

Všeobecné obchodné podmienky asistenčnej služby TravelMedik

1 ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú podmienky použitia asistenčnej služby TravelMedik poskytovanej spoločnosťou Click2Claim, sro, IČO: 28791215, so sídlom Jičínska 1748/5, Vinohrady, 130 00 Praha 3, zapísané v obchodnom registri vedenom u Mestského súdu v Prahe, sp. zn. C 218874 (ďalej len „Click2Claim“).
- 1.2 Služba TravelMedik predstavuje asistenčnú službu, ktorá slúži na pomoc pri riešení zdravotných problémov na cestách v zahraničí. Podľa typu služby TravelMedik môže ísť o službu na jednorazovú cestu alebo službu na určitú dobu, počas ktorej je služba poskytovaná.
- 1.3 Službu TravelMedik môžu využívať iba osoby staršie ako 18 rokov, ktoré nie sú obmedzené vo svojprávnosti. Ustanovenia podľa vety predchádzajúcej nebránia využitiu služby TravelMedik Užívateľom – rodičom pre maloleté dieťa, ak sú služby v prospech dieťaťa súčasťou služby TravelMedik.
- 1.4 Službu TravelMedik môže využívať iba užívateľ, ktorý si službu TravelMedik zakúpil sám, prípadne sa naň služba vzťahuje v rámci zakúpeného balíčka služby TravelMedik (ďalej len „Užívateľ“). Užívateľ berie na vedomie, že prostredníctvom služby TravelMedik nie je oprávnený konzultovať zdravotný stav inej osoby, ibaže sa jedná o osoby, voči ktorým vystupuje v pozícii zákonného zástupcu.
- 1.5 Click2Claim prehlasuje, že nie je poskytovateľom zdravotných služieb v zmysle zákona č. 372/2011 Zb. o zdravotných službách a podmienkach ich poskytovania (ďalej len „Zákon o zdravotných službách“). Prostredníctvom služby TravelMedik dochádza k poskytovaniu asistenčných služieb a k sprostredkovaniu služby virtuálnej lekárskej prehliadky Užívateľa za pomoci on-line formulára vyhodnocujúceho príznaky Užívateľa a následnú konzultáciu zdravotného stavu Užívateľa s poskytovateľom zdravotných služieb.
- 1.6 Služba TravelMedik ponúka konzultáciu v nasledujúcich odboroch:
 - 1.6.1 praktické lekárstvo,
 - 1.6.2 kardiológie a interné lekárstvo,
 - 1.6.3 pediatria,
 - 1.6.4 kožné,

1.6.5 neurológia,

1.6.6 gastroenterológia.

1.7 Užívateľ berie na vedomie, že miestom poskytovania služby TravelMedik a zdravotných služieb je Česká republika. Právny vzťah medzi Užívateľom a Click2Claim sa spravuje právnym poriadkom Českej republiky.

2 VYUŽITIE SLUŽBY TRAVELMEDIK

2.1 Užívateľ v prípade záujmu o využitie služby TravelMedik navštívi internetové stránky, na ktorých je vykonaná autorizácia jeho prístupových údajov. V prípade problémov s vykonaním autorizácie môže Užívateľ kontaktovať asistenčné call centrum Click2Claim na telefónnom čísle, ktoré mu bude zaslané po chybnnej validácii. Asistenčné call centrum je dostupné 7 dní v týždni 24 hodín denne.

2.2 Po vykonaní autorizácie Užívateľa dostane Užívateľ formou SMS alebo QR kódu prístup do technického riešenia – softvér, na ktorom je umiestnený smart on-line formulár, ktorého úlohou je zhromaždiť príznaky a informácie o aktuálnom zdravotnom stave Užívateľa.

2.3 Informácie z on-line formulára sú následne zaslané zdravotníckemu personálu, ktorý vykoná vyhodnotenie a v prípade vhodnosti odporučí on-line konzultáciu s lekárom.

2.4 Užívateľ dostane SMS správou pozvánku do tzv. virtuálnej čakárne, kde Užívateľ čaká na spojenie s lekárom. Užívateľ následne konzultuje svoj zdravotný stav s lekárom prostredníctvom videohovoru. Pre vylúčenie prípadných pochybností Click2Claim upozorňuje Užívateľa, že podmienkou pozvánky do tzv. virtuálnej čakárne je úplné vyplnenie dotazníka podľa čl. 2.2.

2.5 Po ukončení on-line konzultácie vypracuje lekár lekársku správu, ktorú uloží do systému a táto je automaticky archivovaná. Užívateľ dostane lekársku správu na emailovú adresu evidovanú Click2Claim. Užívateľ dostane tiež orientačný preklad lekárskej správy do anglického jazyka a jazyka krajiny, kde sa Užívateľ nachádza.

2.6 Ak je vhodná osobná návšteva poskytovateľa zdravotníckych služieb, odporúča Click2Claim Užívateľovi konzultovať výber vhodného miestneho zdravotníckeho zariadenia s poisťovňou, u ktorej má dohodnuté cestovné poistenie.

2.7 Click2Claim upozorňuje Užívateľa, že na využitie služby TravelMedik je v čase používania služby TravelMedik nevyhnutné:

2.7.1 držba technického zariadenia umožňujúceho sťahovanie a obsluhu internetových stránok a mobilných aplikácií (najmä mobilný telefón, tablet, PC),

2.7.2 internetové pripojenie Užívateľa,

- 2.7.3 prístup k elektronickej pošte Užívateľa,
 - 2.7.4 internetový prehliadač Internet Explorer 9 alebo novší, Firefox, Google Chrome, Safari (obsluhujúce dokumenty HTML so zapnutou možnosťou akceptácie súborov „cookies“) alebo iný program, najmä fungujúci na prenosných zariadeniach,
 - 2.7.5 možnosť otvárania súborov vo formáte „.pdf“.
- 2.8 Click2Claim nenesie zodpovednosť za nesprávnu funkciu služby TravelMedik, ktorá vyplýva z nesplnenia technických požiadaviek na strane Užívateľa.

3 POUČENIE PRE UŽÍVATEĽOV, VÝLUKY ZO SLUŽBY TRAVELMEDIK

- 3.1 Užívateľ by sa nemal spoľahnúť na využitie služby TravelMedik, ak existuje podozrenie na náhle ohrozenie zdravia. V takejto situácii by mal Užívateľ okamžite vyhľadať lekársku pomoc, ktorá mu poskytne okamžitú odbornú pomoc na mieste samom.
- 3.2 O náhle ohrozenie zdravia sa jedná v prípade, keď sa náhle alebo v krátkom čase objavia príznaky zhoršenia zdravotného stavu, ktorého priamym následkom môže byť vážne poškodenie funkcií organizmu, poškodenie tela alebo smrť, a ktorý vyžaduje okamžitú lekársku pomoc a liečbu. O náhle ohrozenie zdravia sa jedná najmä v nasledujúcich prípadoch:
- 3.2.1 poruchy vedomia (napr. strata vedomia, náhla porucha pozornosti, poruchy kognitívnych procesov, náhla znížená schopnosť rozpoznávať prostredie),
 - 3.2.2 kŕče (podozrenie na epileptický záchvat),
 - 3.2.3 nepresná, nezreteľná reč, asymetria mimiky, najsilnejšia v živote bolesť hlavy, dvojité videnie, náhle ochrnutie, slabosť, znecitlivenie končatín (podozrenie na cievnu mozgovú príhodu),
 - 3.2.4 náhla ostrá bolesť na hrudi, ktorá sa zvyšuje pri námahe (podozrenie na infarkt myokardu),
 - 3.2.5 poruchy srdcového rytmu (náhly nástup, pretrvávajúce pocity nepravidelného búšenia srdca),
 - 3.2.6 ťažká dýchavičnosť (náhly nástup a zvyšujúce sa problémy s dýchaním),
 - 3.2.7 ostrá bolesť brucha (náhly nástup a zvyšujúca sa intenzita bolesti),
 - 3.2.8 pretrvávajúce zvracanie (žiadna možnosť orálnej hydratácie, zvyšujúca sa slabosť a dehydratácia),

- 3.2.9 akútne a závažné alergické reakcie (vyrážka, opuch, dýchavičnosť) v dôsledku užitia lieku, uhryznutie alebo bodnutie jedovatými zvieratami,
- 3.2.10 vážne zranenia v dôsledku nehody, napr. rozdrvenie, pád z veľkej výšky, podozrenie na zlomeninu kosti, zranenie dolnej končatiny znemožňujúce samostatný pohyb,
- 3.2.11 silné, ťažko zastaviteľné krvácanie, napr. krvácanie z nosa, krvácanie do tráviaceho traktu (zvracanie kávovej usadeniny, dechtovitá stolica), vaginálne krvácanie, krvácanie v dôsledku úrazu,
- 3.2.12 rozsiahla rana v dôsledku úrazu,
- 3.2.13 rozsiahle popáleniny,
- 3.2.14 rýchlo postupujúci pôrod,
- 3.2.15 otravy liekmi, chemikáliami alebo plynmi,
- 3.2.16 úpal (náhle zvýšenie telesnej teploty nad 40 °C, napr. z prehriatia na slnku),
- 3.2.17 podchladenie tela (podozrenie na podchladenie, pokles telesnej teploty pod 35 °C),
- 3.2.18 úraz elektrickým prúdom,
- 3.2.19 zaplavenie alebo utopenie,
- 3.2.20 agresia spôsobená duševnou chorobou,
- 3.2.21 pokus o samovraždu.
- 3.3 Ak hrozí u Užívateľa akékoľvek náhle ohrozenie zdravia alebo ak má Užívateľ akúkoľvek pochybnosť, či sa u neho nejedná o náhle ohrozenie zdravia, je nevyhnutné, aby namiesto využitia služby TravelMedik okamžite vyhľadal lekársku pomoc, ktorá mu poskytne okamžitú odbornú pomoc na mieste samom.
- 3.4 Užívateľ nesie sám zodpovednosť za to, ako svoj stav popíše, ako uvedie a sám posúdi príznaky, ktoré v rámci hodnotenia svojho zdravotného stavu uvedie pri využití on-line formulára alebo pri konzultácii s lekárom. Užívateľ berie na vedomie, že obvykle ide o subjektívne príznaky, ktoré môže popísať iba on a na presnom popise závisí správne vyhodnotenie zdravotného stavu ako pri využití on-line formulára, tak pri konzultácii s lekárom.
- 3.5 Užívateľ berie na vedomie, že služba TravelMedik nenahrádza zdravotnú starostlivosť hradenú zo zdravotného poistenia, teda nejedná sa o preventívnu starostlivosť, diagnostickú starostlivosť, dispenzárnú starostlivosť ani liečebnú starostlivosť, a to s

ohľadom na obmedzené možnosti zistenia informácií nutných k zisteniu choroby, jej stavu a závažnosti, ďalších informácií potrebných na stanovenie diagnózy, individuálneho liečebného postupu a informácií o účinku liečby, a nemožnosti fyzického vyšetrenia užívateľa lekárom.

- 3.6 Služba TravelMedik sa nevzťahuje na riešenie zdravotných problémov, ktoré nastali pred odchodom do zahraničia.
- 3.7 Poskytnutie služby TravelMedik môže byť Užívateľovi odoprené v prípade:
- 3.7.1 spáchania trestného činu Užívateľom;
 - 3.7.2 úmyselného konania alebo hrubej nedbanlivosti Užívateľa;
 - 3.7.3 že Užívateľ nepostupoval v súlade s pokynmi Click2Claim.
- 3.8 Užívateľ berie na vedomie, že znáša sám náklady na internetové pripojenie a realizáciu videohovoru zo zahraničia, rovnako ako aj ďalšie náklady, ktoré súvisia s používaním technického zariadenia v zahraničí.
- 3.9 Užívateľ berie na vedomie, že on-line formulár môže byť z technických dôvodov dočasne nedostupný. V takom prípade bude zvolené náhradné riešenie spočívajúce v inej forme komunikácie so zdravotníckym personálom.

4 ZODPOVEDNOSŤ ZA OBSAH INFORMÁCIÍ

- 4.1 Užívateľ je oprávnený prostredníctvom služby TravelMedik prezentovať iba také údaje, ktoré nemôžu spôsobiť ujmu Click2Claim ani akejkoľvek tretej osobe, údaje pravdivé a úplné, nevzbudzujúce klamlivú predstavu o ich skutočnom význame. V tejto súvislosti je Click2Claim oprávnený od Užívateľa vyžadovať doplnenie, opravu alebo úpravu Užívateľom uvedených údajov, prípadne zodpovedajúce vysvetlenie.
- 4.2 Užívateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Click2Claim je oprávnený uchovávať jednotlivé údaje Užívateľa a informácie s nimi súvisiace, ktoré Užívateľ pri využití služby TravelMedik oznámil, a to za účelom tvorby anonymizovaných reportov a štatistík alebo pre prípad vzniku sporu medzi Užívateľom a Click2Claim týkajúceho sa porušovania týchto podmienok, a to po dobu troch rokov od využitia služby TravelMedik.
- 4.3 Click2Claim má právo bez predchádzajúceho upozornenia Užívateľa odmietnuť šírenie akéhokoľvek textu (zmazať, odstrániť, zablokovať, upraviť a pod.), ktorý je:
- 4.3.1 v rozpore s právnym poriadkom Českej republiky,
 - 4.3.2 v rozpore so všeobecnými etickými pravidlami a dobrými mravmi;

- 4.3.3 údajom so sexuálnym podtextom;
- 4.3.4 údajom v rozpore so zvyklosťami obvyklými na vyplnenie konkrétnych formulárov;
- 4.3.5 údajom o tretej osobe zjavne uvedeným bez súhlasu či vedomia tejto tretej osoby, či údajom zjavne nepravdivým;
- 4.3.6 údajom spôsobilým poškodiť dobré meno Click2Claim alebo akejkoľvek tretej osoby.
- 4.4 Click2Claim je oprávnený kontrolovať obsah uvedených údajov, je oprávnený upozorniť Užívateľa na rozpor jeho jednaní s VOP a požadovať na Užívateľovi okamžitú nápravu.

5 ZODPOVEDNOSŤ CLICK2CLAIM

- 5.1 Užívateľ berie na vedomie, že Click2Claim prostredníctvom služby TravelMedik neposkytuje zdravotné služby, ale sprostredkováva služby virtuálnej lekárskej prehliadky Užívateľa za pomoci on-line formulára vyhodnocujúceho príznaky Užívateľa a následnú konzultáciu zdravotného stavu Užívateľa s poskytovateľom zdravotných služieb.
- 5.2 Click2Claim zodpovedá za sprostredkovanie služby, tj. za zabezpečenie virtuálnej lekárskej prehliadky Užívateľa pomocou on-line formulára vyhodnocujúceho príznaky Užívateľa a následnú konzultáciu zdravotného stavu Užívateľa s poskytovateľom zdravotných služieb. Za samotný obsah uvedených služieb zodpovedá poskytovateľ zdravotných služieb.
- 5.3 Užívateľ nesie zodpovednosť za ochranu prístupových údajov k službe TravelMedik. Click2Claim nezodpovedá za zneužitie prístupových údajov Užívateľa Užívateľovi samotnému, ani tretím osobám.
- 5.4 Click2Claim nezodpovedá za ujmu vzniknutú Užívateľovi či akejkoľvek tretej osobe v dôsledku vyššej moci či porúch mimo technických zariadení Click2Claim. Click2Claim nezodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zverejnených v službe TravelMedik a osobe, ktorá sa týmito údajmi riadi, neposkytuje žiadnu záruku za škodu z nich vzniknutú.
- 5.5 Click2Claim je povinný s prihliadnutím na stav techniky, náklady na vykonanie, povahu, rozsah, kontext a účely spracovania aj na rôzne pravdepodobné a rôzne závažné riziká pre práva a slobody fyzických osôb, vykonať vhodné technické a organizačné opatrenia, aby zaistil úroveň zabezpečenia zodpovedajúcu danému riziku.
- 5.6 Užívateľ berie na vedomie, že preklad lekárskej správy do angličtiny a jazyka krajiny, v ktorej sa nachádza, je iba orientačný a slúži iba na bližšiu orientáciu lekára, ktorého Užívateľ prípadne navštívi v mieste samom, pokiaľ tento lekár nerozumie lekárskej

správe v českom jazyku a Užívateľ nie je schopný lekársku správu preložiť. Click2Claim výslovne upozorňuje Užívateľa, že nejde o odborný preklad, ktorý by bol nevyhnutný, pokiaľ by mal lekár v mieste z takejto lekárskej správy vychádzať ako zo záväznej. Užívateľ je povinný upozorniť na túto skutočnosť každú tretiu osobu, ktorú chce s prekladom lekárskej správy oboznámiť a u ktorej je možné sa domnievať, že bude z prekladu lekárskej správy vyvodzovať akékoľvek informácie.

6 PRÁVA K SLUŽBE TRAVELMEDIK A JEJ OBSAHU

- 6.1 Click2Claim je vlastníkom služby TravelMedik a jej obsahu. Služba TravelMedik je autorským dielom v zmysle zákona č. 121/2000 Zb. o práve autorskom, o právach súvisiacich s právom autorským a o zmene niektorých zákonov (autorský zákon) a je ako taká chránená. Všetky grafické prvky, technické riešenia, texty, programy, databázy a iné materiály umiestnené a sprístupnené v rámci služby TravelMedik a spôsob ich prezentácie (usporiadania), podliehajú právnej ochrane v oblasti autorských a súvisiacich práv prislúchajúcich poskytovateľov, prípadne poskytovateľov príslušných licencií.
- 6.2 Užívateľ nemá k službe TravelMedik žiadne vlastnícke práva. Click2Claim za účelom umožnenia používania služby TravelMedik Užívateľom udeľuje Užívateľovi nevýhradnú, odvolateľnú, neprenosnú a neprevoditeľnú licenciu na používanie v rozsahu potrebnom pre využitie služby TravelMedik.
- 6.3 Užívateľ nie je oprávnený používať službu TravelMedik inak ako pre vlastnú potrebu (príp. pre využitie rodičom pre maloleté dieťa, ak bola služba TravelMedik pre dieťa zakúpená). Užívateľ nie je oprávnený obsah služby TravelMedik rozširovať či kopírovať bez predchádzajúceho písomného súhlasu Click2Claim. Užívateľ nie je oprávnený vykonávať akékoľvek zásahy do technického alebo vecného obsahu služby TravelMedik. Výstupy zo služby TravelMedik sa nesmú využívať na poskytovanie záväznej diagnózy alebo na nahradenie diagnózy vydanej odborníkom v oblasti zdravotníctva.
- 6.4 Užívateľ je oprávnený použiť údaje zo služby TravelMedik, ktorých nie je autorom, iba na vlastné súkromné účely, pričom takto získané údaje nesmú žiadnym spôsobom rozširovať ani reprodukovать.
- 6.5 Všetky názvy a označenia výrobkov, služieb alebo subjektov, najmä obchodné značky, logá alebo označenia služby TravelMedik sú umiestnené na internetových stránkach alebo aplikáciách výhradne na informačné účely.

7 OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 7.1 Click2Claim informuje Užívateľa o tom, že pri poskytovaní služby TravelMedik sú spracovávané osobné údaje Užívateľa, pričom podmienky spracovania osobných údajov sú riešené oddelene.
- 7.2 Politika ochrany súkromia Click2Claim je predmetom samostatného dokumentu, ktorý nájdete tu: https://www.click2claim.eu/data/vop/TM_gdpr.pdf
- 7.3 Užívateľ berie na vedomie, že ak hodlá oznámiť v rámci služby TravelMedik osobné údaje tretej osoby, je povinný si vopred obstarat súhlas tejto osoby s oznámením týchto údajov Click2Claim a/alebo poskytovateľovi zdravotných služieb. Užívateľ nesie plnú zodpovednosť za použitie osobných údajov tretej osoby.

8 REKLAMAČNÉ KONANIE

- 8.1 Reklamácie týkajúce sa služieb TravelMedik môže Užívateľ zaslať emailovou správou na adresu elektronickej pošty Click2Claim: travelmedik@click2claim.eu.
- 8.2 Riadne podaná reklamácia musí obsahovať nasledujúce údaje:
- 8.2.1 identifikačné údaje Užívateľa (meno, priezvisko, elektronická adresa, ID kód),
- 8.2.2 predmet reklamácie,
- 8.2.3 okolnosti zdôvodňujúce reklamáciu.
- 8.3 V situácii, keď je to nevyhnutné pre riadne vyriešenie reklamácie, si Click2Claim vyhradzuje právo požadovať od reklamujúceho Užívateľa poskytnutie ďalších informácií alebo vysvetlení.
- 8.4 Click2Claim rieši reklamáciu bezodkladne, najneskôr však do 30 dní od jej obdržania.
- 8.5 Click2Claim sa bude pri riešení reklamácie riadiť VOP a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 8.6 V prípade, že sa reklamácia týka kvality služieb poskytovaných poskytovateľom zdravotných služieb, postúpi Click2Claim reklamáciu na vybavenie poskytovateľovi zdravotných služieb, o čom upovedomí Užívateľa.
- 8.7 Rozhodnutie o výsledku reklamácie bude Užívateľovi zaslané na adresu elektronickej pošty uvedenú v reklamáci.

9 RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV, PRÁVO ODSTÚPENIA

- 9.1 V prípadoch, keď je Užívateľ vo vzťahu k Click2Claim spotrebiteľom a vznikne spotrebiteľský spor, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, môže takýto Užívateľ podať návrh na mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu Českej obchodnej inšpekcií (Ústredný inšpektorát – oddelenie ADR, so sídlom Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz).
- 9.2 V prípadoch, keď je Užívateľ vo vzťahu k Click2Claim spotrebiteľom, je oprávnený, v prípade uzavretia zmluvy prostredníctvom použitia prostriedkov komunikácie na diaľku, od zmluvy odstúpiť v lehote 14 dní od jej uzavretia podľa ust. § 1829 zák.č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníka Českej republiky, v znení neskorších predpisov. Spotrebiteľ však nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že okamih, od ktorého má byť služba Travelmedik poskytnutá, je Užívateľom požadovaný v lehote kratšej ako 14 dní od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby Travelmedik; v takom prípade právo odstúpiť od zmluvy zaniká.

10 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1 Aktuálne znenie VOP je dostupné na internetových stránkach Click2Claim <https://www.click2claim.eu/>.
- 10.2 VOP v tomto znení nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.11.2023.
- 10.3 Click2Claim je oprávnený kedykoľvek jednostranne zmeniť VOP. Takáto zmena VOP je účinná od okamihu zverejnenia aktuálneho znenia VOP na internetových stránkach Click2Claim.

V Prahe dňa 1.11.2023

Click2Claim, sro
Ing. František Herynk, konateľ