

Splošni pogoji poslovanja

Splošni del (I. del)

1. Uvodne določbe

1.1. Ponudnik zobozdravstvenih storitev je podjetje LUVAGOTERRA d.o.o., Vilharjeva 42, 1000 Ljubljana, ID za DDV SI 82691029.

1.2. Storitve družbe LUVAGOTERRA d.o.o., Vilharjeva 42, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: »ponudnik«) obsegajo vse zobozdravstvene storitve, ki so ponujene oziroma opredeljene na spletni strani www.orthodental.si, vključno z dodatnimi storitvami, ki so izvedene samostojno ali kot del druge storitve (v nadaljevanju: »storitve«), če se pacient in zobozdravnik tako dogovorita.

1.3. Naročnik ponudnika je vsaka fizična oseba, ki se je s ponudnikom dogovorila za zobozdravstvene storitve in sklenila dogovor o zdravljenju (v nadaljevanju: »naročnik«).

1.4. Uporabnik storitev ponudnika je vsaka fizična oseba, ki uporablja njihove storitve (v nadaljevanju: »uporabnik«).

1.5. Stranka ponudnika je vsak naročnik ali uporabnik storitev ponudnika (v nadaljevanju: »stranka«).

2. Veljavnost in uporaba splošnih pogojev

2.1. Splošni pogoji poslovanja ponudnika so zavezujoči za vse stranke.

2.2. Ti splošni pogoji veljajo tudi za stranke, ki storitve uporabljajo na podlagi pogodbe oziroma drugega razmerja s tretjo osebo, ki ni ponudnik, ima pa s ponudnikom sklenjeno pogodbo, na podlagi katere ponudnik tej tretji osebi daje pravico, da svojim strankam podeljuje pravico do uporabe storitev. Pri takih strankah s sprejemom teh splošnih pogojev oziroma z uporabo storitev ne nastane nobeno pogodbeno razmerje med ponudnikom in uporabnikom. V primeru neskladja med določbami teh splošnih pogojev in pogodbe med tretjo osebo in njenim uporabnikom se uporabljajo določila teh splošnih pogojev.

2.3. Stranka z nakupoma in/ali uporabo ponudnikovih storitev potrjuje, da je seznanjena s celotno vsebino teh splošnih pogojev, jih razume in jih v celoti sprejema.

2.4. Splošni pogoji poslovanja imajo skupaj z opravljenim naročilom storitev, naročilom preko spletne strani www.orthodental.si, po elektronski pošti ali na drug ustrezen način naravo pogodbe, sklenjene med ponudnikom in naročnikom. V primeru, da ponudnik in naročnik skleneta še dodatno pogodbo ali dogovor v pisni obliki, splošni pogoji dopolnjujejo pogodbeno določila. V primeru morebitnega neskladja imajo posamezna določila pogodbe prednost pred določili splošnih pogojev poslovanja.

2.5. Cenik storitev (v nadaljevanju: »cenik«), dostopen na spletni strani www.orthodental.si, velja kot priloga in sestavni del teh splošnih pogojev poslovanja.

2.6. Ponudnik je upravičen spreminjati določila teh splošnih pogojev poslovanja brez predhodnega obvestila strankam, vključno s spremembami cen storitev, pri čemer se za datum spremembe šteje objava na spletni strani www.orthodental.si.

2.7. Stranke so dolžne spremljati spletno stran ponudnika glede morebitnih sprememb splošnih pogojev poslovanja, saj v roku petnajst (15) dni od objave le-te začnejo neposredno učinkovati in se dogovorjeno razmerje nadaljuje pod spremenjenimi pogoji.

2.8. V primeru spremembe cenika, spremenjene cene veljajo z dnem objave.

3. Cene in komercialni pogoji

3.1. Vse cene v ceniku oziroma na spletni strani so v evrih (EUR) in ne vsebujejo zakonsko predpisanega davka na dodano vrednost (DDV).

3.2. Stranka in ponudnik se lahko dogovorita, da se posamezne storitve, ki se sicer zaračunavajo enkratno, obračunajo po obrokih, pri čemer ima ponudnik pravico določati št. obrokov in postavljati pogoje koliko obrokov mora biti poravnanih preden posamezno storitev izvede.

3.3. Stranka se obvezuje, da bo ponudniku plačevala storitve v roku osmih (8) dni od izstavitve računa. V primeru, da je stranka s plačilom kateregakoli računa v zamudi za več kot dvajset (20) dni, ima ponudnik pravico, da prekine z opravljanjem vseh storitev brez predhodnega opozorila. Ponudnik v takšnem primeru ne odgovarja za nikakršno škodo, ki bi stranki utegnila nastati zaradi prekinitev opravljanja storitev s strani ponudnika, vse skladno z medicinsko etiko.

3.4. Stranka se zavezuje poravnati vse stroške opominjanja in izterjave, ki bi jih ponudnik imel v zvezi z njeno izpolnitvijo finančnih obveznosti.

3.5. Stranka lahko prek ponudnika za ponudnikove storitve zaprosi za odobritev kredita, katero ponudnik posreduje kreditodajalcu (Leanpay). Odobritev kredita in pogoji odplačevanja kredita za storitve ponudnika niso zajeti v teh splošnih pogojih, temveč so dogovorjeni individualno med stranko (-kreditojemalcem) in kreditodajalcem.

4. Sklenitev, trajanje in prenehanje pogodbe o naročilu

4.1. Ob naročilu storitev ponudnik naročniku osebno, telefonsko ali na drug običajen način predstavi ponudbo. Dogovorjeno poslovno razmerje oziroma pogodba o naročilu velja za sklenjeno oziroma ponudnikova ponudba za sprejeto v trenutku, ko se naročnik odzove vabilu in ob predlaganemu terminu koristi storitve ponudnika.

Slike, vsebovane v ponudbi ter v drugih ponudnikovih gradivih, vključno s spletnim mestom, so simbolične in se stranke nanje v nobenem primeru ne morejo sklicevati ali na njihovi podlagi karkoli terjati od ponudnika.

4.2. Ponudnik ali naročnik lahko kadarkoli in brez odpovednega roka s pisnim obvestilom drugi stranki, odstopi od dogovorjenega razmerja, če nasprotna stranka, tudi po predhodnem opozorilu, krši določila teh splošnih pogojev poslovanja oziroma pogodbe ali drugi stranki povzroča škodo.

4.3. Če ponudnik v primeru iz prejšnjega odstavka odstopi od dogovorjenega razmerja, za stranko ni dolžan opraviti storitve, ki jo je ta morda plačala ali zakupila vnaprej, prav tako ji za neopravljen del storitve ni dolžan plačati nadomestila ali odškodnine.

4.4. Ponudnik ali naročnik lahko kadarkoli odpovesta dogovorjeno razmerje. V primeru, da razmerje, iz upravičenih razlogov, odpove ponudnik, je odpovedni rok trideset (30) dni. Po preteku odpovednega roka ponudnik ni več dolžan opravljati storitev in ne odgovarja za škodo, ki bi stranki

nastala zaradi prenehanja zagotavljanja storitev.

4.5. V ponudbi ali pogodbi med stranko in ponudnikom se določi predviden čas trajanja zdravljenja, ki pa se lahko spremeni. Ponudnik si izrecno pridržuje pravico do spremembe cen in drugih pogojev za uporabo storitev v času trajanja pogodbe.

4.6. V primeru, da dogovorjeno poslovno razmerje odpove stranka, je odpovedni rok trideset (30) dni. Vse storitve in naročila, ki jih je ponudnik opravil v času teka odpovednega roka, so v celoti veljavne in stranko zavezujejo, prav tako jih je dolžna poravnati skladno z veljavnim cenikom ponudnika. Odpoved pogodbe lahko stranka poda le v pisni obliki s podpisom odgovorne osebe.

4.7. V primeru, da stranka prekliče posamezno naročilo, je odpovedni rok tri (3) dni. Vse storitve, ki jih je ponudnik opravil v času teka odpovednega roka, so v celoti veljavne in stranko zavezujejo, prav tako jih je dolžna poravnati skladno z veljavnim cenikom ponudnika.

4.8. Stranka se obvezuje, da bo, skladno s 34.č členom Zakona o varstvu potrošnikov, ki določa, da potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe za blago, ki je izdelano po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam, poravnala vse obveznosti, ki so že nastale in bile dogovorjene do dneva prenehanja dogovorjenega razmerja. Če stranka v primeru predplačila storitev predčasno odpove pogodbo, ni upravičena do vračila vnaprej plačanega zneska, razen v primeru grobega kršenja pogodbenih obveznosti s strani ponudnika.

4.9. V koliko naročnik pri ponudniku kupi darilni bon za posamezno storitev ali v določeni denarni vrednosti, je rok veljavnosti bona zapisan na bonu. Bon je potrebno izkoristiti za zapisano storitev ali vrednost v roku, ki je naveden na bonu. Za neizkoriščen bon ali pretek veljavnosti bona, naročnik-stranka ni upravičena do vračila vnaprej plačanega zneska denarja.

5. Kršitve pogodbenih določil

5.1. Stranka je dolžna za vsako kršitev splošnih pogojev poslovanja, zaradi katere ponudniku nastane škoda ali dodatno delo, plačati pogodbeno kazen v znesku 500,00 EUR, v kolikor škoda presega pogodbeno kazen, pa je naročnik dolžan poravnati tudi razliko do dejansko nastale škode.

6. Roki za izvedbo storitev

6.1. Ponudnik storitev izvede v roku, ki je naveden v ponudbi ali v korespondenci med ponudnikom in stranko. Kljub temu si za posamično zdravljenje pridržuje pravico do podaljšanja rokov, saj se lahko zdravljenje zaradi nepredvidenih dejavnikov podaljša.

6.2. Roki za izvedbo storitve se lahko podaljšajo tudi na prošnjo stranke, če se ponudnik s tem strinja.

6.3. V primeru višje sile se roki za izvedbo storitve podaljšajo za čas trajanja višje sile, pod pogojem, da ponudnik stranko obvesti o nastopu višje sile, takoj, ko je to mogoče. Za višjo silo se štejejo tudi dogodki, ki izvirajo iz sfere ponudnika.

6.4. V primeru, da je za začetek, nadaljevanje ali dokončanje storitve s strani ponudnika nujno ali koristno sodelovanje stranke (npr. potrditev predlaganih rešitev, dostava dokumentacije, podajanje ključnih informacij za izvedbo ipd.) in stranka zamudi dogovorjeni rok oziroma ne odgovori na poziv

ponudnika, ima ponudnik pravico, da vse predvidene roke izvedbe podaljša.

7. Varovanje podatkov

7.1. Ponudnik in naročnik oz. stranka se zavezujeta kot poslovno tajnost varovati vse podatke o drugi stranki.

7.3. Informacij, ki se v skladu s prvim (1.) odstavkom te točke štejejo za poslovno skrivnost, stranki ne smeta sami ali skupaj z drugimi uporabljati za namene izven dogovorjenega sodelovanja, prav tako pa jih ne smeta posredovati tretjim osebam ali jim omogočiti seznanitve z njimi.

7.4. Za poslovno skrivnost se ne štejejo informacije in podatki, ki so bili v času sklenitve sodelovanja javno znani in zakonito dostopni (objavljeni) na običajen način (npr. na spletnih straneh, v javnih evidencah, v medijih ipd.).

7.5. Stranki se zavezujeta, da bosta osebne podatke nasprotne stranke, s katerimi se bosta seznanili pri izvrševanju te pogodbe ali v zvezi z njo, varovali skladno z Zakonom o varstvu osebnih podatkov.

8. Pravice in obveznosti ponudnika

8.1. Ponudnik se zavezuje, da bo za stranke vse storitve opravil strokovno, v določenih oziroma dogovorjenih rokih ter v skladu z dogovorom s stranko.

8.2. Naročnik z opravljenim naročilom storitev dovoli ponudniku pošiljanje informacij, obvestil in anketnih vprašalnikov, ki so neposredno ali posredno povezani s storitvami ponudnika, na e-pošto naročnika za ves čas trajanja pogodbenega razmerja.

8.3. Ponudnik ni odgovoren za škodo, ki bi pri uporabi njegovih storitev ali v zvezi z njimi nastala stranki, če je škoda posledica:

- ravnanja stranke ali osebe, za katero stranka odgovarja oziroma deluje v strankinem interesu;
- ravnanja tretjih oseb;
- višje sile.

9. Pravice in obveznosti naročnika

9.1. Naročnik je dolžan ponudniku ob naročilu posredovati vse podatke ter pojasniti vsa dejstva in zdravstvene okoliščine, ki jih ponudnik zahteva. V primeru, da pride do spremembe, je naročnik-stranka dolžna o vsaki spremembi nemudoma, obvestiti ponudnika. Naročnik trpi vse neugodne posledice opustitve obvestila o spremembi podatkov.

9.2. Naročnik se ima v vsakem času pravico seznaniti s potekom zdravljenja, ponudnik pa mu mora na njegovo pisno zahtevo, najkasneje v roku treh (30) delovnih dni, odgovoriti.

10. Obveščanje uporabnikov in namen obdelave podatkov

10.1. Stranka ali tretja oseba, ki je izpolnila in oddala spletni obrazec ter se naročila na prejemanje e-novic ali drugih elektronskih sporočil ponudnika, soglaša, da mu lahko ponudnik pošilja e-poštna obvestila, ki se nanašajo na storitve, ki jih opravlja, na novice glede teh storitev, spremembe ali dopolnitve teh splošnih pogojev, akcije in ugodnosti pri uporabi storitev ter druga sporočila, ki se

nanašajo na storitve, ki jih opravlja. Uporabnik soglaša, da lahko ta obvestila vsebujejo tudi komercialna sporočila (reklame) ponudnika ali tretjih oseb.

10.2. Stranka ali tretja oseba, ki je izpolnila in oddala spletni obrazec se je prijavila za prejemanje e-novic ali drugih elektronskih sporočil ponudnika in soglaša, da mu ponudnik te novice ali druga elektronska sporočila pošilja na njegov e-poštni naslov, ki ga je vpisala ob prijavi, ter da podatke o uporabniku hrani in obdeluje na način, kot je opredeljen v tej točki.

10.3. Stranka ali tretja oseba je seznanjena in soglaša, da lahko ponudnik glede poslanih e-poštnih obvestil beleži podatke o tem, katera stranka ali tretja oseba je prebrala določeno e-poštno sporočilo ter katere spletne povezave v sporočilu je odprla (kliknila). Stranka ali tretja oseba soglaša, da lahko ponudnik tako pridobljene podatke uporablja za prilagoditev ponudbe in/ali vsebine bodočih e-poštnih obvestil, ki jih pošlje določeni stranki ali tretji osebi.

10.4. Stranka se strinja, da lahko ponudnik vse podatke, ki jih zbere v okviru izvajanja storitve za stranko, uporablja za lastne potrebe brez omejitev, vključno s tržnimi analizami in prilagajanjem lastnih produktov in storitev ugotovitvam analiz.

11. Varstvo osebnih podatkov

11.1. Stranka privoljuje in dovoljuje, da ponudnik z namenom izpolnitve storitev zbira, vodi in obdeluje naročnikove podatke, ki po Zakonu o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) predstavljajo osebne podatke.

12. Končne določbe

12.1. Ponudnik in stranka bosta morebitne spore reševali z dogovorom, v nasprotnem primeru je pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani.

12.2. Ponudnik in stranka se dogovorita, da se v primeru spora uporablja pravo Republike Slovenije.

12.3. Ti Splošni pogoji poslovanja veljajo in se uporabljajo od 1. decembra 2021 dalje.