

# SPLOŠNI POGOJI

## 1. Uvodne določbe

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

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](http://www.orthodental.si), vključno z dodatnimi storitvami, ki so izvedene samostojno ali kot del druge storitve (v nadaljevanju: »storitve«).

Splošni pogoji poslovanja se nanašajo na naročilo in uporabo storitev pri ponudniku, pri čemer so s splošnimi pogoji opredeljene pravice in obveznosti med ponudnikom in uporabnikom storitev.

»Uporabnik« je vsaka oseba, ki naroča in uporablja storitve pri ponudniku. Vsi uporabniki, ki so mladoletni, morajo imeti dovoljenje starša oziroma skrbnika za izvedbo storitev. Če je otrok mladoleten, morajo starši ali skrbniki prebrati te splošne pogoje uporabe in se strinjati s temi pogoji uporabe.

## 2. Veljavnost in uporaba splošnih pogojev

Uporabnika zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku oddaje spletnega naročila na storitve, oziroma od trenutka, ko uporabnik potrdi seznanjenost z njimi pisno pri ponudniku. Uporabnik je ob oddaji naročila vsakič opozorjen na splošne pogoje poslovanja in z oddajo naročila potrdi seznanjenost z njimi. Uporabnik je z njimi seznanjen tudi pred uporabo posameznih storitev pri ponudniku.

Z uporabo spletne strani uporabnik sprejema in soglaša z vsemi določbami teh pogojev poslovanja, ki vključujejo tudi vse povezave in njihove sestavne dele ter potrjuje, da je bil seznanjen s politiko zasebnosti.

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

Ponudnik je upravičen spreminjati določila teh splošnih pogojev poslovanja brez predhodnega obvestila uporabnikom, vključno s spremembami cen storitev, pri čemer se za datum spremembe šteje objava na spletni strani [www.orthodental.si](http://www.orthodental.si).

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

### **3. Cene**

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

Opravljenе storitve manjšega obsega ponudnik običajno zaračunava neposredno po opravljeni storitvi, razen če je med ponudnikom in uporabnikom dogovorjeno plačilo po obrokih. Ponudnik tako uporabniku za manjše storitve izstavi račun neposredno po opravljeni storitvi, uporabnik pa je dolžan račun poravnati takoj. Za storitve večjega obsega (ortodontska terapija, storitve protetike, posegi specialistov, ki terjajo več ponovitev – zdravljenje paradontalnih bolezni, ipd.) je račun uporabniku lahko izstavljen vnaprej z določenim rokom plačila. Če uporabnik računa ne poravna pred izvedbo storitve, ponudnik ni dolžan opraviti storitve.

Uporabnik 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 uporabnikom (kreditojemalcem) in kreditodajalcem.

Brezplačni pregled Invisalign« je namenjen izključno odraslim in otrokom, starejšim od 7 let, ki se bodo ortodontskega pregleda udeležili prvič in še niso v ortodontski obravnavi oziroma želijo z morebitno obravnavo prekiniti in pričeti terapijo z opornicami Invisalign. Če naročnik ne izpolnjuje navedenih pogojev, se mu opravljena storitev obračuna skladno z veljavnim cenikom.

### **4. Naročilo**

Uporabnik se lahko naroči na storitve po spletnem obrazcu, po telefonu ali neposredno pri ponudniku. Pogodba o naročilu velja za sklenjeno oziroma ponudnikova ponudba za sprejeto v trenutku, ko se uporabnik odzove vabilu in ob predlaganem terminu koristi storitve ponudnika. Pogodba o naročilu je sklenjena tudi v primeru, če uporabnik brez predhodnega naročila 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.

Če uporabnik odpove predhodno dogovorjeni termin, je o tem dolžan ponudnika obvestiti najmanj 24 ur pred dogovorjenim terminom. V primeru, da uporabnik pravočasno ne odpove tri zaporedne termine, mu je ponudnik upravičen obračunati ceno prvega specialističnega pregleda.

Če uporabnik dvakrat odpove brezplačni prvi pregled, si ponudnik pridruzuje pravico, da naslednji pregled zaračuna po veljavnem ceniku, ki velja za specialistični pregled.

V primeru, da uporabnik ne pride na dogovorjeni termin in se v vmesnem času stanje uporabnika poslabša, ponudnik ne odgovarja za poslabšanje le-tega, saj mu je bilo onemogočeno spremljanje stanja uporabnika.

## **5. Darilni boni**

V primeru, da oseba 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, oseba ni upravičena do vračila vnaprej plačanega zneska denarja.

## **6. Roki za izvedbo storitev**

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

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

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

V primeru, da je za začetek, nadaljevanje ali dokončanje storitve s strani ponudnika nujno ali koristno sodelovanje uporabnika (npr. potrditev predlaganih rešitev, dostava dokumentacije, podajanje ključnih informacij za izvedbo ipd.), in uporabnik zamudi dogovorjeni rok oziroma ne odgovori na poziv ponudnika, ima ponudnik pravico, da vse predvidene roke izvedbe podaljša.

Če uporabnik dogovorjeno storitev plača v naprej, mora z začetkom dogovorjene terapije pričeti v roku šest (6) mesecev od dneva plačila. Če uporabnik iz razlogov, ki niso na strani ponudnika, s terapijo ne prične v tem času, cena terapije pa se vmes spremeni, si ponudnik pridruzuje pravico do zahteve po doplačilu za: razliko v ceni in doplačilo za morebitne storitve, ki jih je zaradi preteka daljšega časovnega obdobja potrebno opraviti ponovno.

## **7. Jamčevanja ponudnika storitve**

Ponudnik odgovarja za svoje storitve v skladu s standardi, ki mu jih nalaga strokovna doktrina in je dolžan pri opravljanju svojih storitev ravnati z vso potrebno skrbnostjo, ki jo od njega zahteva stroka. Ponudnik ni odgovoren, če storitev ni opravljena v skladu z estetskimi želji uporabnika.

Ponudnik pri storitvah izdelava žičke, izdelava folije, bruksistične opornice ali ščitnika ne odgovarja za morebitno premikanje zob uporabnika storitev, saj obstaja tudi ob pravilni retenciji možnost, da se zobje premikajo.

Ponudnik v primeru beljenja zob lasersko ali s folijami uporniku ne jamči, kakšen bo odtenek zob po beljenju, saj je odtenek zob odvisen tudi od genetike, prehrabnih navad, kajenja ipd.

V primeru, da uporabnik redno ne vzdržuje ustne higijene, ponudnik ne more odgovarjati za nastalo škodo po ustrezno opravljenih implantoških, protetičnih, ortodontskih ali drugih storitvah.

Kajenje neposredno škoduje zdravju zob in med drugim lahko upočasni proces celjenja po vstavitvi implantata, saj telesu odvzame kisik, ki ga potrebuje za hitro okrevanje. Dolgoročno preživetje implantatov je pri kadilcih pomembno zmanjšano. Kajenje ni kontraindikacija, a je resna grožnja uspehu pri vgradnji zobnih implantatov, o čemer ponudnik vnaprej opozori uporabnika. Zato ponudnik uporabniku, ki je kadilec, ne more garantirati, da bo storitev izvedena v skladu s pričakovanji.

## **8. Obveznosti uporabnika**

Uporabnik je dolžan ponudniku posredovati vse podatke in pojasniti vsa dejstva in zdravstvene okoliščine, ki jih ponudnik zahteva in bi lahko vplivale na storitev. Uporabnik mora ponudniku tudi zagotoviti vso dokumentacijo, ki jo ponudnik potrebuje za izvedbo storitve (kot npr. rentgenski posnetki – ti. ortopan, CBCT, morebitni izvidi specialistov ipd.)

V primeru, da pride do spremembe, je uporabnik dolžan o vsaki spremembi nemudoma, obvestiti ponudnika. Uporabnik trpi vse neugodne posledice opustitve obvestila o spremembi podatkov.

## **9. Fotografiranje stanja zobovja**

Uporabnik je seznanjen, da ponudnik z namenom učinkovitega izvajanja terapije ter potrebnih zdravstvenih posegov, pred začetkom dela in med izvajanjem terapije fotografira stanje zobovja, ki jih ponudnik potrebuje za medicinske namene in ki služijo kot pomoč v procesu zdravljenja.

## **10. Avtorske pravice**

Vsa vsebina, ki vključuje besedila, slike, grafike, animacije oziroma druge dokumente, ki je na spletni strani, je v izključni lasti lastnika spletnega mesta in je avtorsko zaščitena z veljavnimi zakoni. Enako velja za vso dokumentacijo z vključenimi slikami, ki je uporabniku izročena neposredno.

Prepovedano je vsakršno kopiranje in objavlanje katerekoli vsebine v celoti ali delno na drugih mestih, razen v primeru, ko to dovoli ponudnik v pisni obliki.

## **11. Končne določbe**

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

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

Ti Splošni pogoji poslovanja veljajo in se uporabljajo od 1.3.2023 dalje.