstráni vadu v primeranej lehote, sprístupní náhradné digitálne plnenie, poskytne primeranú zľavu z Odplaty alebo vráti príslušnú časť ceny, ak odstránenie vady nie je možné alebo by bolo neprimerané. Voľba spôsobu nápravy sa spravuje kogentnými ustanoveniami Právnych predpisov.

13.6 Používateľ môže požadovať primeranú zľavu z ceny alebo odstúpiť od Zmluvy iba v prípadoch ustanovených Právnymi predpismi, najmä ak Prevádzkovateľ vadu neodstráni v primeranej lehote, odstránenie vady odmietne alebo ide o vadu takej závažnosti, ktorá odôvodňuje okamžité uplatnenie týchto práv.

13.7 Prevádzkovateľ nezodpovedá za vady spôsobené používaním Aplikácie v rozpore s Podmienkami, neaktuálnym softvérom alebo operačným systémom, nesplnením Technických požiadaviek, výpadkom internetového pripojenia, zásahom tretej osoby, vírusom, nesprávnym nastavením zariadenia alebo inou okolnosťou na strane Používateľa.

13.8 Prevádzkovateľ je oprávnený pred vybavením reklamácie požadovať primeranú súčinnosť Používateľa, najmä poskytnutie technických údajov, screenshotov, logov alebo umožnenie reprodukcie vady. Neposkytnutie potrebnej súčinnosti môže mať za následok nemožnosť reklamáciu riadne posúdiť.

13.9 Ak sa preukáže, že reklamácia nie je dôvodná alebo reklamovaná okolnosť nepredstavuje vadu digitálneho plnenia, Prevádzkovateľ reklamáciu zamietne a svoje rozhodnutie stručne odôvodní.

13.10 Vybavením reklamácie nie sú dotknuté ostatné práva Používateľa priznané kogentnými Právnymi predpismi ani právo Prevádzkovateľa namietať neoprávnenosť uplatneného nároku.

XIV. ZODPOVEDNOSŤ PREVÁDZKOVATEĽA

14.1 Prevádzkovateľ zodpovedá Používateľovi výlučne za riadne poskytnutie Digitálneho plnenia v rozsahu dohodnutom Zmluvou, týmito Podmienkami a kogentnými Právnymi predpismi. Prevádzkovateľ nezodpovedá za poskytovanie zdravotnej starostlivosti, diagnostiku, liečbu, zdravotný stav Používateľa ani za odborné rozhodnutia Poskytovateľov zdravotnej starostlivosti.

14.2 Prevádzkovateľ nezodpovedá za obsah, správnosť, úplnosť ani aktuálnosť údajov poskytnutých Poskytovateľom, najmä údajov o ordinačných hodinách, dostupnosti Termínov, personálnom obsadení, čakacej dobe, poskytovaných výkonoch, cenách zdravotných služieb alebo iných informáciách zobrazovaných na základe údajov Poskytovateľa.

14.3 Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú v dôsledku konania alebo opomenutia Poskytovateľa, tretej osoby alebo samotného Používateľa, najmä za zrušenie Termínu, omeškanie pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti, nesprávne medicínske rozhodnutie,

odmietnutie ošetrenia, neúčasť Používateľa alebo porušenie povinností vyplývajúcich z týchto Podmienok.

14.4 Prevádzkovateľ ďalej nezodpovedá za škodu spôsobenú výpadkom elektrickej energie, internetu, telekomunikačných služieb, cloudových služieb, služieb Platobnej brány, kybernetickým útokom, zásahom vyššej moci ani inou okolnosťou, ktorú nemohol pri vynaložení odbornej starostlivosti predvídať alebo odvrátiť.

14.5 Používateľ je povinný bezodkladne prijať primerané opatrenia na predchádzanie vzniku škody. Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu, ktorej mohol Používateľ primeraným postupom zabrániť alebo jej rozsah podstatne znížiť.

14.6 Ak Právne predpisy pripúšťajú obmedzenie náhrady škody, celková zodpovednosť Prevádzkovateľa voči Používateľovi za škodu vzniknutú z jednej Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nepresiahne výšku Odplaty, ktorú Používateľ za príslušné Digitálne plnenie skutočne uhradil. Toto obmedzenie sa neuplatní pri škode spôsobenej úmyselne ani v prípadoch, v ktorých ho nemožno podľa kogentných Právnych predpisov platne dohodnúť.

14.7 Prevádzkovateľ nezodpovedá za ušlý zisk, stratu obchodnej príležitosti, nepriamu škodu, následnú škodu, stratu údajov, reputácie alebo iné obdobné majetkové či nemajetkové ujmy, ak ich zodpovednosť nemožno podľa Právnych predpisov platne založiť.

14.8 Ak Používateľ spôsobí Prevádzkovateľovi škodu porušením týchto Podmienok, najmä uvedením nepravdivých údajov, Zneužitím Aplikácie, neoprávneným zásahom do jej prevádzky alebo porušením práv tretích osôb, zodpovedá za jej náhradu v plnom rozsahu podľa príslušných Právnych predpisov.

XV. DUŠEVNÉ VLASTNÍCTVO A LICENČNÉ PODMIENKY

15.1 Aplikácia, jej zdrojový kód, objektový kód, architektúra, databázy, databázové štruktúry, používateľské rozhranie, grafické spracovanie, dizajn, algoritmy, workflow, technické riešenia, dokumentácia, texty, fotografie, videá, zvukové záznamy, ochranné známky, obchodné meno, logo, obchodné označenia, know-how, obchodné tajomstvo, analytické modely, štatistiky, metaúdaje, ako aj všetky ostatné súčasti Aplikácie a Digitálneho plnenia predstavujú predmet práv duševného vlastníctva Prevádzkovateľa alebo tretích osôb a sú chránené príslušnými Právnymi predpismi.

15.2 Uzatvorením Zmluvy ani používaním Aplikácie Používateľ nenadobúda vlastnícke právo ani majetkové práva k Aplikácii alebo jej jednotlivým častiam. Prevádzkovateľ udeľuje Používateľovi iba nevýhradnú, neprevoditeľnú, nepostúpiteľnú, odvolateľnú a časovo obmedzenú licenciu na používanie Aplikácie počas trvania príslušnej Zmluvy výlučne na jej obvyklý účel a v rozsahu nevyhnutnom na riadne využívanie objednaného Digitálneho plnenia.

15.3 Licencia podľa predchádzajúceho bodu neoprávňuje Používateľa na akékoľvek iné používanie Aplikácie alebo jej častí, než ktoré je výslovne dovolené týmito Podmienkami, Zmluvou alebo kogentnými Právnymi predpismi. Všetky práva, ktoré nie sú Používateľovi výslovne udelené, zostávajú vyhradené Prevádzkovateľovi alebo príslušnému nositeľovi práv.

15.4 Používateľ nie je bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa oprávnený najmä kopírovať, rozmnožovať, meniť, prekladať, upravovať, spájať, rozdeľovať, verejne sprístupňovať, prenajímať, sublicencovať, predávať, distribuovať alebo inak komerčne využívať Aplikáciu alebo jej časť, vykonávať spätné inžinierstvo, dekompiláciu alebo spätnú analýzu, obchádzať technické ochranné opatrenia, vytvárať odvodené diela, neoprávnene zasahovať do zdrojového alebo objektového kódu, databáz alebo komunikačných rozhraní, ani používať Aplikáciu spôsobom odporujúcim jej účelu alebo týmto Podmienkam, pokiaľ kogentný Právny predpis neustanovuje inak.

15.5 Používateľ nesmie systematicky alebo automatizovaným spôsobom získavať údaje z Aplikácie, najmä prostredníctvom robotov, crawlerov, scraperov, skriptov, nástrojov umelej inteligencie alebo iných automatizovaných technológií, ani vytvárať databázy alebo súbory údajov odvodené z obsahu Aplikácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa.

15.6 Databázy vytvorené alebo používané Prevádzkovateľom, vrátane databáz Poskytovateľov, Termínov, Rezervácií, cien, používateľských údajov, štatistických údajov, analytických údajov, kategorizácie, metaúdajov a ďalších databáz vytvorených pri prevádzke Aplikácie, požívajú ochranu podľa príslušných Právnych predpisov. Používateľ nie je oprávnený ich ako celok ani ich podstatnú časť získavať, opakovane používať alebo inak využívať nad rámec bežného používania Aplikácie.

15.7 Používateľ nie je oprávnený používať Aplikáciu, jej obsah, databázy, technické riešenia, know-how alebo iné súčasti Digitálneho plnenia na účely vývoja, testovania, trénovania alebo zlepšovania systémov umelej inteligencie, strojového učenia alebo obdobných technológií, ani na vytvorenie alebo podporu konkurenčného produktu alebo služby, pokiaľ Prevádzkovateľ neudelí predchádzajúci písomný súhlas.

15.8 Bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa nie je dovolené používať obchodné meno, ochranné známky, logo, doménové mená, grafické prvky ani inú obchodnú identitu Prevádzkovateľa spôsobom, ktorý by mohol vyvolať dojem existencie obchodnej spolupráce, partnerstva, licencie, zastúpenia alebo iného právneho vzťahu.

15.9 Ak Používateľ prostredníctvom Aplikácie poskytne vlastný obsah, hodnotenie, spätnú väzbu, návrhy na zlepšenie alebo iné podklady, udeľuje Prevádzkovateľovi bezodplatnú, nevýhradnú, časovo neobmedzenú, územne neobmedzenú licenciu na ich použitie v rozsahu nevyhnutnom na prevádzku, správu, zabezpečenie, testovanie, vývoj, zdokonaľovanie a propagáciu Aplikácie. Prevádzkovateľ je oprávnený v rovnakom rozsahu udeliť sublicenciu svojim dodávateľom alebo zmluvným partnerom podieľajúcim sa na prevádzke Aplikácie. Tým nie sú dotknuté Právne predpisy upravujúce ochranu osobných údajov.

15.10 Prevádzkovateľ je oprávnený používať anonymizované, pseudonymizované alebo agregované údaje vzniknuté pri prevádzke Aplikácie na analytické, štatistické, bezpečnostné, vývojové, výskumné, optimalizačné a obchodné účely, pokiaľ takéto použitie neumožňuje identifikáciu konkrétnej fyzickej osoby alebo nie je v rozpore s Právnymi predpismi.

15.11 Porušenie ustanovení tohto článku sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy. Prevádzkovateľ je v takom prípade oprávnený bez predchádzajúceho upozornenia primerane obmedziť alebo ukončiť prístup Používateľa k Aplikácii, zablokovať Používateľský účet, požadovať odstránenie protiprávneho stavu, náhradu škody, vydanie bezdôvodného

obohatenia, primerané zadosťučinenie alebo uplatniť akýkoľvek ďalší nárok vyplývajúci z Právnych predpisov.

15.12 Ukončením Zmluvy alebo zánikom Používateľského účtu licencia udelená Používateľovi podľa tohto článku automaticky zaniká. Tým nie sú dotknuté práva Prevádzkovateľa na uchovávanie údajov v rozsahu ustanovenom Právnymi predpismi, oprávnenia používať anonymizované alebo agregované údaje podľa bodu 15.10 ani iné práva a povinnosti, ktoré majú podľa svojej povahy trvať aj po skončení zmluvného vzťahu.

XVI. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV A KOMUNIKÁCIA

16.1 Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje Používateľov v súlade s príslušnými Právnymi predpismi, najmä s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR), zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a ďalšími všeobecne záväznými Právnymi predpismi.

16.2 Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov, právach dotknutých osôb, účeloch spracúvania, právnych základoch, príjemcoch údajov, dobe uchovávania a kontaktných údajoch Prevádzkovateľa sú uvedené v samostatnom dokumente „Zásady ochrany osobných údajov“, ktorý je zverejnený v Aplikácii a tvorí samostatný dokument.

16.3 Používateľ berie na vedomie, že bez spracúvania určitých osobných údajov nie je možné vytvoriť Používateľský účet, uzatvoriť Zmluvu, zabezpečiť rezerváciu Termínu, poskytovať jednotlivé funkcionality Aplikácie ani riadne komunikovať s Používateľom alebo Poskytovateľom.

16.4 Prevádzkovateľ je oprávnený doručovať Používateľovi oznámenia súvisiace s plnením Zmluvy najmä prostredníctvom Aplikácie, Používateľského účtu, elektronickej pošty, SMS správ, push notifikácií alebo iným Kontaktným údajom, ktoré Používateľ poskytol. Takáto komunikácia sa nepovažuje za marketingovú komunikáciu, pokiaľ jej účelom je plnenie Zmluvy alebo splnenie zákonnej povinnosti.

16.5 Používateľ je povinný udržiavať svoje Kontaktné údaje aktuálne. Prevádzkovateľ nezodpovedá za následky spôsobené tým, že Používateľ oznámi nesprávne, neúplné alebo neaktuálne údaje.

16.6 Písomnosť alebo elektronická správa sa považuje za doručenú okamihom jej sprístupnenia v Používateľskom účte alebo odoslaním na posledný Kontaktný údaj oznámený Používateľom, pokiaľ kogentný Právny predpis neustanovuje inak. Skutočnosť, že sa Používateľ s obsahom správy reálne neoboznámil z dôvodov na svojej strane, nemá sama osebe vplyv na účinky doručenia.

16.7 Marketingová komunikácia bude Používateľovi zasielaná iba v rozsahu a za podmienok ustanovených Právnymi predpismi. Používateľ môže kedykoľvek využiť možnosti odhlásenia odberu marketingových oznámení spôsobom uvedeným v príslušnej správe alebo v Aplikácii.

16.8 Prevádzkovateľ je oprávnený pri komunikácii využívať automatizované systémy, chatbotov, nástroje umelej inteligencie alebo iné technické prostriedky, ak tým nie sú dotknuté práva Používateľa vyplývajúce z Právnych predpisov.

16.9 Prevádzkovateľ je oprávnený uchovávať komunikáciu s Používateľom, technické záznamy o doručovaní, telefonické hovory so zákazníckou podporou a inú komunikáciu uskutočnenú pri plnení Zmluvy, ak je to nevyhnutné na plnenie zákonných povinností, ochranu práv Prevádzkovateľa alebo na preukázanie vzniku, obsahu a plnenia Zmluvy.

16.10 Ustanovenia tohto článku sa vykladajú v spojení so Zásadami ochrany osobných údajov, ktoré upravujú spracúvanie osobných údajov podrobnejšie. V prípade rozporu medzi týmto článkom a kogentnými ustanoveniami Právnych predpisov o ochrane osobných údajov majú prednosť príslušné Právne predpisy.

XVII. TECHNICKÁ PREVÁDZKA APLIKÁCIE A ZMENY DIGITÁLNEHO PLNENIA

17.1 Prevádzkovateľ je oprávnený priebežne rozvíjať, meniť, aktualizovať, dopĺňať, optimalizovať alebo inak upravovať Aplikáciu, jej jednotlivé Funkcionality, technické riešenie, používateľské rozhranie, databázovú štruktúru, algoritmy, bezpečnostné mechanizmy, spôsob spracúvania údajov, komunikačné rozhrania a ostatné súčasti Digitálneho plnenia, ak je takáto zmena odôvodnená najmä technologickým vývojom, bezpečnostnými požiadavkami, zmenou Právnych predpisov, požiadavkami Poskytovateľov alebo zlepšením funkčnosti Aplikácie.

17.2 Prevádzkovateľ je oprávnený zavádzať nové Funkcionality, upravovať alebo rozširovať existujúce Funkcionality, meniť ich názov, technické parametre, spôsob používania, grafické rozhranie, spôsob Objednávania, dostupnosť alebo ich zaradiť medzi Bezplatné alebo Platené Funkcionality, ak tým neporuší práva Používateľa vyplývajúce z už uzatvorenej Zmluvy alebo kogentných Právnych predpisov.

17.3 Prevádzkovateľ môže poskytovať niektoré Funkcionality ako testovacie, pilotné, experimentálne alebo beta verzie. Takéto Funkcionality môžu obsahovať chyby, nemusia byť úplné, stabilné ani trvalo dostupné a Prevádzkovateľ ich môže kedykoľvek zmeniť, obmedziť alebo ukončiť aj bez predchádzajúceho upozornenia. Ak nie je výslovne uvedené inak, na testovacie Funkcionality sa nevzťahuje záruka ich nepretržitej dostupnosti ani ich budúce zaradenie medzi štandardné Funkcionality.

17.4 Prevádzkovateľ je oprávnený využívať pri prevádzke Aplikácie služby tretích osôb, najmä cloudové služby, hostingové riešenia, databázové systémy, platobné brány, SMS a e-mailové brány, autentifikačné služby, analytické nástroje, rozhrania API, integračné platformy, systémy umelej inteligencie alebo iné technologické riešenia. Použitie takýchto služieb nemení právnu povahu Digitálneho plnenia poskytovaného Prevádzkovateľom.

17.5 Prevádzkovateľ nezodpovedá za výpadok alebo obmedzenie Funkcionality spôsobené výlučne poruchou alebo nedostupnosťou služieb tretích osôb, najmä poskytovateľov internetového pripojenia, cloudových služieb, platobných systémov, telekomunikačných operátorov alebo iných technologických partnerov, ak ich nemohol pri vynaložení primeranej odbornej starostlivosti predvídať alebo odvrátiť.

17.6 Prevádzkovateľ je oprávnený vykonávať plánované alebo neplánované servisné zásahy, aktualizácie, údržbu, migráciu údajov, bezpečnostné kontroly alebo iné technické práce, počas ktorých môže byť Aplikácia alebo jej časť dočasne nedostupná alebo obmedzená. Ak je to primerane možné, Prevádzkovateľ o plánovaných odstávkach Používateľov vhodným spôsobom informuje.

17.7 Prevádzkovateľ negarantuje, že Aplikácia bude kompatibilná so všetkými zariadeniami, operačnými systémami, internetovými prehliadačmi alebo ich verziami. Používateľ je povinný používať podporované technické prostriedky a zabezpečiť si na vlastné náklady ich primeranú funkčnosť, internetové pripojenie a aktualizácie.

17.8 Prevádzkovateľ je oprávnený ukončiť podporu starších verzií Aplikácie, operačných systémov alebo technických zariadení, ak ich ďalšia podpora nie je primeraná z technických, bezpečnostných alebo ekonomických dôvodov. Takéto rozhodnutie samo osebe nezakladá Používateľovi nárok na náhradu škody ani inú kompenzáciu.

17.9 Prevádzkovateľ môže pri poskytovaní Digitálneho plnenia využívať automatizované procesy, algoritmy alebo nástroje umelej inteligencie na spracovanie údajov, vyhľadávanie Termínov, zobrazovanie odporúčaní, optimalizáciu prevádzky, zákaznícku podporu alebo iné technické účely. Takéto nástroje slúžia výlučne ako technologická podpora Aplikácie a samy osebe nepredstavujú poskytovanie zdravotnej starostlivosti, medicínske odporúčanie ani odborné rozhodnutie.

17.10 Ak Aplikácia obsahuje funkcionality využívajúce umelú inteligenciu, ich výstupy majú výlučne informatívny alebo organizačný charakter, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak. Používateľ berie na vedomie, že automaticky generované výstupy môžu obsahovať nepresnosti a nenahrádzajú odborné posúdenie Poskytovateľa zdravotnej starostlivosti.

17.11 Prevádzkovateľ je oprávnený meniť technické limity Aplikácie, rozsah jednotlivých Funkcionalít, spôsob ich aktivácie, počet dostupných Objednávok, Rezervácií, Notifikácií, Zastupovaných osôb alebo iné prevádzkové parametre, ak je takáto zmena primeraná a odôvodnená technickými, bezpečnostnými alebo obchodnými dôvodmi.

17.12 Prevádzkovateľ môže niektoré Funkcionality sprístupniť iba vybraným Používateľom, Poskytovateľom, Ambulanciám alebo lokalitám, prípadne ich poskytovať postupne alebo v obmedzenom režime. Skutočnosť, že určitá Funkcionalita je dostupná inému Používateľovi alebo Poskytovateľovi, nezakladá nárok na jej sprístupnenie ďalším osobám.

17.13 Prevádzkovateľ je oprávnený meniť technické požiadavky na používanie Aplikácie, spôsob Autorizácie, bezpečnostné opatrenia alebo spôsob komunikácie medzi Aplikáciou a technickými zariadeniami Používateľa, ak je to potrebné na zachovanie bezpečnosti, spoľahlivosti alebo ďalšieho rozvoja Aplikácie.

17.14 Ak zmena Digitálneho plnenia predstavuje zmenu, pri ktorej Právne predpisy ukladajú Prevádzkovateľovi informačnú povinnosť alebo priznávajú Používateľovi osobitné práva, Prevádzkovateľ ich splní spôsobom a v rozsahu ustanovenom príslušnými Právnymi predpismi.

XVIII. BEZPEČNOSŤ APLIKÁCIE

18.1 Prevádzkovateľ prijíma primerané technické, organizačné a bezpečnostné opatrenia na ochranu Aplikácie, Digitálneho plnenia, údajov Používateľov, práv Poskytovateľov a vlastnej technologickej infraštruktúry. Rozsah týchto opatrení určuje s prihliadnutím na aktuálne technické poznatky, mieru rizika, povahu spracúvaných údajov a všeobecne uznávané bezpečnostné štandardy.

18.2 Používateľ je povinný používať Aplikáciu výlučne spôsobom, ktorý je v súlade s týmito Podmienkami, Právnymi predpismi a jej určeným účelom. Je zakázané najmä akékoľvek konanie smerujúce k narušeniu bezpečnosti Aplikácie, jej dostupnosti, funkčnosti alebo integrity údajov.

18.3 Bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa Používateľ nesmie používať automatizované nástroje alebo softvér na vytváranie Objednávok, získavanie údajov alebo inú interakciu s Aplikáciou, najmä roboty, skripty, crawlery, scrapery, Selenium, Puppeteer, Playwright, AI agentov ani obdobné technológie, pokiaľ to výslovne neumožňuje Aplikácia alebo príslušné rozhranie API sprístupnené Prevádzkovateľom.

18.4 Používateľ nesmie obchádzať bezpečnostné mechanizmy Aplikácie, limity používania, autentifikačné procesy, technické obmedzenia ani vykonávať spätnú analýzu bezpečnostných opatrení. Rovnako nesmie neoprávnene testovať zraniteľnosti Aplikácie, vykonávať penetračné testy alebo inú činnosť, ktorá môže ohroziť jej bezpečnosť alebo riadnu prevádzku.

18.5 Za Zneužitie Aplikácie sa považuje najmä vytváranie fiktívnych Objednávok, blokovanie Termínov bez skutočného záujmu, neoprávnené získavanie Kreditov alebo zliav, vytváranie duplicitných Používateľských účtov, neoprávnené používanie cudzích identifikačných údajov, manipulácia s platobným procesom, neoprávnený zásah do zdrojového kódu, databáz alebo komunikačných rozhraní Aplikácie, ako aj akékoľvek konanie smerujúce k poškodeniu Prevádzkovateľa, Poskytovateľov alebo ostatných Používateľov.

18.6 Prevádzkovateľ je oprávnený priebežne monitorovať prevádzku Aplikácie, analyzovať bezpečnostné udalosti, vyhodnocovať rizikové správanie a využívať automatizované nástroje na detekciu podvodov, neoprávneného používania, bezpečnostných incidentov alebo iných okolností, ktoré môžu ohroziť riadnu prevádzku Aplikácie.

18.7 Ak Prevádzkovateľ zistí alebo má dôvodné podozrenie na Zneužitie Aplikácie, porušenie týchto Podmienok, neoprávnený prístup alebo inú bezpečnostnú hrozbu, je oprávnený bez predchádzajúceho upozornenia prijať primerané ochranné opatrenia, najmä dočasne pozastaviť alebo obmedziť Používateľský účet, zablokovať Objednávku, odmietnuť vykonanie transakcie, obmedziť prístup z určitej IP adresy alebo zariadenia, vyžiadať dodatočné overenie totožnosti alebo vykonať iné technické opatrenie potrebné na ochranu Aplikácie.

18.8 Prevádzkovateľ je oprávnený viesť elektronické záznamy o používaní Aplikácie, prihlasovaní, Autorizáciách, Objednávkach, platbách, bezpečnostných udalostiach, komunikácii a ďalších úkonoch vykonaných prostredníctvom Aplikácie. Tieto záznamy môže využívať na zabezpečenie prevádzky, ochranu svojich práv, riešenie sporov, odhaľovanie podvodov a plnenie zákonných povinností. Pokiaľ Používateľ nepreukáže opak, považujú sa za hodnoverný záznam o priebehu používania Aplikácie.

18.9 Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú bezpečnostným incidentom, ktorý vznikol v dôsledku porušenia povinností Používateľa, používania neaktuálneho softvéru alebo zariadenia, nedostatočného zabezpečenia jeho Kontaktných údajov, zariadenia alebo internetového pripojenia, ani za incident spôsobený konaním tretej osoby, ktoré nemohol pri vynaložení primeranej odbornej starostlivosti odvrátiť.

18.10 Prevádzkovateľ nezodpovedá za dočasnú nedostupnosť Aplikácie alebo jej časti spôsobenú kybernetickým útokom, škodlivým softvérom, útokom typu DDoS, ransomvérom, phishingom, výpadkom cloudových služieb, telekomunikačných sietí, dodávky elektrickej energie, platobných systémov, služieb tretích osôb alebo inou udalosťou vyššej moci, ktorú nemohol primerane predvídať alebo ovplyvniť.

18.11 Za vyššiu moc sa na účely týchto Podmienok považujú najmä vojna, ozbrojený konflikt, teroristický útok, pandémia, epidémia, prírodná katastrofa, požiar, povodeň, rozsiahly

výpadok dodávky elektrickej energie, rozhodnutie orgánu verejnej moci, kybernetický útok veľkého rozsahu alebo iná mimoriadna udalosť, ktorá objektívne znemožňuje alebo podstatne sťažuje riadnu prevádzku Aplikácie.

18.12 Počas trvania udalosti vyššej moci alebo bezpečnostného incidentu je Prevádzkovateľ oprávnený primerane obmedziť poskytovanie Digitálneho plnenia, vykonať bezpečnostnú odstávku, zmeniť technický spôsob poskytovania Funkcionalít alebo prijať iné nevyhnutné opatrenia na ochranu Aplikácie a údajov Používateľov. Ak je to možné, Používateľov o takýchto opatreniach vhodným spôsobom informuje.

18.13 Prevádzkovateľ je oprávnený spolupracovať s orgánmi verejnej moci, poskytovateľmi bezpečnostných služieb, Poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti, poskytovateľmi platobných služieb a ďalšími oprávnenými subjektmi pri objasňovaní bezpečnostných incidentov, podvodov alebo iného protiprávneho konania, a to v rozsahu dovolenom Právnymi predpismi.

18.14 Ak Používateľ poruší povinnosti podľa tohto článku, zodpovedá Prevádzkovateľovi za škodu, inú majetkovú ujmu alebo náklady, ktoré mu v príčinnej súvislosti s takýmto porušením vzniknú, vrátane primeraných nákladov na odstránenie bezpečnostného incidentu, obnovu prevádzky Aplikácie alebo ochranu práv tretích osôb.

XIX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

19.1 Tieto Podmienky upravujú právne vzťahy medzi Prevádzkovateľom a Používateľom vznikajúce pri používaní Aplikácie a pri poskytovaní Digitálneho plnenia. Právne vzťahy výslovne neupravené týmito Podmienkami sa spravujú príslušnými Právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov, ako aj ďalšími všeobecne záväznými Právnymi predpismi.

19.2 Prevádzkovateľ je oprávnený tieto Podmienky primerane meniť alebo dopĺňať najmä z dôvodu zmeny Právnych predpisov, rozhodovacej praxe súdov alebo orgánov verejnej moci, technologického vývoja, bezpečnostných požiadaviek, rozšírenia alebo zmeny Funkcionalít Aplikácie, obchodného modelu alebo z iných objektívnych prevádzkových dôvodov. Nové znenie Podmienok zverejní prostredníctvom Aplikácie spolu s dátumom jeho účinnosti.

19.3 Na Zmluvy uzatvorené pred nadobudnutím účinnosti nového znenia Podmienok sa použijú Podmienky účinné v čase uzatvorenia príslušnej Zmluvy, ak kogentný Právny predpis alebo tieto Podmienky pri Priebežných Funkcionalitách neustanovujú inak.

19.4 Ak sa niektoré ustanovenie týchto Podmienok stane alebo ukáže ako neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, nemá táto skutočnosť vplyv na platnosť, účinnosť ani vykonateľnosť ostatných ustanovení. Namiesto takého ustanovenia sa použije ustanovenie Právnych predpisov, ktoré svojím obsahom a účelom čo najviac zodpovedá pôvodnému hospodárskemu a právnemu zámeru strán.

19.5 Prevádzkovateľ a Používateľ sa zaväzujú riešiť prípadné spory prednostne zmierlivou cestou. Používateľ môže svoje podnety, reklamácie alebo žiadosti o nápravu uplatniť prostredníctvom kontaktných údajov zverejnených v Aplikácii alebo iným spôsobom určeným Prevádzkovateľom. Prevádzkovateľ sa zaväzuje vybaviť takéto podania spôsobom a v lehotách ustanovených Právnymi predpismi.

19.6 Ak je Používateľ Spotrebiteľom a nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že Prevádzkovateľ porušil jeho práva, má po doručení žiadosti o nápravu Prevádzkovateľovi právo obrátiť sa s návrhom na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov. Ak na riešenie sporu nie je príslušný osobitný subjekt, príslušným subjektom je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iný vecne príslušný subjekt zapísaný v zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Tým nie je dotknuté právo Používateľa obrátiť sa na príslušný súd alebo iný orgán verejnej moci. Orgánom dohľadu nad dodržiavaním povinností Prevádzkovateľa podľa právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa je Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, Slovenská republika, internetová stránka: **www.soi.sk**, pokiaľ osobitný Právny predpis neustanovuje príslušnosť iného orgánu verejnej moci.

19.7 Na riešenie sporov zo Zmluvy je príslušný vecne a miestne príslušný súd Slovenskej republiky podľa Právnych predpisov. Ak je Používateľ Spotrebiteľom, žiadne ustanovenie týchto Podmienok nemožno vykladať spôsobom, ktorý by obmedzoval alebo vylučoval jeho práva priznané kogentnými ustanoveniami Právnych predpisov.

19.8 Prevádzkovateľ je oprávnený previesť alebo postúpiť svoje práva a povinnosti vyplývajúce z týchto Podmienok alebo zo Zmluvy na právneho nástupcu alebo inú osobu, najmä v súvislosti s prevodom podniku alebo jeho časti, zlúčením, splynutím, rozdelením spoločnosti, reorganizáciou podnikania alebo inou formou právneho nástupníctva, ak tým nedôjde k zníženiu úrovne ochrany Používateľa poskytovanej kogentnými Právnymi predpismi.

19.9 Ak Prevádzkovateľ v jednotlivom prípade neuplatní niektoré zo svojich práv, poskytne Používateľovi individuálnu výhodu alebo sa rozhodne neuplatniť niektoré ustanovenie týchto Podmienok, nepredstavuje to vzdanie sa príslušného práva, uznanie povinnosti ani vytvorenie ustálenej obchodnej praxe. Takéto individuálne rozhodnutie nezakladá nárok Používateľa ani iných osôb na rovnaké plnenie v budúcnosti.

19.10 Jednotlivé Zmluvy, Objednávky, Digitálne plnenia, Funkcionality, Reklamácie, Storná alebo iné právne úkony uskutočnené prostredníctvom Aplikácie sa posudzujú samostatne, pokiaľ z ich povahy alebo z Právnych predpisov nevyplýva inak. Neplatnosť, neúčinnosť alebo zánik jedného právneho vzťahu nemá bez ďalšieho vplyv na ostatné právne vzťahy medzi Prevádzkovateľom a Používateľom.

19.11 Ak tieto Podmienky alebo Právne predpisy neustanovujú inak, všetky oznámenia, súhlasy, potvrdenia a právne úkony uskutočnené prostredníctvom Aplikácie, Používateľského účtu alebo inými elektronickými prostriedkami sa považujú za vykonané v písomnej forme v rozsahu pripustenom Právnymi predpismi.

19.12 Tieto Podmienky sa vykladajú tak, aby bola v čo najväčšom rozsahu zachovaná ich platnosť, účinnosť a vykonateľnosť. Ak existuje viacero možných výkladov jednotlivého ustanovenia, prednosť má taký výklad, ktorý zachová súlad Podmienok s Právnymi predpismi, ich hospodársky účel a oprávnené záujmy Prevádzkovateľa aj Používateľa.

19.13 Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť dňa **9.8.2026** a odo dňa ich účinnosti v plnom rozsahu nahrádzajú všetky predchádzajúce všeobecné obchodné podmienky upravujúce

používanie Aplikácie Bonboneo a poskytovanie Digitálneho plnenia, ak pri konkrétnej Zmluve alebo Priebežnej Funkcionalite nie je výslovne uvedené inak.