

# Splošni pogoji storitve SOS Zdravnik

## Splošno

### 1. člen

- (1) Medsebojni odnos strank temelji na določbi 47. člena Zakona o zdravstveni dejavnosti (Ur.l. št. 9/92, 80/04, v nadaljevanju: ZZDej).
- (2) Osnovni namen, ki ga zasledujeta Doktor 24, d.o.o. (v nadaljevanju Doktor 24), in uporabnik, je izvajanje tržnih zdravstvenih storitev Doktor 24.
- (3) Doktor 24 izvaja zdravstvene storitve in je ponudnik storitve SOS Zdravnik skladno s temi Pogoji za izvajanje zdravstvenih storitev (v nadaljevanju: Pogoji).

## Storitve

### 2. člen

- (1) Uporabnik z vključitvijo v sistem **SOS Zdravnik** prek SMS-aplikacije pridobi pravico do **nasvetov in svetovanja zdravnika po telefonu** (v nadaljevanju: SOS Zdravnik) s področja družinske/splošne medicine za vsa strokovna medicinska vprašanja in primere, razen kadar gre za neposredno življenjsko ogroženost uporabnika.
- (2) Storitve **SOS Zdravnik** se izvaja 24 ur na dan, vse dni v letu.
- (3) Izvajalec izvaja zdravstvene storitve za uporabnika na podlagi klica uporabnika na telefonsko številko **01 23 45 000**.
- (4) Uporabnik s poslanim SMS-om z določene (svoje) telefonske številke definira in določi to isto telefonsko številko (svojo), s katere bo uporabljal storitve **SOS Zdravnik**.
- (5) V primeru neposredne življenjske ogroženosti uporabnik ali najbližja prisotna oseba za nudenje nujne pomoči takoj kliče nujno medicinsko pomoč na **telefonsko številko 112**, v nasprotnem primeru izvajalec storitve SOS Zdravnik ne prevzema odgovornosti za posledice neupoštevanja te točke.

### 3. člen

- (1) Zdravstvene storitve, ki jih zagotavlja izvajalec, morajo temeljiti na medicinski doktrini in etiki, ob upoštevanju človekovega dostojanstva, osebnosti in varstva človekovih pravic. Izvajalec je dolžan varovati osebne podatke in zagotoviti sledljivost vpogledov v podatke v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Izvajalec zagotavlja terminsko ažurno izvajanje zdravstvenih storitev, brez nepotrebnega odlašanja.

### 4. člen

- (1) Zdravstvene storitve izvaja podjetje Doktor 24, zdravstvene in telemedicinske storitve, d.o.o., Savska cesta 3, 1000 Ljubljana.
- (2) Poklicna odgovornost zdravnikov je zavarovana pri zavarovalnici Adriatic Slovenica, d.d.

## Plačilo

### 5. člen

- (1) Dogovorjena pogodbeni cena za zdravstvene storitve iz 2. člena teh pogojev je 7 €, in sicer za obdobje 30 dni. Uporabnik prejme mesečni obračun za storitev na položnici izbranega operaterja telekomunikacijskih storitev, in sicer v skladu z internimi pravili posameznega operaterja telekomunikacijskih storitev.
- (2) Naročnina se obračunava za celotno obdobje 30 dni.
- (3) Pogodbeni cena zagotavlja uporabniku neomejeno število zdravniških nasvetov po telefonu.
- (4) Pogodbeni vplačila uporabnika storitve SOS Zdravnik se vodijo v analitični evidenci, iz katere sta razvidna poraba in stanje vplačanih sredstev.

(5) Če uporabnik v času veljavnosti pogodbe storitev po teh pogojih ne izkoristi v celoti, Doktor 24 vplačanih sredstev ni dolžan vrniti.

(6) Klici in odhodni SMS-i se v Sloveniji zaračunajo po veljavnem ceniku Telekoma Slovenije, ki je objavljen na [www.telekom.si](http://www.telekom.si), v tujini pa po ceniku tujega operaterja.

### **Promocijsko obdobje**

Vsi obstoječi uporabniki in novi uporabniki storitve SOS Zdravnik bodo imeli v obdobju od 7. 5. 2015 do 31. 8. 2015 storitev na voljo brezplačno. V tem obdobju so uporabniki storitve upravičeni do največ 2 klicev na mesec. Po preteku brezplačnega obdobja se bo storitev tistim uporabnikom, katerim je bila vklopljena samodejno, tudi samodejno izklopila. Vsem tistim, ki se bodo na storitev naročili sami, pa se bo po preteku promocijskega obdobja zaračunavala po polovični ceni, kar pomeni 3,50 €/30 dni, in sicer do vključno 31. 12. 2015. Z letom 2016 se storitev vsem uporabnikom zaračunava s polno ceno 7 €/30 dni.

### **Brezplačno SMS-/MMS-obveščanje**

(1) Uporabniki se s strinjanjem Splošnih pogojev storitve SOS Zdravnik strinjajo s prejemom brezplačnih SMS-/MMS-sporočil, ki jih bo Doktor 24 pošiljal z namenom obveščanja o aktualnih, preventivnih in kurativnih zdravstvenih tematikah ter o morebitnih novostih in akcijah v okviru storitev podjetja Doktor 24.

### **Osební podatki**

#### 6. člen

(1) Uporabnik z vključitvijo v sistem SOS Zdravnik podaja soglasje, da se njegovi osebni podatki uporabljajo za namene izvajanja storitev po tej pogodbi.

(2) Izvajalec se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (Ur. list RS št. 86/2004).

(3) Izvajalec lahko zaradi nemotenega in ažurnega izvajanja storitev zagotovi tudi druge pogodbene sodelavce, pri čemer uporabnik izrecno soglašá, da lahko tudi drug pogodbeni izvajalec storitev uporabi njegove osebne podatke za naslednje namene: neposredno trženje, raziskave trga, vodenje analiz poslovanja, segmentacije uporabnikov, statistične obdelave in obveščanje o ponudbah izvajalca in njegovih pogodbenih partnerjev.

(4) Vsako spremembo osebnih podatkov je uporabnik dolžan izvajalcu sporočiti v 8 dneh po spremembi. Spremembe morajo biti sporočene v pisni obliki.

#### 7. člen

(1) Uporabnik pogodbenih pravic in zdravstvenih storitev, ki jih pridobi z vključitvijo v sistem SOS Zdravnik, brez soglasja izvajalca zdravstvenih storitev ne more prenesti na tretjo osebo.

### **Trajanje, prekinitev in odpoved razmerja**

#### 8. člen

(1) Pogodba, ki je sklenjena z vključitvijo prek SMS-aplikacije, začne veljati takoj po pravilno izpeljanem postopku vključitve (druga alineja 8. člena). Pogodba je sklenjena za obdobje 30 dni in se molče podaljša za enako obdobje.

(2) Uporabnik se vključi v sistem SOS Zdravnik tako, da pošlje SMS z vsebino ZDRAVNIK VKLOP na številko 3100. Nazaj prejme plačljivo SMS-sporočilo z vsebino »Storitev SOS Zdravnik je vključena. Za zdravniški nasvet pokličite 012345000. Info: <http://doktor24.si/telemedicina/paketi/sos-zdravnik>, 082008240. Doktor 24«.

Ko se uporabniku samodejno podaljša naročnina na storitev SOS Zdravnik, prejme brezplačno SMS-sporočilo z vsebino: »Naročnina na storitev SOS Zdravnik je podaljšana do »ura, datum, leto«. Info: <http://doktor24.si/telemedicina/paketi/sos-zdravnik> in 082008240. Doktor 24«.

(3) Uporabnik se odjavi tako, da pošlje SMS z vsebino ZDRAVNIK IZKLOP na številko 3100. Nazaj prejme brezplačno SMS-sporočilo z vsebino: »Uspešno ste se odjavili od storitve SOS Zdravnik. Doktor 24«.

(4) Uporabnik lahko odstopi od pogodbe, če izvajalec zdravstvenih storitev krši pogodbeno določila in kršitev tudi po pisnem opominu ne odpravi. V tem primeru mu je izvajalec zdravstvenih storitev dolžan povrniti plačani znesek za obdobje od odpovedi pogodbe dalje do izteka obdobja, za katerega so bile storitve plačane.

(5) Če uporabnik storitev svojih obveznosti ne poravnava v skladu s pogodbo oziroma v skladu z izstavljenim računom, mu lahko izvajalec zadrži izvedbo storitev do plačila pogodbenih obveznosti.

## Reklamacije

(1) Doktor 24 svetuje, da mobilni telefon uporabljate previdno in da ga med vožnjo ne uporabljate. Zavračamo odgovornost v primerih poškodb zaradi napačne oz. neprimerne uporabe mobilnega telefona.

(2) Doktor 24 je odgovoren za reševanje reklamacij in si bo prizadeval za pravilno izvedbo storitev.

V primeru utemeljenih reklamacij se Doktor 24 zavezuje, da jih bo odpravil v razumnem času in o tem obvestil uporabnika. V kolikor se reklamacije nanašajo na operaterja telekomunikacijskih storitev (v nadaljevanju: ponudnik poti), bo Doktor 24 predmetne reklamacije posredoval ustrezni službi ponudnika poti. V primeru pozitivno rešene reklamacije, ki se nanaša na plačilo storitev, bo ponudnik poti vrnil uporabniku znesek, na katerega se nanaša predmetna reklamacija v skladu z lastnimi postopki.

(3) Ponudnik poti rešuje izključno reklamacije, ki se nanašajo na neizvršen prenos oziroma dostavo SMS-sporočil in plačilo storitev. Takšne reklamacije mora uporabnik v pisni obliki nasloviti na reklamacijsko službo ponudnika poti v roku 15 dni od prejema računa.

Vse ostale reklamacije rešuje ponudnik storitev.

(4) **Doktor 24**

Telefon: 0820 08240

E-mail: [sos@doktor24.si](mailto:sos@doktor24.si)

(5) Doktor 24 si bo morebitno reklamacijo prizadeval rešiti sporazumno z uporabnikom. V kolikor sporazumna rešitev reklamacije ali morebitnega drugega spora ne bi bila mogoča, je za reševanje spora izključno krajevno pristojno sodišče v Ljubljani, pri čemer se uporablja pravo Republike Slovenije.

## 9. člen

(1) Izvajalec storitev lahko v skladu s svojo odločitvijo in veljavnimi predpisi enostransko spremeni splošne pogoje in pogodbeno ceno. O vsaki spremembi mora izvajalec obvestiti uporabnike 30 dni pred uveljavitvijo teh sprememb. Če uporabnik s predlaganimi spremembami ne soglaša, mora v 15 dneh po prejemu obvestila in pred uveljavitvijo sprememb pisno obvestiti izvajalca. V tem primeru se pogodba prekine. Izvajalec se zavezuje, da bo do izteka odpovednega roka izvajal storitve na podlagi predhodno veljavne pogodbe.

## Končne določbe

### 10. člen

(1) V skladu s 76. členom ZZDej izvaja PZA interni strokovni nadzor. Za izvajanje nadzora sta v skladu s 76. členom ZZDej pristojna še Zdravniška zbornica Slovenije in ministrstvo, pristojno za zdravje.

(2) Uporabnik je seznanjen in izrecno soglaša, da izvajalec storitve SOS Zdravnik v nobenem primeru ne prevzema odgovornosti in morebitne škode, ki bi lahko nastala ob tehničnih pomanjkljivostih, motnjah, prekinitvah, višji sili oziroma drugih nepredvidenih situacijah delovanja telekomunikacijskega omrežja in naprav.

(3) Za odnose med uporabnikom in izvajalcem zdravstvenih storitev, ki niso urejeni s temi pogoji, se uporablja zakonodaja, ki ureja obligacijska razmerja. Morebitne spore rešujeta pogodbeni stranki sporazumno. Če to ni mogoče, je za reševanje sporov pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani.

### 11. člen

(1) Vključitev v sistem SOS Zdravnik prek SMS-aplikacije in Splošni pogoji storitve SOS Zdravnik sestavljajo pogodbo o izvajanju zdravstvenih storitev **SOS Zdravnik**.

(2) Uporabnik z vključitvijo v sistem SOS Zdravnik soglaša s Splošni pogoji storitve SOS Zdravnik in jih v celoti sprejema.

Doktor 24, d.o.o., zdravstvene in telemedicinske storitve, d.o.o

V Ljubljani, dne 8. 6. 2015