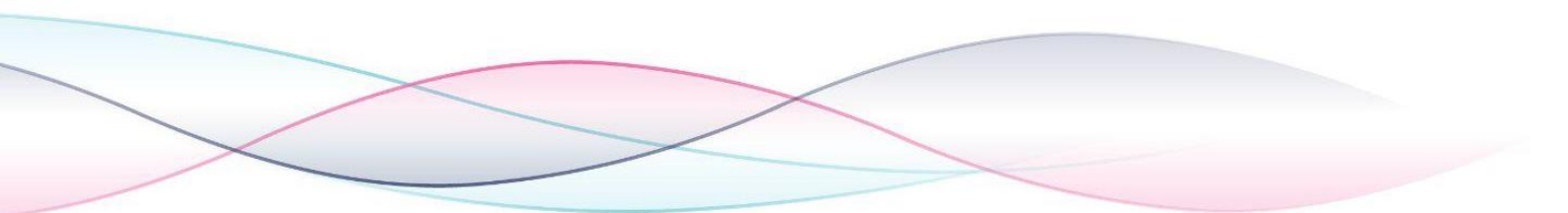




Hilbi

Obchodné podmienky

Verzia 2.0.



Obchodné podmienky

Všeobecné ustanovenie

Tieto obchodné podmienky platia pri poskytovaní Služieb poskytovateľom služieb v aplikácii Hilbi, ktorého prevádzkovateľom je Hilbi Health s.r.o., so sídlom k Baťáku 2780/25, Skalica 909 01, IČO: 51031060, DIČ: 2120580033, IČ DPH: SK2120580033, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, vložka č. 40665/T, email: info@hilbi.sk, tel. č.: +421 948 860 670

Obchodné podmienky sú súčasťou zmluvy sprostredkovanej prevádzkovateľom uzavretej medzi poskytovateľom služieb na jednej strane a klientom na strane druhej, predmetom ktorej je úplatné poskytnutie Služby. Všetky zmluvné vzťahy sú uzatvorené v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. V prípade, že je zmluvnou stranou spotrebiteľ, riadia sa vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami zákonom č. 40/1964 Z. z., občiansky zákonník, zákonom č. 250/2007 Z. z., o ochrane spotrebiteľa, 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, zákonom č. 22/2004 Z. z., o elektronickom obchode, zákonom č. 391/2015 Z. z., zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov všetky v platnom znení.

Vymedzenie pojmov

Aplikácia Hilbi – je multiplatformová mobilná aplikácia, prevádzkovaná spoločnosťou Hilbi Health s.r.o., prostredníctvom ktorej umožňuje klientovi komunikáciu so zdravotníckymi pracovníkmi .

Prevádzkovateľ – je právnická osoba založená podľa právneho poriadku Slovenskej republiky, ktorá je prevádzkovateľom tohto portálu, prostredníctvom ktorého sprostredkúva poskytnutie služieb zmluvných poskytovateľov služieb koncovým klientom.

Zdravotnícky pracovník – fyzická osoba vykonávajúca zdravotnícke povolanie podľa ust. § 27 a násl. zákona č. 578/2004 Z.z., o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve. Zdravotníckym pracovníkom v zmysle uvedeného zákona je najmä lekár, zubná lekár, fyzioterapeut a ďalší.

Klient – je fyzická osoba, ktorá sa zaregistrovala a vytvorila si užívateľský účet v rámci aplikácie Hilbi, a ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Poskytovateľ služieb – je fyzická osoba-podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá poskytuje Zdravotnú starostlivosť podľa ustanovenia § 4 a násl. zákona č. 576/2004 Z. z. o Zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov a jeho zamestnanci, ktorý sú zdravotnícky pracovníci v zmysle ust. §27 a násl. zákona č. 578/2004 Z.z., o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve alebo zdravotníckeho zariadenie alebo diagnostické alebo laboratórne centrum.

Alebo – je fyzická osoba-podnikateľ alebo právnická osoba a jeho zamestnanci, ktorá poskytuje inú ako zdravotnú starostlivosť, ktorá súvisí so zlepšovaním zdravotného stavu klienta.

Registrácia – registráciou sa rozumie zadanie potrebných údajov o Klientovi, a ich následné overenie Prevádzkovateľom, na základe čoho je Klientovi vytvorený užívateľský účet v rámci aplikácie Hilbi, ktorý je podmienkou používania aplikácie Hilbi.

Spotrebiteľská zmluva je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom, v tomto prípade zmluva o poskytnutí služby uzatvorená medzi klientom a poskytovateľom služieb.

Služba – službou sa rozumie, umožnenie využívania funkcionality aplikácie Hilbi za dohodnutú cenu (cena za užívanie aplikácie apod.). Službou sa tiež rozumie dodatočná služba, ktorá umožňuje využívanie dodatočných funkcionality aplikácie Hilbi za dohodnutú cenu (cena za rezerváciu termínu a služieb s tým spojených a apod.). Službou je aj činnosť poskytovaná Hilbi za účelom uspokojenia potreby Klienta, v súvislosti s užívaním Hilbi a jej funkcionalitami, a to najmä zakúpenie produktov a doplnkových služieb poskytovaných Hilbi, ktoré sú bližšie špecifikované v samostatných podmienkach pre jednotlivé produkty alebo doplnkové služby (cena za zakúpenie produktov napr. Programov zdravia a pod.).

Zdravotná dokumentácia – je, v zmysle zák. č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, súbor údajov o zdravotnom stave klienta, o zdravotnej starostlivosti a o službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti klientovi.

Zdravotná starostlivosť - Zdravotná starostlivosť je súbor pracovných činností, ktoré vykonávajú zdravotnícki pracovníci, s cieľom predĺženia života fyzickej osoby, zvýšenia kvality jej života a zdravého vývoja budúcich generácií; Zdravotná starostlivosť zahŕňa prevenciu, dispenzarizáciu, diagnostiku, liečbu, biomedicínsky výskum, ošetrovateľskú starostlivosť a pôrodnú asistenciu. Služby poskytované prostredníctvom aplikácie Hilbi nie sú zdravotnou starostlivosťou v zmysle zák. č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti.

Preambula

Aplikácia Hilbi poskytuje bezpečný priestor na uloženie zdravotných dát Klientov, umožňuje Klientom vytvárať si vlastné zdravotné ID (tzv. Life ID), t.j. uchovávať a zhromažďovať osobné zdravotné dáta získané so súhlasom Klienta z rôznych zdrojov na jednom mieste, alebo vložené priamo Klientom do aplikácie. Všetky dáta týkajúce sa zdravotného stavu Klienta zhromaždené v aplikácii Hilbi sú výlučným vlastníctvom Klienta, a Prevádzkovateľ k nim nemá žiadny prístup, pokiaľ mu nie je udelený samostatný súhlas.

V rámci aplikácie má Klient možnosť nadviazať kontakt a komunikovať prostredníctvom chatu s ostatnými užívateľmi aplikácie Hilbi v rámci aplikácie. Prevádzkovateľ nemá k obsahu komunikácie žiadny prístup, čím je zaručená vysoká bezpečnosť a diskrétnosť obsahu komunikácie.

Aplikácia Hilbi ani komunikácia Klienta s Poskytovateľom služieb a jeho zamestnancami nenahrádza zdravotnú starostlivosť a za žiadnych okolností sa nepovažuje za poskytovanie zdravotnej starostlivosti v zmysle zák. č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti. Služby nie sú ani objednaním Klienta na vyšetrenie, ani poskytnutím zdravotnej starostlivosti, ktoré sú plne hradené z verejného zdravotného poistenia v zmysle zákona č. 578/2004 Z.z., nakoľko v tomto prípade objednanie Klienta a poskytnutie zdravotnej starostlivosti vykonáva iba a výlučne na to oprávnený samotný Poskytovateľ služieb. Účelom Aplikácie je umožniť Klientovi nadviazať kontakt so zdravotníckym pracovníkom jednoduchým a bezpečným spôsobom prostredníctvom mobilnej aplikácie, uskutočňovať jednoduchú výmenu zdravotných dát týkajúcich sa Klienta, či už smerom od Klienta k Poskytovateľovi služieb a jeho zamestnancom (alebo od Poskytovateľa služieb a jeho zamestnancov smerom ku Klientovi za účelom rýchlej a efektívnej výmeny informácií, ako aj byť priebežne informovaný o podmienkach poskytovania zdravotnej starostlivosti u jednotlivých na to oprávnených Poskytovateľov služieb.

Proces Registrácie

Proces Registrácie pozostáva z niekoľkých krokov. Každý registrovaný Klient má k dispozícii účet Klienta, kde je potrebné doplniť krstné meno a priezvisko. Ďalšie kroky sa skladajú z vyplnenia telefónneho čísla, hesla a e-mailovej adresy. Pre dokončenie Registrácie je potrebný súhlas s podmienkami používania, ktoré zahŕňajú povinný súhlas s Podmienkami ochrany súkromia a Všeobecnými obchodnými podmienkami ako aj súhlas so spracovaním osobných údajov na účely elektronickej komunikácie prostredníctvom Aplikácie Hilbi, súhlas na vyhotovenie a zdieľanie odpisov a kópií zdravotnej dokumentácie prostredníctvom Aplikácie Hilbi, súhlas na prístup k laboratórnym a diagnostickým výsledkom prostredníctvom Aplikácie Hilbi a nepovinný súhlas so Spracovaním údajov na marketingové účely. Súhlasy sa podpisujú prostredníctvom sms kódu. Súhlasy môžete kedykoľvek odvolať zaslaním emailu o odvolaní súhlasu na adresu info@hilbi.com. Po odsúhlasení podmienok je Registrácia úspešne dokončená. Účet klienta je možné rozšíriť na účet Poskytovateľa služieb alebo Poskytovateľa zdravotných služieb, prípadne iného experta. Po úspešnej registrácii je pri všetkých typoch účtov požadované overenie pomocou poskytovateľa služby overenia, pri ktorých je potrebné nahrať súbor so snímkom občianskeho preukazu alebo vodičského preukazu, pasu, povolenia na pobyt a zároveň je potrebné nahrať súbor so snímkom tváre tzv. "selfie". Overenie pomocou poskytovateľa služieb je povinné pre užívanie webového rozhrania Hilbi a zároveň nie je povinné pre užívanie Aplikácie Hilbi, upozorňujeme však, že overenie pomocou poskytovateľa služieb overenia podmieňuje využívanie všetkých funkcionalít Aplikácie Hilbi a bez vykonania tohoto overenia nie je možné:

V prípade účtu Klienta vykonávať tieto funkcionality:

- Spáročovanie s lekárom a s tým súvisiace funkcionality;
- Započenie sa do "programov zdravia".

V prípade účtu Poskytovateľa služieb alebo Poskytovateľa zdravotných služieb vykonávať tieto funkcionality:

- Nie je možné vykonávať žiadne funkcionality okrem prihlásenia a registrácie do webového rozhrania Hilbi a do rozhranie Aplikácie Hilbi.

Objednávka a uzatvorenie zmluvy

Odoslaním objednávky, ktorá je podmienená úhradou ceny za Službu a prijatím objednávky, vzniká zmluvný vzťah. Prijatie objednávky bude bezodkladne potvrdené na email Klienta a zároveň odoslaná objednávka bude zobrazená v zozname objednávok v užívateľskom účte Klienta v rámci aplikácie Hilbi. Takto uzatvorenú zmluvu nie je možné jednostranne meniť.

Klient si vyberie produkt na základe aktuálnej ponuky v rámci aplikácie Hilbi, v prípade, že je pre objednanie danej Služby nutné doplniť ďalšie údaje, je Klient požadované údaje povinný doplniť, inak nemôže byť Služba poskytnutá. Zvolenú Službu, ktorej poskytnutie Klient požaduje, objedná kliknutím na tlačidlo "Objednať". Po kliknutí na tlačidlo sa zobrazí Klientovi detailný obsah objednávky, tento obsah skontroluje a klikne na tlačidlo „Odoslať objednávku

s povinnosťou platby“. Klient už nie je povinný vyplňovať ďalšie údaje pre úspešné poskytnutie Služby, ako meno, priezvisko, e-mail a telefónne číslo, nakoľko tieto údaje boli Klientom poskytnuté v rámci Registrácie, ktorá je podmienkou užívania Aplikácia Hilbi. Klient je však povinný v tejto súvislosti skontrolovať, či údaje zadané pri Registrácii sú aktuálne i v čase odoslania objednávky.

Objednávky uskutočnené prostredníctvom aplikácie Hilbi sú záväzné. Odoslaním objednávky Klient potvrdzuje, že sa zoznámil a súhlasí s týmito obchodnými podmienkami.

Prostredníctvom objednávky sú na základe týchto obchodných podmienok Klientovi poskytované aj Služby, ktoré zahŕňajú komplexný manažment spočívajúci najmä vo vyhľadávaní Poskytovateľa služby a voľného termínu, informovaní o dostupnosti viacerých termínov, zabezpečení komunikácie s Poskytovateľom služby, informovaní o iných možnostiach v súvislosti s voľným termínom a notifikovaní Klienta prostredníctvom Aplikácie Hilbi a SMS o detailoch v súvislosti s rezervovaným termínom. Klient má výlučne na báze dobrovoľnosti možnosť využiť tieto dodatočné Služby Hilbi, ktoré poskytujú Klientovi komplexné manažovanie jeho návštevy u Poskytovateľa služby. Hilbi a ani Poskytovateľ Služby nepodmieňujú objednanie na vyšetrenie a ani poskytnutie zdravotnej starostlivosti využitím platených služieb Hilbi, pričom Klient je oprávnený sa objednať na vyšetrenie u Poskytovateľa služby kedykoľvek ak sú Služby poskytované Hilbi uvedené ako bezodplatné alebo bez využitia Služieb Hilbi (napr. priamo telefonicky kontaktovať Poskytovateľa služby, osobne navštíviť Poskytovateľa služby, využiť služby na tento účel prevádzkovaných portálov).

Klient berie na vedomie, že Hilbi nezodpovedá za to, že Poskytovateľ služieb vykoná objednanie Klienta a zabezpečí potrebný čas na návštevu Klienta a poskytne zdravotnú starostlivosť, nakoľko uvedené nie je predmetom Služieb Hilbi, ale samotného Poskytovateľa služieb, ktorý v plnom rozsahu zodpovedá za objednanie Klienta a poskytnutie Klientom požadovanej starostlivosti.

Informácie o jednotlivých krokoch vedúcich k uzatvoreniu zmluvy vyplývajú z týchto obchodných podmienok a Klient má vždy možnosť pred samotným odoslaním objednávky túto skontrolovať, prípadne ju opraviť.

Prostredníctvom objednávky na základe týchto obchodných podmienok Klientovi Spoločnosť Hilbi zabezpečuje v rámci svojich služieb dobrovoľnú dopravu používateľa Hilbi k Poskytovateľovi služieb. Klient berie na vedomí, že nejde o taxislužbu podľa ustanovenia § 26 zákona č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave a nejde ani o prevádzkovanie ambulancie dopravnej zdravotnej služby podľa ustanovenia § 11 zákona č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Ak Klient vyjadrí súhlas s využitím dobrovoľnej prepravy k Poskytovateľovi služieb je pri procese zabezpečenia tejto prepravy vyzvaný na súhlas s podmienkami dobrovoľnej prepravy. Ak by používateľ nesúhlasil s podmienkami dobrovoľnej prepravy nie je možné využiť dobrovoľnú prepravu poskytovanú prostredníctvom Hilbi.

Zmluva je uzatváraná v slovenskom jazyku, ak tomu nebránia okolnosti na strane zmluvných strán, je možné uzatvoriť zmluvu v inom, pre obe strany zrozumiteľnom, jazyku.

Ceny

Ceny jednotlivých Služieb sú uvádzané vrátane dane z pridanej hodnoty (DPH) a všetkých ostatných daní. Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ služieb si môže pre jednotlivé služby uviesť DPH, ktoré sú jej zodpovedajúce a Klient rozumie, že Hilbi nie je zodpovedná za takéto uvedenie DPH pri službách, ktoré si uvádza výhradne sám Poskytovateľ služieb. Klient má možnosť zoznámiť sa s lehotou, počas ktorej Prevádzkovateľ viazaný svojou ponukou vrátane ceny. Akciové ceny platia po dobu uvedenú u konkrétneho produktu.

Konečná cena je uvádzaná v objednávkovom formulári tesne pred odoslaním objednávky, je uvedená vrátane DPH, poprípade všetkých ostatných daní a poplatkov, ktoré musí Klient pre získanie produktu/služby zaplatiť. Túto cenu nie je možné po odoslaní objednávky jednostranne meniť zo strany Poskytovateľa služieb alebo Prevádzkovateľa.

Platobné podmienky

Prevádzkovateľ v rámci aplikácie Hilbi umožňuje platbu za Službu nižšie uvedenými spôsobmi. Spôsoby úhrady ceny za Služby v rámci aplikácie Hilbi sú:

- platba kartou;

- platba bankovým tlačidlom (Apple pay, apod.).

Pri niektorých službách Klient oprávňuje Prevádzkovateľa, aby si opakovane na základe dohodnutých podmienok a predchádzajúceho súhlasu Klienta, strhával z platobnej karty Klienta dohodnutú cenu za Služby. S čím Klient výslovne súhlasí, čo potvrdí tiež samostatným kliknutím, ktoré potvrdzuje súhlas klienta pred potvrdením objednávky. Súhlas je udelený do odvolania Klientom. Klient je oprávnený tento súhlas s automatickou opakovanou platbou z jeho karty kedykoľvek odvolať, a to prostredníctvom Hilbi a/alebo emailu info@hilbi.com, pričom Prevádzkovateľ automatické strhávanie platieb Klienta z jeho platobnej karty zruší do 30 dní od doručenia žiadosti na zrušenie týchto platieb Klientom, a o tejto skutočnosti informuje Klienta prostredníctvom emailu.

Prevádzkovateľ je zároveň oprávnený požadovať od Klienta úhradu za Služby vopred, a to až do výšky 100% z dohodnutej ceny za Služby, o čom je Klient oboznámený vždy pred odoslaním objednávky. Odoslaním objednávky s takouto úhradou vopred Klient výslovne súhlasí.

Hilbi využíva na spracovanie a umožnenie platby Služby poskytovateľa platobnej služby, ktorú poskytovateľ služby môže zabezpečovať prostredníctvom platobnej brány. Použitím tohto spôsobu platby oprávňujete poskytovateľa platobnej služby aby umožnil úhradu ceny za zakúpené Služby. Úhrada za zakúpené Služby vám bude vyúčtovaná krátko po nákupe Služby. Cena za zakúpené Služby, ktorá prebieha kreditnou a/alebo debetnou kartou sa uhradza v mene určenej poskytovateľom platobnej služby. V prípade, že vami určený spôsob platby nie je možné overiť, je neplatný alebo inak neprijateľný, Spoločnosť alebo poskytovateľ platobnej služby môže pozastaviť alebo zrušiť váš nákup.

Prijaté platby od Klientov sú evidované na účte platobnej brány a predstavujú cudzie finančné prostriedky, slúžiace na úhradu odmeny za využitie služby Poskytovateľom služieb ako našim zmluvným partnerom a vlastné finančné prostriedky za Služby uvedené v týchto VOP ako odmena Hilbi.

Spôsob platby bankovým tlačidlom poskytuje platby prostredníctvom Slovenskej sporiteľne, Tatra Banky, VÚB Banky, UniCredit, Poštovej banky, Viamo. Platobné tlačidlo presmeruje Klienta priamo do jeho internetbankingu, kde zaplatí jedným klikom.

Využitie uvedených spôsobov platby nie je spoplatnené, je zdarma. Zvolená platobná metóda však môže byť predmetom poplatkovej povinnosti voči Klientovi na základe zmluvy medzi Klientom a bankou či inou finančnou entitou Klienta.

Prijaté platby od Klientov sú evidované na účte platobnej brány a predstavujú cudzie finančné prostriedky, slúžiace na úhradu odmeny za využitie služby Poskytovateľom

služieb ako našim zmluvným partnerom a vlastné finančné prostriedky za Služby uvedené v týchto VOP ako odmena Hilbi.

Spôsob platby za Služby, ktoré zahŕňajú komplexný manažment spočívajúci najmä vo vyhľadávaní Poskytovateľa služby a voľného termínu, informovaní o dostupnosti viacerých termínov, zabezpečení komunikácie s Poskytovateľom služby, informovaní o iných možnostiach v súvislosti s voľným termínom, notifikovaní prostredníctvom Aplikácie Hilbi a SMS o detailoch v súvislosti s rezervovaným termínom je spracovaný prostredníctvom služieb poskytovaných poskytovateľom platobnej služby a process platby za túto Službu zahŕňa vyplnenie formuláru „Dodatočné údaje pre objednanie“ a potvrdenie objednania Služieb stlačením tlačidla „Zaplatiť“, Klient zároveň potvrdzuje, že v danom prípade vystupuje vždy výlučne ako samoplatca a (i) cez Aplikáciu Hilbi nevyužíva žiadne služby, ktoré by boli hradené z verejného zdravotného poistenia a (ii) ani mu v tejto súvislosti nie je a nemá byť poskytnutá žiadna zdravotná starostlivosť alebo vyšetrenie, ktoré by bolo hradené z verejného zdravotného poistenia. Po uhradení platby za objednané platené dodatočné služby je objednávka potvrdená Klientovi e-mailom, alebo iným vhodným informačným kanálom. Takto vytvorená objednávka je záväzná. Pri vystavovaní daňových dokladov bude Hilbi postupovať v zmysle platných predpisov, pričom Klient súhlasí s vystavovaním a doručovaním daňových dokladov v elektronickej podobe.

Zrušenie objednávky

Zrušenie objednávky je možné kontaktovaním Poskytovateľa služieb prostredníctvom aplikácie Hilbi. Hilbi si za zrušenie termínu objednávky účtuje poplatok vo výške 100% sumy uhradenej klientom za objednávku Služby Hilbi. Klient berie na vedomie, že poskytovateľ je oprávnený rezerváciu termínu kedykoľvek zmeniť alebo úplne zrušiť. V takom prípade bude užívateľ vyzhustený o tejto zmene/zrušení.

Záruka, záručné práva, reklamácia a jej uplatnenie

Akékoľvek nároky zo zodpovednosti za vady súvisiace s poskytnutím Služby nesie Poskytovateľ služieb. Postupy sa riadia príslušnými zákonnými ustanoveniami zákonov uvedených v záhlaví týchto VOP.

Všetky práva z vadného plnenia je Klient povinný uplatniť bezodkladne po tom, ako sa mohol dozvedieť o vadnom plnení. Klient je povinný v prípade elektronického obsahu ho skontrolovať čo do správnosti neodkladne po jeho obdržaní. Práva z vadného plnenia môže Klient uplatniť prostredníctvom aplikácie Hilbi, konkrétne na e-mailovej adrese support@hilbi.com alebo na adrese Poskytovateľa služieb, ktorá je uvedená u konkrétneho Poskytovateľa služieb ako aj v potvrdení prijatia objednávky. Pri uplatnení

reklamácie môže Klient navrhnúť aj spôsob vybavenia reklamácie (napríklad vrátenie časti poplatku za Službu apod.).

Klient berie na vedomie, že Hilbi nezodpovedá za to, že Poskytovateľ služieb vykoná objednanie Klienta a zabezpečí potrebný čas na návštevu Klienta a poskytne zdravotnú starostlivosť, nakoľko uvedené nie je predmetom Služieb Hilbi, ale samotného Poskytovateľa služieb, ktorý v plnom rozsahu zodpovedá za objednanie Klienta a poskytnutie Klientom požadovanej starostlivosti.

Poskytovateľ služieb je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo Služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Poskytovateľ služieb je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Klientovi potvrdenie (reklamačný protokol). Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Poskytovateľ služieb je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Klientovi ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Klient má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Odstúpenie od zmluvy

Klient nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je

- poskytnutie Služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí Služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu Služby,
- poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

Vzhľadom k charakteru poskytovaných služieb prostredníctvom aplikácie Hilbi, a v prípade, že Klient má záujem, aby mu boli Služby poskytnuté okamžite, t.j. pred uplynutím zákonnej 14 dňovej lehoty na odstúpenie, je Klient povinný poskytnúť

výslovný súhlas s poskytnutím Služby pred uplynutím uvedenej 14 dňovej lehoty a zároveň vyhlásiť, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí Služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu Služby.

Klient súhlasom s týmito obchodnými podmienkami a úhradou ceny za Služby súhlasí s poskytnutím Služby pred uplynutím uvedenej 14 dňovej lehoty a zároveň týmto potvrdzuje, že tento spôsob považuje za riadne poučenie o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí Služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu Služby.

Klient má právo odstúpiť od zmluvy v prípade, že Služba nebola poskytnutá v dohodnutej dobe, a to do momentu jej poskytnutia, a to prostredníctvom aplikácie Hilbi v rozhraní objednávok.

Prevádzkovateľ je povinný po preukázaní skutočnosti Klientom, že Služba nebola Klientovi poskytnutá včas a Klient riadne a včas odstúpil od uzatvorenej zmluvy, vrátiť zaplatenú cenu za Služby priamo Klientovi. V tomto prípade zaplatenú cenu Prevádzkovateľ poukáže na účet Klienta, z ktorého bola uhradená, a to neodkladne, najneskôr však v lehote 14 dní odo dňa preukázania zo strany Klienta, že boli splnené vyššie uvedené podmienky na vrátenie uhradenej ceny.

Orgán dozoru

Dozor nad dodržiavaním povinností Prevádzkovateľa voči Klientovi ako spotrebiteľovi je Slovenská obchodná inšpekcia, konkrétne pracovisko **Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj, Pekárska 23, 917 01 Trnava 1, Odbor výkonu dozoru a Právny odbor, tel. č. 033/321 25 27, 033/321 25 21, fax č. 033/321 25 23** .

Dozor nad dodržiavaním povinností Poskytovateľov služieb voči Klientovi ako spotrebiteľovi je Slovenská obchodná inšpekcia príslušná podľa sídla Poskytovateľa služieb, a to:

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj

Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava Odbor výkonu dozoru a Právny odbor tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04, fax č. 02/58 27 21 70

Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj

Pekárska 23, 917 01 Trnava 1 Odbor výkonu dozoru a Právny odbor tel. č. 033/321 25 27, 033/321 25 21, fax č. 033/321 25 23

Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj

Hurbanova 59, 911 01 Trenčín Odbor výkonu dozoru a Právny odbor tel. č. 032/640 01 09, fax č. 032/640 01 08

Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj

Staničná 9, P. O. BOX 49/A, 950 50 Nitra 1 Odbor výkonu dozoru a Právny odbor tel. č. 037/772 02 16, fax č. 037/772 00 24

Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj

Predmestská 71, P. O. BOX B - 89, 011 79 Žilina 1 Odbor výkonu dozoru a Právny odbor tel. č. 041/763 21 30, 041/724 58 68, fax č. 041/763 21 39

Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj

Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica 1 Odbor výkonu dozoru a Právny odbor tel. č. 048/412 49 69, 048/415 18 71, 048/415 18 73, fax č. 048/412 46 93

Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj

Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov 1 Odbor výkonu dozoru a Právny odbor tel. č. 051/772 15 97, fax. č. 051/772 15 96

Inšpektorát SOI pre Košický kraj

Vrátna 3, P. O. BOX A-35, 040 65 Košice 1 Odbor výkonu dozoru a Právny odbor tel. č. 055/729 07 05, 055/622 76 55, fax č. 055/622 46 95 Odkaz pre podávanie podnetov a sťažností:

<http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

Služby, ktorých poskytovanie sprostredkúva Prevádzkovateľ, nie sú poskytovaním Zdravotnej starostlivosti. V prípade, ak by niektoré boli Služby autoritatívnym orgánom vyhodnotené ako poskytovanie Zdravotnej starostlivosti, tak dohľad nad ich poskytovaním je zverený v zmysle ust. § 18 zákona č. 581/2004 Z. z., o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou, Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou.

Alternatívne riešenie sporov

V zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, je spotrebiteľ oprávnený obrátiť sa na Poskytovateľa služieb so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ služieb vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ služieb porušil jeho práva. Ak Poskytovateľ služieb na túto žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania má spotrebiteľ/Klient právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Možnosť obrátiť sa na súd nie je podaním návrhu dotknutá.

Subjektmi, ktoré sú oprávnené riešiť alternatívne spory sú Slovenská obchodná inšpekcia alebo iný subjekt vedený v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedený Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky.

Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezodplatné, subjekt alternatívneho riešenia sporov môže na svojom webovom sídle uverejniť poplatkovú povinnosť za návrh na začatie, poplatok však nesmie byť vyšší ako 5 eur.

Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedený Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky:

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1?csrt=4661504282116694555>

Záverečné a spoločné ustanovenia

Prevádzkovateľ využíva používanie cookies. Používaním webovej stránky Hilbi súhlasíte s používaním cookies spoločnosti Hilbi. Väčšina moderných interaktívnych webových stránok používa súbory cookies, ktoré umožňujú získavať údaje o používateľoch pri každej návšteve. Cookies používa Prevádzkovateľ v niektorých oblastiach aplikácie, aby umožnil funkčnosť tejto oblasti a jednoduchosť použitia pre návštevníkov aplikácie.

Pokiaľ nie je uvedené inak, spoločnosť Hilbi a/alebo jej poskytovatelia licencií vlastní práva duševného vlastníctva pre všetok obsah zverejnený na Hilbi. Všetky práva duševného vlastníctva sú vyhradené. Stránky <https://Hilbi.life> si môžete prezerať

a/alebo tlačiť stránky pre vlastnú potrebu, s výhradou obmedzení, ktoré sú stanovené v týchto podmienkach.

Je zakázané zverejňovať materiál z adresy <https://Hilbi.com/>; predávať, prenajímať alebo podlicencovať materiál z <https://Hilbi.com/>; reprodukovat', duplikovať alebo kopírovať materiál z <https://Hilbi.com/>; redistribuovať obsah z <https://Hilbi.com/> (pokiaľ obsah nie je špeciálne určený na redistribúciu); vkladať hypertextový odkaz na náš obsah.

Tieto obchodné podmienky platia v znení uvedenom v aplikácii Hilbi v deň odoslania objednávky Klientom, ktorý ich odoslaním objednávky bezvýhradne prijíma, čo taktiež potvrdí aktívnym kliknutím, ktoré potvrdzuje súhlas klienta pred odoslaním objednávky.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na prípadnú zmenu či doplnenie obchodných podmienok, o takýchto zmenách je Klient vyrozumý buď emailom alebo prostredníctvom aplikácie. Ak v lehote 30 dní od zmeny týchto obchodných podmienok nevysloví Klient nesúhlas s takouto zmenou, prezumuje sa, že s novým znením obchodných podmienok súhlasí bez výhrad.

Technickú stránku portálu a technickú podporu zabezpečuje Prevádzkovateľ.

Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 13.03.2023.



Digitalizujte si
vašu starostlivosť