

OPĆI UVJETI KORIŠTENJA PLATFORME

UVODNE ODREDBE

Članak 1.

- (1) Ovim Općim uvjetima korištenja Platforme (*dalje u tekstu: Opći Uvjeti*) reguliraju se odnosi između Pružatelja usluge, Korisnika usluge i Zdravstvene ustanove (*dalje u tekstu: Ugovorne strane*) kako je propisano zakonom i zakonskim propisima kojima se regulira pružanje medicinskih usluga. Polazeći od ovih činjenica, sve tri strane imaju zajednički poslovni interes za uspostavu poslovne suradnje, a prema sadržaju koji proizlazi iz ovih Općih uvjeta.
- (2) Izrazi koji se koriste u ovim Uvjetima osiguranja, a imaju rodno značenje koriste se neutralno i odnose se jednako na muški i ženski rod.
- (3) Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima imaju značenje kako slijedi:

PRUŽATELJ USLUGE putem platforme BookingMed.hr je **Poliklinika BookingMED d.o.o. za obavljanje zdravstvene djelatnosti** sa sjedištem u Zagrebu, Međimurska ulica 17, OIB: 17041059699.

BOOKINGMED.HR označava komercijalni naziv i brand pod kojim Pružatelj usluge organizira i pruža usluge na Platformi BookingMed.hr (*dalje u tekstu: Platforma*), a koje uključuju pretraživanje, medicinsko savjetovanje i ugovaranje pružanja medicinskih usluga u Zdravstvenim ustanovama. Osim komercijalnog naziva BookingMed.hr Pružatelj usluge koristi i logo u obliku stiliziranog križa u crnoj i zlatnoj boji s natpisom BookingMed.hr

KORISNIK USLUGE je fizička osoba koja se registrirala na Platformi te koja koristi usluge Platforme. Korisnik usluge može biti svaka punoljetna osoba u dobi iznad 18 godina. Pravo na korištenje usluga pripada isključivo Korisniku usluge osim u slučaju djece Korisnika usluge koja mogu biti dodatni korisnik usluge koji se ne registrira već uslugu koristi preko svog roditelja, posvojitelja ili zakonskog skrbnika koji je registriran kao Korisnik usluge.

BROJ KORISNIKA je jedinstveni broj koji se dodjeljuje svakom korisniku nakon uspješne registracije na Platformi.

ZDRAVSTVENA USTANOVA je pravni subjekt, pružatelj medicinskih usluga s kojim Pružatelj usluge ima sklopljen ugovor o poslovnoj suradnji, a uključuje pružatelje medicinskih usluga s važećim odobrenjem za rad sukladno pozitivnim propisima zemlje u kojoj pružaju medicinske usluge.

MEDICINSKA USLUGA je usluga koja je izlistana na Platformi, a koju Korisnik usluge može obaviti u Zdravstvenoj ustanovi. Svakoj medicinskoj usluzi pridružena je Zdravstvena ustanova kod koje se medicinska usluga može obaviti, naknada za medicinsku uslugu, popust kojeg Korisnik usluge ostvaruje prilikom korištenja medicinske usluge te broj bodova koji se dodjeljuju Korisniku usluge nakon korištenja usluge.

POPIS MEDICINSKIH USLUGA predstavlja popis medicinskih usluga dodijeljen svakoj pojedinoj Zdravstvenoj ustanovi, a pružanje kojih, temeljem Ugovora o poslovnoj suradnji, Korisnici usluga mogu ugovoriti u pojedinoj Zdravstvenoj ustanovi.

BROJ REZERVACIJE je jedinstveni broj koji se dodjeljuje medicinskoj usluzi koja je odabrana i uzeta u obradu te se u naknadnim fazama korištenja usluge koristi kao broj uputnice.

UPUTNICA je dokument u elektronskom obliku kojeg izdaje Pružatelj usluge, a kojim Korisnik usluge ostvaruje pravo na korištenje usluge u Zdravstvenoj ustanovi. Svaka Uputnica ima svoj jedinstveni broj.

NAKNADA ZA MEDICINSKU USLUGU predstavlja iznos koji je Korisnik usluga dužan platiti za ugovorenu medicinsku uslugu, a iskazan je u valuti EUR.

BODOVI predstavljaju vrijednosne bodove koje Korisnik usluge može koristiti za plaćanje Naknade za medicinsku uslugu. Vrijednost jednog boda iznosi 1 EUR. Svaki bod ima rok trajanja u kojem se može iskoristiti. Korisnik usluga dobiva bodove korištenjem usluga, kupovinom bodova ili uplatom bodova od treće zainteresirane strane.

KONTAKTNI CENTAR je organizacijska jedinica Pružatelja usluge putem kojeg Korisnici usluga dobivaju medicinske savjete te pretražuju i ugovaraju pružanje medicinskih usluga u Zdravstvenim ustanovama.

MEDICINSKI SAVJETNICI u kontaktnom centru su zdravstveni radnici zaposlenici Pružatelju usluge koji pružaju uslugu medicinskog savjetovanja i dogovaranja pružanja medicinskih usluga u Zdravstvenim ustanovama

OSOBNI PODACI su svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi („ispitanik“); pojedinac čiji se identitet može utvrditi jest osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca.

OSOBNI PODACI VODITELJA su svi Osobni podaci koje Pružatelj usluge prikupi ili obradi u vezi usluga koje pruža u skladu sa Ugovorom o poslovnoj suradnji te drugi osobni podaci koje se obrađuje, a u svrhu izvršavanja poslovne suradnje.

ZAKONI O PRIVATNOSTI su svi važeći zakoni i/ili propisi (uključujući Uredbu) koji se odnose na sigurnost i zaštitu osobnih podataka, svi zakoni i propisi koji se usvajaju u svrhu njihove primjene ili na temelju istih, te sve izmjene i dopune, ažuriranja ili ponovna stavljanja na snagu takvih zakona i/ili propisa.

STANDARDNE UGOVORNE KLAUZULE (EU) su standardne ugovorne klauzule koje izdaje Europska komisija u vezi prijenosa Osobnih podataka u treće zemlje koje Europska komisija nije priznala kao zemlje koje osiguravaju odgovarajuću zaštitu za takve Osobne podatke.

IZRAZI VEZANI UZ OBRADU OSOBNIH PODATAKA Izrazi „ispitanik“, „izvršitelj obrade“, „voditelj obrade“, „obrađivati“ i „obrada“ imat će značenja koja su im određena Uredbom te su u konkretnom slučaju izjednačena značenja Ispitanika i Korisnika usluge, Izvršitelja obrade i Zdravstvene ustanove te Voditelja obrade i Pružatelja usluge.

POVREDA OSOBNIH PODATAKA je kršenje sigurnosti koje dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa osobnim podacima koji su preneseni, pohranjeni ili na drugi način obrađivani.

REGULATORNA TIJELA su vladini uredi i regulatorna, službena i druga tijela, subjekti i odbori koji su, temeljem zakona, pravila, uredbe, pravilnika o postupanju ili na neki drugi način, ovlašteni uređivati, istraživati ili utjecati na pitanja vezana uz sigurnost podataka, osobne podatke i zaštitu podataka.

TREĆA ZEMLJA ILI PODRUČJE označava državu ili područje koje ne pripada Europskoj uniji („EU“) ili Europskom gospodarskom prostoru („EGP“).

KORISNICI USLUGE

Članak 2.

- (1) Platforma je namijenjena svim Korisnicima usluga koji žale pretražiti Zdravstvene ustanove prema unaprijed zadanim kriterijima pretraživanja te ugovoriti korištenje medicinskih usluga u nekoj od Zdravstvenih ustanova.
- (2) Korisnici usluga mogu biti sve punoljetne osobe starije od 18. godina koje su se registrirale na platformi, otvorile račun te autorizirali svoje podatke. Podaci za registraciju sadrže najmanje:

- Ime i prezime
 - Datum rođenja
 - Adresu
 - E-mail (*verificirani podatak*)
 - Preferirani način komunikacije
- (3) Prava i obveze Korisnika usluga počinje korištenjem Platforme čime potvrđuju da su suglasni s odredbama ovih Općih uvjeta.
- (4) Svakom Korisniku nakon registracije se dodjeljuje Broj korisnika.

OPSEG I NAČIN KORIŠTENJA MEDICINSKE USLUGE

Članak 3.

- (1) Pružanje Medicinskih usluga provodi se pomoću Platforme koju je Pružatelj usluge stavio na raspolaganje Korisnicima usluge.
- (2) Oprema (pametni telefon, internetska veza itd.) koja omogućuje pristup i korištenje usluge Platforme snosi se na vlastiti trošak Korisnika usluge, kao i povezani troškovi elektroničke komunikacije (posebno telefonski troškovi, troškovi pristupa internetu). Odgovornost je Korisnika usluge da prije korištenja usluge Platforme dobije informacije o cijeni korištenja prethodno spomenute opreme ili usluga od operatera.

Članak 4.

- (1) Nakon registracije Korisniku usluge na raspolaganju je filter za pretraživanje Zdravstvenih ustanova s popisom Medicinskih usluga i informacijama vezanim uz svaku pojedinu Medicinsku uslugu. Filter za pretraživanje sadrži minimalno sljedeće polja:
- Država
 - Županija
 - Djelatnost
 - Usluga
 - Ustanova

U svakom polju bira se podatak iz padajućeg izbornika uz mogućnost odabira opcije 'odaberi sve' kako bi svi od navedenih podataka u pojedinom polju bili obrađeni i uzeti u obzir prilikom prikaza rezultata.

Korisniku usluge je ponuđena opcija 'očisti filter' kako bi se obrisali svi odabrani podaci u svakom pojedinom polju i omogućio novi odabir podataka.

- (2) Zdravstvena ustanova i Medicinske usluge (*dalje u tekstu: Rezultat pretraživanja*) prikazani su u dva seta podataka:
- **Medicinske usluge sa zakupljenim terminom** koje se mogu rezervirati i platiti bez asistencije Medicinskog savjetnika u kontaktnom centru Platforme;
 - **Medicinske usluge bez zakupljenog termina** koje se mogu rezervirati i platiti uz asistenciju Medicinskog savjetnika kontaktnog centra Platforme.
- (3) Odabirom Medicinske usluge, istoj se dodjeljuje Broj rezervacije i ista se na Platformi dodjeljuje status 'u obradi'. Statusi Medicinske usluge mogu biti kako slijedi:
- **U obradi** (*Status se dodjeljuje nakon što je usluga odabrana i uzeta u obradu.*)

- **Rezervirano** (*Status se dodjeljuje nakon uspješnog rezerviranja termina u Zdravstvenoj ustanovi te je Medicinskoj usluzi dodijeljena Zdravstvena ustanova, datum i vrijeme pružanja usluge, cijena usluge i broj bodova.*)
 - **Iskorišteno** (*Status se dodjeljuje protekom termina usluge, ukoliko nije pravovremeno otkazana. Ukoliko usluga nije pravovremeno otkazana, najmanje 48 sati prije termina usluge, smatrat će se da je usluga iskorištena te Korisnik ne ostvaruje pravo na povrat uplaćene naknade.*)
 - **Isteklo** (*Status se dodjeljuje ukoliko nije pravovremeno uplaćena naknada.*)
 - **Otkazano** (*Status se dodjeljuje ukoliko je usluga pravovremeno otkazana.*)
- (4) Medicinski savjetnik, u slučaju potrebe, može zatražiti od Korisnika usluge dostavu medicinske dokumentacije koja se zajedno s Uputnicom šalje u zdravstvenu ustanovu.
- (5) Nakon rezervacije i plaćanja naknade za medicinske usluge Platforma šalje Uputnicu Zdravstvenoj ustanovi, a Korisniku usluge e-mail obavijest o ugovorenom terminu i slanju Uputnice.
- Status uplate može biti kako slijedi:
- **Na čekanju** (*Status se dodjeljuje kada su generirani podaci za plaćanje, a uplata još nije provedena.*)
 - **Uplaćeno** (*Status se dodjeljuje kada je uplata naknade uspješno provedena.*)
- Status Uputnice može biti kako slijedi:
- **U izradi** (*Status se dodjeljuje kada su generirani svi podaci za izradu Uputnice, ali uputnica još nije poslana u zdravstvenu ustanovu.*)
 - **Poslano** (*Status se dodjeljuje kada je Uputnica poslana u zdravstvenu ustanovu.*)
 - **Stornirano** (*Status se dodjeljuje kada je Zdravstvena ustanova obavještena o storniranju poslano Uputnice.*)
- (6) Korisnik usluge koristi medicinsku uslugu u Zdravstvenoj ustanovi na mjestu i u vrijeme kako je navedeno u Uputnici te kako je evidentirano u Platformi.

PLAĆANJE MEDICINSKE USLUGE

Članak 5.

- (1) Korisnik usluga korištenjem Platforme ostvaruje pravo na vrijednosne bodove. Vrijednosni bodovi se mogu dobiti i uplatom Korisnika usluge ili bilo koje treće zainteresirane strane te se koriste za plaćanje dogovorene Medicinske usluge.
- (2) Platforma zadržava pravo dodjeljivanja bodova klijentima usluge kao nagradu i poticaj za poželjno ponašanje Korisnika usluge.
- (3) Bodovi se mogu koristiti isključivo za plaćanje usluga putem Platforme i nije moguća isplata niti prenošenje bodova s jednog računa na drugi.
- (4) Bodovima kojima je dodijeljeno vrijeme trajanja mogu se iskoristiti do isteka trajanja bodova na način da Medicinska usluga mora biti plaćena (bodovi moraju biti iskorišteni) unutar roka trajanja bodova dok sama Medicinska usluga može biti iskorištena i nakon isteka trajanja bodova. Ukoliko bodovi nisu iskorišteni unutar roka trajanja bodova, bodovi se brišu i više se ne mogu koristiti.
- (5) Status bodova prikazan je na Platformi na računu Korisnika usluge.

Članak 6.

- (1) Nakon odabira Zdravstvene ustanove, Medicinske usluge i termina pružanja usluge, Korisnik usluge obvezuje se platiti naknadu za Medicinsku uslugu kako bi se mogla poslati Uputnica u

Zdravstvenu ustanovu te kako bi se završio postupak naručivanja na obavljanja Medicinske usluge. Iznos naknade i način plaćanja navedeni su u Platformi, a provodi se bezgotovinskim plaćanjem putem vanjskog servisa.

- (2) Korisnik usluge razumije i prihvaća da će Medicinska usluga koja je dogovorena i koja će biti pružena u Zdravstvenoj ustanovi biti naplaćena od Platforme u obliku naknade kako bi se nakon pružanja medicinske usluge u Zdravstvenoj ustanovu platila ugovorena medicinska usluga.
- (3) Korisnik usluge Naknadu plaća putem kartice ili korištenjem dodijeljenih i prikupljenih bodova na način da Korisnik usluge sam određuje iznos prikupljenih bodova koje će koristiti za plaćanje naknade, dok će preostali iznos do punog iznosa naknade platiti bezgotovinski putem vanjskog servisa.
- (4) Sukladno Zakonu o PDV-u članku 40, stavak 1, točka a., na prikazane naknade za Medicinske usluge se ne obračunava porez na dodanu vrijednost.

ZDRAVSTVE USTANOVE

Članak 7.

- (1) Zdravstvene ustanove su registrirani pružatelji medicinskih usluga s važećim odobrenjem za rad u kojima se pružaju medicinske usluge Korisnicima usluga, a mogu uključivati Zdravstvene ustanove na svim razinama zdravstvene zaštite kako je propisano Zakonom o zdravstvenoj zaštiti.
- (2) Pružatelj usluga sklapa ugovor o poslovnoj suradnji sa Zdravstvenim ustanovama kojim se reguliraju međusobni odnosi, a sastavni dio Ugovora je Popis medicinskih usluga koje se mogu obaviti u Zdravstvenoj ustanovi. Zdravstvena ustanova je odgovoran za točnost podataka na Popisu medicinskih usluga te usklađenost usluga s važećim odobrenjem za rad i registriranim djelatnostima zdravstvene ustanove.

SKLAPANJE UGOVORA I OBVEZE UGOVORNIH STRANA

Članak 8.

- (1) Ovi Opći uvjeti i bilo koja poslovna politika ili operativna pravila koja postavi Pružatelj usluge na svojim web stranicama ili vezano za usluge Platforme, predstavlja cjelokupan ugovor i sporazum između Korisnika usluge, Pružatelja usluge i Zdravstvene ustanove te su mjerodavni za korištenje usluge, imaju prednost primjene pred bilo kojim prethodnim ili postojećim ugovorima, bilo kojim oblicima komunikacije i prijedlozima, bilo pisanim bilo usmenim, koji se odvijaju između Korisnika usluge i Pružatelja usluge (uključujući, između ostalog, bilo koje ranije verzije ovih Općih uvjeta).
- (2) Bilo koje nejasnoće kod tumačenja ovih Općih uvjeta korištenja Usluga neće se tumačiti na štetu ugovorne strane koja ih je sastavila.

Članak 9.

- (1) Obveze Korisnika usluga:
 - **Točan unos podataka prilikom registracije** kao i ažuriranje svih podataka kako je opisano u članku 2. ovih Općih uvjeta.
 - **Pravovremeno otkazati uslugu** koju Korisnik usluge neće moći koristiti i to najmanje 48 sati prije dogovorenog termina Medicinske usluge. Ukoliko Medicinska usluga nije pravovremeno otkazana ista će se smatrati iskorištenom kako je opisano u članku 4. ovih Općih uvjeta.
 - **Platiti naknadu** za obavljanje Medicinske usluge u rokovima kako je navedeno na uputi za plaćanje, a kako bi se mogao nastaviti proces naručivanja korisnika usluge.

- **Pridržavati se ovih Općih uvjeta** i svih vezanih dokumenata koji se smatraju prihvaćenim trenutkom početka korištenja Platforme kako je opisano u članku 2. ovih Općih uvjeta.

Članak 10.

(1) Obveze Zdravstvenih ustanova:

- Sklapanjem Ugovora o poslovnoj suradnji Zdravstvena ustanova jamči da ima sposobnost pružanja Medicinskih usluga Korisnicima usluge u skladu s Ugovorom o poslovnoj suradnji, propisima koji reguliraju pružanje medicinskih usluga i pravilima medicinske struke.
- **Pravovremeno ažurirati podataka** o Zdravstvenoj ustanovi i podataka iz Popisa medicinskih usluga koji su dostupni na Platformi.
- **Prihvati uputnicu Pružatelja usluge** za Medicinske usluge ugovorene putem Platforme.
- **Pružiti medicinsku uslugu** u skladu s Ugovorom o poslovnoj suradnji, propisima koji reguliraju pružanje medicinskih usluga i pravilima medicinske struke.
- **Ispostaviti račun** Pružatelju usluge za obavljene Medicinske usluge.
- **Kao Izvršitelj obrade osobnih podataka** postupati u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta.
- U slučaju da Zdravstvena ustanova prestane postojati spajanjem ili podjelom, informaciju o preuzimanju ili prijenosu prava i obveza proslijedit će se Pružatelj usluga najmanje 60 dana prije datuma provedbe spajanja ili podjele Zdravstvene ustanove.

Članak 11.

(1) Obveze Pružatelja usluga:

- **Pružati uslugu** Korisnicima usluge i Zdravstvenim ustanovama u skladu s ovim Općim uvjetima.
- **Pružiti tehničku podršku** Korisnicima usluge i Zdravstvenim ustanovama vezano uz korištenje Platforme.
- **Ažurirati podatke** o Zdravstvenim ustanovama i podatke iz Popisa medicinskih usluga.
- **Platiti račune** ispostavljene od strane zdravstvenih ustanova.

Članak 12.

(1) Obveze Ugovornih strana:

- Tijekom ispunjenja svojih obveza iz ovih Općih uvjeta i Ugovora, Ugovorne strane, njihova povezana društva i zaposlenici obvezuju se da neće prekršiti odredbe u vezi s financijskim sankcijama, borbom protiv financijskog kriminala, borbom protiv korupcije, borbom protiv pranja novca iz važećih zakona i propisa.
- Strankama nije dopušteno ustupiti ili u potpunosti ili djelomično, izravno ili neizravno prenijeti ove Opće uvjeta i Ugovor, sva ili samo neka prava i obveze koje iz njega proizlaze, na treću osobu, bez prethodnog pisanog pristanka Pružatelja usluge.

Članak 13.

- (1) Korisnik usluge potvrđuje da su podaci koje daje Pružatelju usluge točni te je obaviješten da uporaba lažnog identiteta i širenje lažnih podataka mogu dovesti do pravnog gonjenja. U slučaju sumnje u korištenje lažnog identiteta ili korištenja Platforme s namjerom prijevare, Pružatelj usluge može Korisniku usluge trajno blokirati korištenje Platforme. Kako bi izbjegli nevažeće rezervacije i druge situacije koje mogu dovesti Zdravstvene ustanove u zabludu, Pružatelj usluge zadržava pravo upotrijebiti registrirani broj mobitela ili adresu e-pošte kako bi potvrdio zahtjev Korisnika usluge za termin ili provjerio identitet Korisnika usluge.

- (2) Korisnik usluge obvezuje se ažurirati sve podatke navedene na računu Korisnika Usluge te se Pružatelj usluge odriče bilo kakve odgovornosti za štetu ili propuste koji nastanu kao rezultat neažuriranosti podataka Korisnika usluge.
- (3) Pružatelj usluge se obvezuje na ažuriranje i točnost unesenih podataka o Zdravstvenim ustanovama i medicinskim uslugama na Platformi. Povremeno na Platformi mogu biti objavljene informacije koje sadrže tipografske greške, netočnosti ili propuste koji se mogu odnositi na opis medicinskih usluga, njihove cijene, promocije, ponude, vrijeme i dostupnost. Pružatelj usluge zadržava pravo ispraviti bilo koje greške, netočnosti ili propuste, te promijeniti ili ažurirati informacije ili otkazati narudžbe u bilo koje doba ukoliko bi netočne informacije utjecale na pružanje Medicinske usluge.
- (4) Pružatelj usluga će na Platformi Korisniku usluga učiniti dostupnima podatke o Zdravstvenim ustanovama i Medicinskim uslugama na način kako su mu dostavljene od strane Zdravstvenih ustanova. Pružatelj usluga ne odgovara za točnost, potpunost niti ažurnost informacija učinjenih dostupnima na Platformi. Iznos naknade za Medicinske usluge podložan je promjenama, bez ikakve prethodne obavijesti o istome. Pružatelj usluge zadržava pravo u bilo koje doba promijeniti ili prestati pružati Usluge (ili bilo koji dio ili sadržaj istih) bez prethodne obavijesti o tome u bilo koje doba. Pružatelj usluga ne odgovara Korisniku usluge niti bilo kojoj trećoj strani za bilo kakve promjene, izmjene cijena/naknada, obustavu ili prestanak pružanja Usluga.

OBRADA OSOBNIH PODATAKA

Članak 14.

- (1) Ove odredbe primjenjuju se na poslovnu suradnju Ugovornih strana u slučajevima kada Pružatelj usluga obrađuje osobne podatke, odnosno prikuplja, koristi, distribuira, pristupa ili pohranjuje osobne podatke u svrhu pružanja usluga u skladu s poslovnom suradnjom. Ove odredbe temelje se na zahtjevima u vezi zaštite podataka utvrđenima Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća (*dalje u tekstu: Uredba*) te drugim povezanim zakonima i propisima vezanima uz zaštitu podataka.
- (2) Osobni podaci obrađivat će u skladu s općim načelima „zakonitosti, poštenja i transparentnosti; ograničenja svrhe; smanjenja količine podataka; točnosti; ograničenja pohrane; cjelovitosti i povjerljivosti; pouzdanosti“.
- (3) **Ograničenje obrade:** Pružatelj usluge kao voditelj obrade i Zdravstvena ustanova kao izvršitelj obrade osobnih podataka obrađivat će osobne podatke prema ovim Općim Uvjetima te će se svi podaci koji se zaprimaju, pohrane, prikupe od ili u ime voditelja obrade obrađivati isključivo u skladu s ovim Općim uvjetima i uputama koje voditelj obrade može povremeno izdati te se istima pristupa i koristi ih se samo u svrhu ispunjavanja obveza koje za izvršitelja obrade proizlaze iz poslovne suradnje i to samo na način kako je izričito dozvoljeno prema poslovnoj suradnji ili uputama voditelja koje isti može povremeno izdati, osim ako obrada nije propisana Zakonima o privatnosti kojima Izvršitelj obrade podliježe u kom će slučaju izvršitelj obrade biti dužan, pod uvjetom da mu to dopušta takav zakon, obavijestiti voditelja o relevantnoj pravnoj obvezi prije takve obrade podataka.
- (4) Izvršitelju obrade se:
 - ne dodjeljuju nikakva prava na Osobne podatke na osnovi pružanja usluga
 - isti ne smije prenositi ili otkrivati (djelomično ili u cijelosti) nikakve Osobne podatke trećim stranama, osim svojim pod izvršiteljima za pružanje Medicinskih usluga u mjeri u kojoj je to potrebno za pružanje usluge odnosno radi ostvarenja legitimnih interesa Korisnika usluge te ako nije drugačije predviđeno zakonom, kao ni obrađivati ili koristiti Osobne podatke Voditelja

u vlastite svrhe ili u vlastitu korist, osim u svrhu određenu poslovnom suradnjom i u svrhu ispitivanja zadovoljstva pruženom uslugom.

(5) Prilikom ispunjavanja svojih ugovornih obveza Voditelj obrade i Izvršitelj obrade će obrađivati sljedeće vrste osobnih podataka:

- Ime i prezime
- Adresa
- Datum rođenja
- Kontakt e-mail
- Kontakt broj telefona
- odnosno po potrebi i druge podatke koji su određeni Poslovnom suradnjom.

(6) **Ovlaštene osobe:** Izvršitelj obrade je dužan osigurati da su se radnici, koji su ovlašteni za obradu osobnih podataka, obvezali na poštovanje povjerljivosti. Izvršitelj obrade je dužan osigurati da se pristup Osobnim podacima Voditelja omogućiti isključivo njegovom ovlaštenom osoblju ili osobama koje imaju legitimnu poslovnu potrebu za takvim pristupom u svrhu ispunjavanja obveza koje proizlaze iz poslovne suradnje te ograničiti pristup na posebne kategorije Osobnih podataka Voditelja koji su neophodni za ispunjavanje obveza Izvršitelja obrade u skladu s poslovnom suradnjom. Izvršitelj obrade je dužan primjenjivati sve mjere koje se opravdano smatraju nužnima kako bi osigurao informiranost ovlaštenog osoblja ili osoba i njihovo postupanje u skladu sa svim zahtjevima i uputama u vezi Osobnih podataka Voditelja te kako bi ih obvezao na povjerljivost ili pridržavanje drugih relevantnih zakonskih obveza u vezi povjerljivosti.

(7) **Prekogranični prijenos Osobnih podataka Voditelja:** Izvršitelj obrade ne smije i dužan je osigurati da se Osobni podaci ne prenose u neku Treću zemlju ili područje, osim ako za takav prijenos ne pribave pisanu suglasnost voditelja.

(8) **Sigurnost obrade podataka:** Prilikom obrade Osobnih podataka Voditelja, Izvršitelj obrade je dužan:

- poduzimati odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere kako bi osigurao razinu sigurnosti razmjernu riziku, prije svega kako bi zaštitio Osobne podatke Voditelja od povreda osobnih podataka u skladu sa Zakonima o privatnosti;
- poduzimati razumne korake kako bi se osigurala pouzdanost svakog pojedinog radnika Izvršitelja obrade koji ima pristup Osobnim podacima Voditelja;
- održavati povjerljivosti, cjelovitosti, dostupnosti i otpornosti sustava i usluga obrade Osobnih podataka te prostora gdje se obavlja obrada Osobnih podataka,
- poduzimati druge korake predviđene Zakonima o privatnosti,
- poduzimati odgovarajuće mjere za rješavanje slučajeva Povrede osobnih podataka u skladu sa Zakonima o privatnosti;
- nakon saznanja za Povredu osobnih podataka dostaviti Voditelju pisanu obavijest o svim Povredama osobnih podataka koje utječu na Osobne podatke Voditelja koje obrađuje Izvršitelj obrade s opisom prirode Povrede osobnih podataka, kategorije i broj Korisnika zahvaćenih Povredom.

(9) **Podizvršitelji obrade:** Izvršitelj obrade neće angažirati drugog izvršitelja obrade podataka bez suglasnosti Voditelja obrade.

(10) **Pružanje pomoći kod odgovaranja na zahtjeve i upite:** uzimajući u obzir prirodu obrade, Izvršitelj obrade pomaže Voditelju obrade, koliko je to moguće, da ispuni obvezu Voditelja obrade u pogledu odgovaranja na zahtjeve za ostvarivanje prava Korisnika koja su utvrđena u poglavlju III Uredbe. Izvršitelj obrade je dužan bez odgađanja postupiti u skladu sa svim zahtjevima Voditelja obrade u kojem Voditelj obrade od njega traži da pristupi, izmijeni i dopuni, prenese ili obriše bilo koji dio Osobnih podataka Voditelja, osim ako postoji zakonska osnova za zadržavanje tih podataka. Izvršitelj obrade je dužan obavijestiti Voditelja najkasnije u roku od 3 radna dana od primitka, o svim upitima, zahtjevima ili pritužbama koje primi od Korisnika u vezi Osobnih podataka

Voditelja koje obrađuje, s tim da Izvršitelju obrade nije dozvoljeno odgovarati na takve zahtjeve osim ako ga Voditelj za to izričito ne ovlasti.

- (11) **Pružanje pomoći u osiguravanju usklađenosti s pravnim propisima:** Izvršitelj obrade će surađivati s Voditeljem obrade u osiguravanju usklađenosti s obvezama iz članaka 32. do 36. Uredbe, a koje se odnosi na obradu Osobnih podataka u skladu s ovim Općim uvjetima.
- (12) **Povrat/uništenje Osobnih podataka Voditelja:** Osim u slučaju dobivanja drugačijih uputa ili ako je drugačije propisano Zakonima o privatnosti, nakon raskida ili isteka poslovne suradnje, odnosno kada to zatraži Voditelj obrade, Izvršitelj obrade briše ili vraća Voditelju Osobne podatke Voditelja, te briše postojeće kopije podataka, osim ako u propisima postoji obveza daljnjeg čuvanja Osobnih podataka.
- (13) **Pravo na reviziju:** Izvršitelj obrade će voditelju staviti na raspolaganje sve informacije koje su neophodne za dokazivanje poštovanja obveza utvrđenih u ovim Općim uvjetima, te će omogućiti i pridonositi revizijama koje provodi Voditelj ili njegov ovlašteni revizor.

NEISPUNJAVANJE UGOVORNIH OBVEZA I OBEŠTEĆENJA

Članak 15.

- (1) Osim ako ovim Općim uvjetima nije drukčije određeno, neispunjenje ili neodgovarajuće ispunjenje obveza dogovorenih ovim Općim uvjetima od strane bilo koje Ugovorne strane povlači za sobom plaćanje štete drugoj strani u iznosu nastalog gubitka.
- (2) Neispunjavanje obveze Zdravstvene ustanove koja bi mogla narušiti pružanje i kvalitetu usluge Korisnicima usluge, povlači za sobom plaćanje štete od strane Zdravstvene ustanove kao i dodatno plaćanje svih vezanih iznosa koje bi Korisnik usluge mogao potraživati.
- (3) Ako bez opravdanog razloga jedna ugovorna strana ne ispuni svoju obvezu ili kasni unatoč upozorenju, druga ugovorna strana može, po svom izboru i bez gubitka prava na odštetu:
- zatražiti prisilnu provedbu obveze;
 - koristiti pravo na smanjenje vlastite odgovornosti;
 - ograničiti pristup Platformi i prekinuti suradnju.

ISKLUČENJE ODGOVORNOSTI I DJELOMIČNA NIŠTETNOST

Članak 16.

- (1) Prema odredbama ovih Općih uvjeta nisu pokriveni nastali troškovi:
- Pružatelj usluge nije dužan nadoknaditi bilo kakve troškove izvan opsega definiranog ovim Općim uvjetima. Pri tome su posebno isključena bilo kakva novčana potraživanja Korisnika usluge jer je svrha i priroda ovih Općih uvjeta pretraživanje i ugovaranje pružanja usluge u naravi, a ne isplata naknada u novcu. Isključena su potraživanja čiju bi naknadu Korisnik usluge mogao potraživati na temelju neodgovarajućeg načina, kvalitete ili brzine obavljene usluge bilo kod Pružatelja usluge ili u zdravstvenoj ustanovi.
- (2) Pružatelj usluge se obvezuje upotrebljavati razumnu vještinu i pažnju pri pružanju usluge, ali ne može jamčiti da će usluge uvijek funkcionirati bez prekida, kašnjenja ili nesavršenosti. Pod uvjetom da je Pružatelj usluge upotrebljavao razumnu vještinu i pažnju, ne odgovara za sljedeće:
- štetu koja nije uzrokovana kršenjem ovih Općih uvjeta od strane Pružatelja usluge ili drugim djelovanjem primjerice kvalitetom internetske veze;
 - štetu koju niti Pružatelj niti Korisnik usluge ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.

- (3) Ni u kojem slučaju, direktori, službenici, zaposlenici, povezana društva, agenti, izvođači, stažisti, dobavljači, pružatelji usluga ili primatelji licencije Poliklinike BookingMed d.o.o. neće odgovarati za bilo koju povredu, gubitak, potraživanje ili bilo koje izravne, neizravne, slučajne, kaznene, posebne ili posljedične štete bilo koje vrste, uključujući, između ostalog, gubitak profita, gubitak prihoda, gubitak ušteđevine, gubitak podataka, troškove zamjene, ili bilo kakve slične štete, neovisno o tome proizlaze li iz ugovora, delikta (uključujući nepažnju), objektivne odgovornosti ili nastale na drugi način, a koja se javi zbog korištenja bilo koje usluge ili bilo kojih proizvoda koje su Korisnici usluge stekli koristeći uslugu, kao i od bilo kojeg drugog potraživanja vezanog na bilo koji način za korištenje usluge ili bilo kojeg proizvoda, uključujući, između ostalog, bilo koje greške ili propuste u bilo kojem sadržaju ili bilo koji gubitak ili štetu bilo koje vrste koje su nastale kao rezultat korištenja usluge ili bilo kojeg sadržaja (ili proizvoda) koji je objavljen, prenesen ili na drugi način učinjen dostupnim putem usluge, čak i ako ste obaviješteni o mogućnosti navedenoga. Zato što neke države ili jurisdikcije ne dozvoljavaju isključenje ili ograničenje odgovornosti za posljedične ili slučajne štete, u takvim državama ili jurisdikcijama odgovornost Pružatelja usluge će biti ograničena u najvećoj mogućoj mjeri dozvoljenoj pravom.
- (4) U slučaju da bilo koja odredba ovih Općih uvjeta bude utvrđena nezakonitom, ništavom ili neprovedivom, takva odredba će i neovisno o tome biti provediva do najveće moguće mjere dozvoljene važećim pravom, a dio odredbe koji je neprovediv smatrat će se izuzetim iz ovih Općih uvjeta korištenja Usluga, pri čemu takvo utvrđenje neće imati učinka na valjanost i provedivost bilo kojih preostalih odredaba.
- (5) Pružatelj usluge ne snosi odgovornost za pruženu Medicinsku uslugu i posljedice pružene medicinske usluge u Zdravstvenoj ustanovi te odgovornosti za Medicinsku uslugu i posljedice preuzima Zdravstvena ustanova u skladu s člankom 10. ovih Općih uvjeta.
- (6) Pružatelj usluga i Zdravstvena ustanova ne snose odgovornost za narušavanje zdravlja, smrt ili bilo kakvu drugu štetu koju je pretrpio Korisnik usluge zbog medicinskih usluga koje su pružene izvan Platforme. Odgovornost za aktivnosti Korisnika usluga nakon pružanja usluge putem Platforme, snosi Korisnik usluge u cijelosti.
- (7) Ukoliko Korisnik usluge treba hitnu medicinsku pomoć, potrebno je odmah i neodgodivo se javiti ustanovi za hitnu medicinsku pomoć, svom liječniku ili u drugu zdravstvenu ustanovu te se ne oslanjati na usluge Platforme za rješavanje hitnih medicinskih stanja. Prihvaćanjem ovih Općih uvjeta Korisnik usluge potvrđuje i suglasan je da platforma nije namijenjena za uporabu u bilo kojem od gore navedenih slučajeva i da ne smije koristiti platformu u niti jednom od gore navedenih slučajeva.

Članak 17.

- (1) Bilo koja nepredvidiva okolnost mimo volje Ugovornih strana, čija se posljedica nije mogla predvidjeti, izbjeći niti otkloniti, koja se dogodila nakon datuma stupanja na snagu ovih Općih uvjeta i koja sprječava izvršavanje obveza preuzetih ovim Općim uvjetima smatra se višom silom i oslobađa od svake odgovornosti Pružatelja usluge na koju se Zdravstvena ustanova ili Korisnik usluge mogu pozivati.
- (2) U slučaju postojanja više sile moguće je privremeno ili trajno suspendirati pružanje usluge putem Platforme o čemu će se Korisnici usluge i Zdravstvene ustanove obavijestiti putem Platforme.

Članak 18.

- (1) Određeni sadržaj, proizvodi i usluge dostupni na našim Internet stranicama mogu uključivati materijale trećih strana.
- (2) Poveznice (linkovi) trećih strana na Internet stranicama mogu Vas usmjeriti na web stranice trećih strana, a koje nisu povezane s Platformom. Pružatelj usluge ne odgovara za istraživanje ili

ocjenjivanje sadržaja ili točnosti, te ne jamči i neće snositi nikakvu odgovornost za bilo koje materijale trećih strana ili web stranice trećih strana, kao niti za bilo koje druge materijale, proizvode ili usluge trećih strana. Pružatelj usluge ne odgovaramo za bilo koje gubitke ili štete vezane za kupnju ili korištenje robe, usluga, izvora, sadržaja ili bilo koje druge transakcije provedene vezano za web stranice trećih strana. Molimo pažljivo pregledajte pravila i prakse treće strane, te budite sigurni da ih razumijete prije nego li se uključite u bilo kakve transakcije. Pritužbe, zahtjevi, bojazni ili pitanja u pogledu proizvoda treće strane trebaju biti upućene relevantnoj trećoj strani.

ZABRANA KORIŠTENJA

Članak 19.

- (1) Zabranjeno je reproducirati, duplicirati, kopirati, prodavati, preprodavati niti iskorištavati bilo koji dio usluga Platforme, koristiti usluge Platforme niti im pristupati kao niti pristupati bilo kojem kontaktu na stranicama Platforme putem kojih se usluge pružaju, a da za to nije zatražen izričiti pisani pristanak Pružatelja usluge.
- (2) Zabranjeno je korištenje usluge Platforme za bilo kakve nezakonite ili neovlaštene svrhe niti Korisnik usluge smije, prilikom korištenja Usluga, prekršiti bilo koje zakone uključujući, između ostaloga, propise o autorskim pravima.
- (3) Zabranjeno je korištenje sadržaja Platforme:
 - za bilo koje nezakonite svrhe
 - da biste nagovarali druge na počinjenje ili sudjelovanje u bilo kakvim nezakonitim radnjama
 - da biste povrijedili bilo koje međunarodne, savezne, pokrajinske ili državne propise, pravila, zakone ili pravilnike
 - da biste povrijedili ili oštetili prava intelektualnog vlasništva ili prava intelektualnog vlasništva drugih
 - da biste uznemiravali, zlorabili, vrijeđali, oštetili, oklevetali, uvrijedili, omalovažili, zastrašili ili vršili diskriminaciju po osnovi spola, spolne orijentacije, vjerske pripadnosti, podrijetla, rase, dobi, nacionalnosti ili invaliditeta
 - da biste prenijeli lažne podatke ili podatke koji dovode u zabludu
 - da biste prenijeli podatke (upload) ili prenosili viruse ili maliciozne kodove koji će ili mogu biti korišteni na način koji će utjecati na funkcionalnost ili rad Usluge ili bilo kojih povezanih web stranica, drugih web stranica ili Interneta
 - da biste prikupljali ili pratili osobne informacije drugih osoba
 - da biste slali neželjenu elektroničku poštu.

PREKID SURADNJE

Članak 20.

- (1) Korisnik usluge prihvaća ove Uvjete osiguranja početkom korištenja Platforme, a potvrđuje ih registracijom i otvaranjem računa kako je opisano u članku 2. ovih Općih uvjeta. Ukoliko korisnik ne želi više koristiti usluge Platforme, isto može učiniti prestankom korištenja Platforme ili brisanjem računa na Platformi.
- (2) U slučaju sumnje u korištenje lažnog identiteta ili korištenja Platforme s namjerom prijevare ili zabranjenih radnji opisanih u članku 13. ovih Općih uvjeta, Pružatelj usluge može Korisniku

usluge trajno blokirati korištenje Platforme odnosno raskinuti suradnju između Pružatelja i Korisnika usluge.

- (3) Pružatelja usluge i Zdravstvenih ustanova reguliraju međusobnu suradnju sklapanjem Ugovora o poslovnoj suradnji kako je opisano u članu 7. ovih Općih uvjeta. Prekid suradnje ugovornih strana reguliran je Ugovorom o poslovnoj suradnji.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 21.

- (1) Ovi Opći uvjeti podložni su promjenama. Kada se ovi Opći uvjeti promjene, nova verzija bit će objavljena na web stranici Platforme.
- (2) Sve zainteresirane strane mogu pregledati najžurniju verziju Općih uvjeta u bilo koje doba na Internet stranici Platforme. Pružatelj usluge zadržava pravo, prema isključivoj diskrecijskoj ocjeni, ažurirati, izmijeniti ili zamijeniti bilo koji dio ovih Općih uvjeta objavljujući ažuriranja i promjene na Internet stranici Platforme. Odgovornost Korisnika usluge ili bilo koje zainteresirane strane povremeno provjeriti ima li kakvih promjena u Općim uvjetima. Neprekinuto korištenje Platforme ili traženje Usluga nakon objave bilo kakvih promjena ovih Općih uvjeta, predstavlja prihvrat tih promjena.

PODNOŠENJE PRGOVORA I MJERODAVNO PRAVO

Članak 22.

- (1) Sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača (*Narodne novine* 19/22, 59/23) omogućeno je Korisnicima usluga da nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod ili pruženu uslugu mogu iskazati prigovorom. Prigovor se može predati u pisanoj formi u poslovnim prostorijama Pružatelja usluge na adresi Međimurska 17, Zagreb. Prigovor se može poslati poštom na adresu Poliklinika BookingMED d.o.o., Međimurska 17, 10000 Zagreb, Hrvatska i e-poštom na adresu poliklinika@bookingmed.hr.
- (2) Pružatelj usluge će odgovoriti na sve prigovore najkasnije 15 dana nakon njihova primitka i predložiti način njihova rješavanja. Tijekom tih 15 dana Korisnik usluge se odriče arbitraže trećih strana i davanja informacija u medije. U slučaju da prigovori nisu riješeni mirnim putem, za njihovo rješavanje nadležan je sud u Zagrebu.

Članak 23.

- (1) Na ove Opće uvjete i bilo koje zasebne ugovore temeljem kojih se pruža Usluga primjenjuju se odredbe propisa važećih u Republici Hrvatskoj kao mjerodavno pravo, a rečeno mjerodavno pravo također je mjerodavno i za tumačenje svega navedenog.
- (2) Naš propust da ostvarimo, odnosno primijenimo bilo koje pravo ili odredbu iz ovih Općih uvjeta, ne predstavlja odricanje od takvog prava ili od primjene takve odredbe.
- (3) Bilo koje nejasnoće kod tumačenja ovih Općih uvjeta korištenja Usluga neće se tumačiti na štetu ugovorne strane koja ih je sastavila.

Članak 24.

- (1) Za odnose između Ugovornih strana, a nisu regulirani ovim Općim uvjetima niti Ugovorom o poslovnoj suradnji, primijenit će se odredbe Zakona o obveznim odnosima ili odredbe mjerodavnog prava.
- (2) Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od **01. rujna 2024. godine.**