

Všeobecné obchodní podmínky asistenční služby TravelMedik

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují podmínky užití asistenční služby TravelMedik poskytované společností Click2Claim, s.r.o., IČO: 28791215, se sídlem Jičínská 1748/5, Vinohrady, 130 00 Praha 3, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 218874 (dále jen „Click2Claim“).
- 1.2 Služba TravelMedik představuje asistenční službu, která slouží k pomoci při řešení zdravotních problémů na cestách v zahraničí. Dle typu služby TravelMedik se může jednat o službu na jednorázovou cestu nebo službu na určitou dobu, po kterou je služba poskytována.
- 1.3 Službu TravelMedik mohou využívat pouze osoby starší 18 let, které nejsou omezeny ve svéprávnosti. Ustanovení dle věty předchozí nebrání využití služby TravelMedik Uživatelem – rodičem pro nezletilé dítě, jsou-li služby ve prospěch dítěte součástí služby TravelMedik.
- 1.4 Službu TravelMedik může využívat pouze uživatel, který si službu TravelMedik zakoupil sám, případně se na něj služba vztahuje v rámci zakoupeného balíčku služby TravelMedik (dále jen „Uživatel“). Uživatel bere na vědomí, že prostřednictvím služby TravelMedik není oprávněn konzultovat zdravotní stav jiné osoby, ledaže se jedná o osoby, vůči nimž vystupuje v pozici zákonného zástupce.
- 1.5 Click2Claim prohlašuje, že není poskytovatelem zdravotních služeb ve smyslu zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (dále jen „Zákon o zdravotních službách“). Prostřednictvím služby TravelMedik dochází k poskytování asistenčních služeb a ke zprostředkování služby virtuální lékařské prohlídky Uživatele za pomoci on-line formuláře vyhodnocujícího příznaky Uživatele a následnou konzultaci zdravotního stavu Uživatele s poskytovatelem zdravotních služeb.
- 1.6 Služba TravelMedik nabízí konzultaci v následujících oborech:
 - 1.6.1 praktické lékařství,
 - 1.6.2 kardiologie a interní lékařství,
 - 1.6.3 pediatrie,
 - 1.6.4 kožní,
 - 1.6.5 neurologie,

1.6.6 gastroenterologie.

- 1.7 Uživatel bere na vědomí, že místem poskytování služby TravelMedik a zdravotních služeb je Česká republika.

2 VYUŽITÍ SLUŽBY TRAVELMEDIK

- 2.1 Uživatel v případě zájmu o využití služby TravelMedik navštíví internetové stránky, na nichž je provedena autorizace jeho přístupových údajů. V případě problémů s provedením autorizace může Uživatel kontaktovat asistenční call centrum Click2Claim na telefonním čísle, které mu bude zasláno po chybné validaci. Asistenční call centrum je dostupné 7 dní v týdnu 24 hodin denně.
- 2.2 Po provedení autorizace Uživatel obdrží Uživatel formou SMS nebo QR kódu přístup do technického řešení – software, na němž je umístěn chytrý on-line formulář, jehož úkolem je shromáždit příznaky a informace o aktuálním zdravotním stavu Uživatele.
- 2.3 Informace z on-line formuláře jsou následně zaslány zdravotnickému personálu, který provede vyhodnocení a v případě vhodnosti doporučí on-line konzultaci s lékařem.
- 2.4 Uživatel obdrží SMS zprávou pozvánku do tzv. virtuální čekárny, kde Uživatel čeká na spojení s lékařem. Uživatel následně konzultuje svůj zdravotní stav s lékařem prostřednictvím videohovoru. Pro vyloučení případných pochybností Click2Claim upozorňuje Uživatele, že podmínkou pozvánky do tzv. virtuální čekárny je úplné vyplnění dotazníku dle čl. 2.2.
- 2.5 Po ukončení on-line konzultace vypracuje lékař lékařskou zprávu, kterou uloží do systému a tato je automaticky archivována. Uživatel obdrží lékařskou zprávu na emailovou adresu evidovanou Click2Claim. Uživatel obdrží rovněž orientační překlad lékařské zprávy do anglického jazyka a jazyka země, kde se Uživatel nachází.
- 2.6 Je-li vhodná osobní návštěva poskytovatele zdravotnických služeb, doporučuje Click2Claim Uživateli konzultovat výběr vhodného místního zdravotnického zařízení s pojišťovnou, u níž má sjednané cestovní pojištění.
- 2.7 Click2Claim upozorňuje Uživatele, že pro využití služby TravelMedik je v době užívání služby TravelMedik nezbytné:
- 2.7.1 držení technického zařízení umožňujícího stahování a obsluhu internetových stránek a mobilních aplikací (zejména mobilní telefon, tablet, PC),
- 2.7.2 internetové připojení Uživatele,
- 2.7.3 přístup k elektronické poště Uživatele,

- 2.7.4 internetový prohlížeč Internet Explorer 9 nebo novější, Firefox, Google Chrome, Safari (obsluhující dokumenty HTML se zapnutou možností akceptace souborů „cookies“) nebo jiný program, zejména fungující na přenosných zařízeních,
- 2.7.5 možnost otevírání souborů ve formátu „.pdf“.
- 2.8 Click2Claim nenese odpovědnost za nesprávnou funkci služby TravelMedik, která vyplývá z nesplnění technických požadavků na straně Uživatele.

3 POUČENÍ PRO UŽIVATELE, VÝLUKY ZE SLUŽBY TRAVELMEDIK

- 3.1 Uživatel by se neměl spolehnout na využití služby TravelMedik, pokud existuje podezření na náhlé ohrožení zdraví. V takové situaci by měl Uživatel okamžitě vyhledat lékařskou pomoc, která mu poskytne okamžitou odbornou pomoc na místě samém.
- 3.2 O náhlé ohrožení zdraví se jedná v případě, kdy se náhle nebo v krátké době objeví příznaky zhoršení zdravotního stavu, jehož přímým následkem může být vážné poškození funkcí organismu, poškození těla nebo smrt, a který vyžaduje okamžitou lékařskou pomoc a léčbu. O náhlé ohrožení zdraví se jedná zejména v následujících případech:
 - 3.2.1 poruchy vědomí (např. ztráta vědomí, náhlá porucha pozornosti, poruchy kognitivních procesů, náhlá snížená schopnost rozpoznávat prostředí),
 - 3.2.2 křeče (podezření na epileptický záchvat),
 - 3.2.3 nepřesná, nezřetelná řeč, asymetrie mimiky, nejsilnější v životě bolest hlavy, dvojité vidění, náhlé ochrnutí, slabost, znecitlivění končetin (podezření na cévní mozkovou příhodu),
 - 3.2.4 náhlá ostrá bolest na hrudi, která se zvyšuje při námaze (podezření na infarkt myokardu),
 - 3.2.5 poruchy srdečního rytmu (náhlý nástup, přetrvávání pocitu nepravidelného bušení srdce),
 - 3.2.6 těžká dušnost (náhlý nástup a zvyšující se potíže s dýcháním),
 - 3.2.7 ostrá bolest břicha (náhlý nástup a zvyšující se intenzita bolesti),
 - 3.2.8 přetrvávající zvracení (žádná možnost orální hydratace, zvyšující se slabost a dehydratace),
 - 3.2.9 akutní a závažné alergické reakce (vyrážka, otok, dušnost) v důsledku užití léku, kousnutí nebo bodnutí jedovatými zvířaty,
 - 3.2.10 vážná zranění v důsledku nehody, např. rozdrčení, pád z velké výšky, podezření na zlomeninu kosti, zranění dolní končetiny znemožňující samostatný pohyb,

- 3.2.11 silné, obtížně zastavitelné krvácení, např. krvácení z nosu, krvácení do trávicího traktu (zvrácení kávové sedliny, dehtovitá stolice), vaginální krvácení, krvácení v důsledku úrazu,
- 3.2.12 rozsáhlá rána v důsledku úrazu,
- 3.2.13 rozsáhlé popáleniny,
- 3.2.14 rychle postupující porod,
- 3.2.15 otravy léky, chemikáliemi nebo plyny,
- 3.2.16 úpal (náhlé zvýšení tělesné teploty nad 40 °C, např. z přehřátí na slunci),
- 3.2.17 podchlazení těla (podezření na podchlazení, pokles tělesné teploty pod 35 °C),
- 3.2.18 úraz elektrickým proudem,
- 3.2.19 zaplavení nebo utonutí,
- 3.2.20 agrese způsobená duševní nemocí,
- 3.2.21 pokus o sebevraždu.
- 3.3 Hrozí-li u Uživatele jakékoli náhlé ohrožení zdraví nebo má-li Uživatel jakoukoli pochybnost, zda se u něj nejedná o náhlé ohrožení zdraví, je nezbytné, aby namísto využití služby TravelMedik okamžitě vyhledal lékařskou pomoc, která mu poskytne okamžitou odbornou pomoc na místě samém.
- 3.4 Uživatel nese sám odpovědnost za to, jak svůj stav popíše, jak uvede a sám posoudí příznaky, které v rámci hodnocení svého zdravotního stavu uvede při využití on-line formuláře nebo při konzultaci s lékařem. Uživatel bere na vědomí, že se obvykle jedná o subjektivní příznaky, které může popsat pouze on a na přesném popisu závisí správné vyhodnocení zdravotního stavu jak při využití on-line formuláře, tak při konzultaci s lékařem.
- 3.5 Uživatel bere na vědomí, že služba TravelMedik nenahrazuje zdravotní péči hrazenou ze zdravotního pojištění, tedy nejedná se o preventivní péči, diagnostickou péči, dispenzární péči ani léčebnou péči, a to s ohledem na omezené možnosti zjištění informací nutných ke zjištění nemoci, jejího stavu a závažnosti, dalších informací potřebných ke stanovení diagnózy, individuálního léčebného postupu a informací o účinku léčby, a nemožnosti fyzického vyšetření Uživatele lékařem.
- 3.6 Služba TravelMedik se nevztahuje na řešení zdravotních potíží, které nastaly před odjezdem do zahraničí.
- 3.7 Poskytnutí služby TravelMedik může být Uživateli odepřeno v případě:
 - 3.7.1 spáchání trestného činu Uživatelem;

- 3.7.2 úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti Uživatele;
- 3.7.3 že Uživatel nepostupoval v souladu s pokyny Click2Claim.
- 3.8 Uživatel bere na vědomí, že nese sám náklady na internetové připojení a provedení videohovoru ze zahraničí, stejně jako další náklady, které souvisí s používáním technického zařízení v zahraničí.
- 3.9 Uživatel bere na vědomí, že on-line formulář může být z technických důvodů dočasně nedostupný. V takovém případě bude zvoleno náhradní řešení spočívající v jiné formě komunikace se zdravotnickým personálem.

4 ODPOVĚDNOST ZA OBSAH INFORMACÍ

- 4.1 Uživatel je oprávněn prostřednictvím služby TravelMedik prezentovat pouze takové údaje, které nemohou způsobit újmu Click2Claim ani jakékoli třetí osobě, údaje pravdivé a úplné, nevzbuzující klamavou představu o jejich skutečném významu. V této souvislosti je Click2Claim oprávněn po Uživateli vyžadovat doplnění, opravu nebo úpravu Uživatelem uvedených údajů, případně odpovídající vysvětlení.
- 4.2 Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Click2Claim je oprávněn uchovávat jednotlivé údaje Uživatele a informace s nimi související, které Uživatel při využití služby TravelMedik sdělil, a to za účelem tvorby anonymizovaných reportů a statistik nebo pro případ vzniku sporu mezi Uživatelem a Click2Claim týkajícího se porušování těchto podmínek, a to po dobu tří let od využití služby TravelMedik.
- 4.3 Click2Claim má právo bez předchozího upozornění Uživatele odmítnout šíření jakéhokoli textu (smazat, odstranit, zablokovat, upravit aj.), který je v rozporu s:
- 4.3.1 právním řádem České republiky,
- 4.3.2 obecnými etickými pravidly a dobrými mravy;
- 4.3.3 údajem se sexuálním podtextem;
- 4.3.4 údajem v rozporu se zvyklostmi obvyklými pro vyplnění konkrétních formulářů;
- 4.3.5 údajem o třetí osobě zjevně uvedeným bez souhlasu či vědomí této třetí osoby, či údajem zjevně nepravdivým;
- 4.3.6 údajem způsobilým poškodit dobré jméno Click2Claim nebo jakékoli třetí osoby.
- 4.4 Click2Claim je oprávněn kontrolovat obsah uvedených údajů, je oprávněn upozornit Uživatele na rozpor jeho jednání s VOP a požadovat na Uživateli okamžitou nápravu.

5 ODPOVĚDNOST CLICK2CLAIM

- 5.1 Uživatel bere na vědomí, že Click2Claim prostřednictvím služby TravelMedik neposkytuje zdravotní služby, nýbrž zprostředkovává služby virtuální lékařské prohlídky Uživatele za pomoci on-line formuláře vyhodnocujícího příznaky Uživatele a následnou konzultaci zdravotního stavu Uživatele s poskytovatelem zdravotních služeb.
- 5.2 Click2Claim odpovídá za zprostředkování služby, tj. za zajištění virtuální lékařské prohlídky Uživatele za pomoci on-line formuláře vyhodnocujícího příznaky Uživatele a následnou konzultaci zdravotního stavu Uživatele s poskytovatelem zdravotních služeb. Za samotný obsah uvedených služeb odpovídá poskytovatel zdravotních služeb.
- 5.3 Uživatel nese odpovědnost za ochranu přístupových údajů ke službě TravelMedik. Click2Claim neodpovídá za zneužití přístupových údajů Uživatele Uživateli samotnému, ani třetím osobám.
- 5.4 Click2Claim neodpovídá za újmu vzniklou Uživateli či jakékoli třetí osobě v důsledku vyšší moci či poruch mimo technická zařízení Click2Claim. Click2Claim neodpovídá za správnost a úplnost údajů zveřejněných ve službě TravelMedik a osobě, která se těmito údaji řídí, neposkytuje žádnou záruku za škodu z nich vzniklou.
- 5.5 Click2Claim je povinen s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, provést vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku.
- 5.6 Uživatel bere na vědomí, že překlad lékařské zprávy do angličtiny a jazyka země, v níž se nachází, je pouze orientační a slouží pouze k bližší orientaci lékaře, jehož Uživatel případně navštíví v místě samém, pokud tento lékař nerozumí lékařské zprávě v českém jazyce a Uživatel není schopen lékařskou zprávu přeložit. Click2Claim výslovně upozorňuje Uživatele, že se nejedná o odborný překlad, který by byl nezbytný, pokud by měl lékař v místě z takové lékařské zprávy vycházet jako ze závazné. Uživatel je povinen upozornit na tuto skutečnost každou třetí osobu, kterou hodlá s překladem lékařské zprávy seznámit a u níž lze mít za to, že bude z překladu lékařské zprávy vyvozovat jakékoli informace.

6 PRÁVA KE SLUŽBĚ TRAVELMEDIK A JEJÍMU OBSAHU

- 6.1 Click2Claim je vlastníkem služby TravelMedik a jejího obsahu. Služba TravelMedik je autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) a je jako taková chráněna. Všechny grafické prvky, technická řešení, texty, programy, databáze a jiné materiály umístěné a zpřístupněné v rámci služby TravelMedik a

způsob jejich prezentace (uspořádání), podléhají právní ochraně v oblasti autorských a souvisejících práv příslušejících poskytovatelů, případně poskytovatelů příslušných licencí.

- 6.2 Uživatel nemá ke službě TravelMedik žádná vlastnická práva. Click2Claim za účelem umožnění užívání služby TravelMedik Uživatelé uděluje Uživateli nevýhradní, odvolatelnou, nepřenosnou a nepřevoditelnou licenci k užívání v rozsahu potřebném pro využití služby TravelMedik.
- 6.3 Uživatel není oprávněn užívat službu TravelMedik jinak než pro vlastní potřebu (příp. pro využití rodičem pro nezletilé dítě, byla-li služba TravelMedik pro dítě zakoupena). Uživatel není oprávněn obsah služby TravelMedik rozšiřovat či kopírovat bez předchozího písemného souhlasu Click2Claim. Uživatel není oprávněn provádět jakékoli zásahy do technického nebo věcného obsahu služby TravelMedik. Výstupy ze služby TravelMedik nesmí být využívány k poskytování závazné diagnózy nebo k nahrazení diagnózy vydané odborníkem v oblasti zdravotnictví.
- 6.4 Uživatel je oprávněn užívat údaje ze služby TravelMedik, kterých není autorem, pouze pro vlastní soukromé účely, přičemž takto získané údaje nesmí žádným způsobem rozšiřovat ani reprodukovat.
- 6.5 Veškeré názvy a označení výrobků, služeb nebo subjektů, zejména obchodní značky, loga nebo označení služby TravelMedik jsou umístěny na internetových stránkách nebo aplikacích výhradně pro informační účely.

7 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 7.1 Click2Claim informuje Uživatele o tom, že při poskytování služby TravelMedik jsou zpracovávány osobní údaje Uživatele, přičemž podmínky zpracování osobních údajů jsou řešeny odděleně.
- 7.2 Politika ochrany soukromí Click2Claim je předmětem samostatného dokumentu, který naleznete zde: https://www.click2claim.eu/data/vop/TM_gdpr.pdf
- 7.3 Uživatel bere na vědomí, že hodlá-li sdělit v rámci služby TravelMedik osobní údaje třetí osoby, je povinen si předem opatřit souhlas této osoby se sdělením těchto údajů Click2Claim a/nebo poskytovateli zdravotních služeb. Uživatel nese plnou odpovědnost za užití osobních údajů třetí osoby.

8 REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

- 8.1 Reklamáce týkající se služeb TravelMedik může Uživatel zaslat emailovou zprávou na adresu elektronické pošty Click2Claim: travelmedik@click2claim.eu.
- 8.2 Řádně podaná reklamáce musí obsahovat následující údaje:

- 8.2.1 identifikační údaje Uživatele (jméno, příjmení, elektronická adresa, ID kód),
- 8.2.2 předmět reklamace,
- 8.2.3 okolnosti zdůvodňující reklamaci.
- 8.3 V situaci, kdy je to nezbytné pro řádné vyřešení reklamace, si Click2Claim vyhrazuje právo požadovat od reklamujícího Uživatele poskytnutí dalších informací nebo vysvětlení.
- 8.4 Click2Claim řeší reklamaci neprodleně, nejpozději však do 30 dnů od jejího obdržení.
- 8.5 Click2Claim se bude při řešení reklamace řídit VOP a obecně závaznými právními předpisy.
- 8.6 V případě, že se reklamace týká kvality služeb poskytovaných poskytovatelem zdravotních služeb, postoupí Click2Claim reklamaci k vyřízení poskytovateli zdravotních služeb, o čemž vyrozumí Uživatele.
- 8.7 Rozhodnutí o výsledku reklamace bude Uživateli zasláno na adresu elektronické pošty uvedenou v reklamaci.

9 ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ, PRÁVO ODSTOUPENÍ

- 9.1 V případech, kdy je Uživatel ve vztahu k Click2Claim spotřebitelem a vznikne spotřebitelský spor, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může takový Uživatel podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu České obchodní inspekci (Ústřední inspektorát – oddělení ADR, sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz).
- 9.2 V případech, kdy je Uživatel ve vztahu k Click2Claim spotřebitelem, je oprávněn, v případě uzavření smlouvy prostřednictvím užití prostředků komunikace na dálku, od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření dle ust. § 1829 občanského zákoníku. Spotřebitel však není oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že okamžik, od něhož má být služba Travelmedik poskytnuta, je Uživatelem požadován ve lhůtě kratší než 14 dnů od uzavření smlouvy o poskytnutí služby Travelmedik; v takovém případě právo odstoupit od smlouvy zaniká.

10 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1 Aktuální znění VOP je dostupné na internetových stránkách Click2Claim <https://www.click2claim.eu/>.
- 10.2 VOP v tomto znění nabývají platnosti a účinnosti dne 1.11.2023.

10.3 Click2Claim je oprávněn kdykoli jednostranně změnit VOP. Takováto změna VOP je účinná od okamžiku zveřejnění aktuálního znění VOP na internetových stránkách Click2Claim.

V Praze dne 1.11.2023

Click2Claim, s.r.o.
Ing. František Herynk, jednatel