

# Užívateľské podmienky

Spoločnosť InLand s.r.o., so sídlom Komárnická 1 mestská časť Ružinov 821 02, Bratislava (ďalej len ako "Prevádzkovateľ") je prevádzkovateľom internetovej platformy ksebe.sk (ďalej len ako "Platforma"), ktorého funkciami sú:

- A. rezervačná platforma, združujúca profesionálov z oblastí duševného zdravia (ďalej len ako "Profesionál") pre poskytovanie individuálnych konzultácií za účelom zlepšenia kvality života jednotlivca
- B. informačná platforma pre zvyšovanie povedomia verejnosti o duševnom zdraví a možnostiach rozvoja duševného zdravia

Naša služba sa riadi nižšie špecifikovanými podmienkami pre využívanie (ďalej len "Užívateľské podmienky" alebo "UP").

## Definície pojmov

### Užívateľ

Platforma je verejná a užívateľom sa môže stať akákoľvek fyzická osoba staršia ako 18 rokov, ktorá má k dispozícii:

- Emailovú adresu
- Pripojenie na internet
- Počítač alebo Mobilné zariadenie "Smartphone"

V rámci platformy identifikujeme pasívnych a aktívnych užívateľov. Pasívny používatelia využívajú len služby informačného charakteru. Aktívny používatelia využívajú aj služby rezervačnej platformy.

### Profesionál

Profesionál z oblasti duševného zdravia je akreditovaný odborník, ktorého náplňou práce je pomáhať ľuďom s ich duševnými ťažkosťami. Na platforme združujeme predovšetkým klinických psychológov, terapeutov a prípadne koučov. Každý z profesionálov prešiel, podrobným výberovým procesom a je z prevádzkovateľom platformy v priamom kontakte.

### Služba

Platforma slúži užívateľom na sprostredkovanie konzultácie s profesionálom, o ktorého poradenské a konzultačné služby má užívateľ záujem. Služba pozostáva z prehľadného a transparentného registra odborníkov, rezervačného systému a platobnej brány, ktoré uľahčujú transparentnosť a prístup ku službám Profesionála (ďalej len "Konzultácia"). Platforma slúži aj ako verejne dostupný zdroj relevantných informácií o duševnom zdraví a rozvoji duševného zdravia.

## Základné ustanovenia

1. Prevádzkovateľ ako sprostredkovateľ Konzultácií nie je zodpovedný za obsah poskytovaných služieb Profesionálmi
2. Prevádzkovateľ nie je účastníkom konania vzájomných vzťahov Užívateľa a Profesionála.
3. Prevádzkovateľ týmto výslovne prehlasuje, že prostredníctvom Servera nie sú poskytované zdravotné služby a ich poskytovanie nie je v žiadnom prípade účelom Platformy ani zámerom Prevádzkovateľa. Akákoľvek aktivita na Platforme nemožno vykladať v rozpore s týmto vyhlásením Prevádzkovateľa. Užívateľ, ktorý má záujem o poskytovanie zdravotnej služby si ich musí zabezpečiť u zdravotníckeho zariadenia, ktoré je k ich poskytnutiu oprávnené podľa zákona.
4. Užívaním našej platformy dáva užívateľ automaticky súhlas s podmienkami užívania Platformy uvedených v tomto dokumente a zaväzuje sa konať v súlade s pravidlami používania Platformy vo zmysle týchto UP.
5. Verejne dostupný obsah Platformy, má výhradne informatívny charakter a nesmie byť považovaný ani vykladaný ako odporúčanie.
6. Užívateľ nemá žiadny právny nárok na užívanie platformy alebo na uzavretie zmluvy. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo nepovoliť užívateľovi využívať Služby prípadne kedykoľvek odstúpiť od zmluvy so súčasným Užívateľom alebo obmedziť jeho prístup ku Službám bez udania dôvodu.
7. Prevádzkovateľ sa riadi Zásadami o Ochrane Osobných Údajov (ďalej len "Zásady") pri spracúvaní osobných dát užívateľov. Zásady sú dostupné na webovej stránke ksebe.sk
8. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na vopred oznámené prerušenie dostupnosti Služieb.
9. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo obmedziť užívanie Služby Užívateľom, ktorými sú porušené pravidlá zahrnuté v týchto UP, platné právne predpisy alebo sa ich správanie dostáva do rozporu s dobrými mravmi, verejným poriadkom alebo právami tretích osôb vrátane Prevádzkovateľa.

## Rezervácia Konzultácie

Užívateľ objednáva Konzultáciu prostredníctvom rezervačného systému zo svojho počítača alebo telefónu (smartphone). Pri objednávke a rezervácii termínu na platforme vyžadujeme od užívateľa vyplniť tieto údaje:

- a. Výber termínu vhodný na Konzultáciu
- b. Meno a Priezvisko Klienta
- c. Email
- d. Odkaz pre Profesionála (Dobrovoľné)
- e. Údaje platobnej karty na uskutočnenie transakcie

Užívateľ uhradza cenu objednaných služieb online a vopred cez zabezpečené webové rozhranie nášeho partnera Stripe (<https://stripe.com/>), ktorý prevádzkuje jednu z najväčších a najrozšírejších platobných brán na celom svete. Po zaplatení rezervácie:

- a. Prevádzkovateľ potvrdí Užívateľovi platnosť rezervovaného termínu Konzultácie prostredníctvom jeho emailovej adresy. Užívateľ taktiež obdrží link na online stretnutie, možnosť zrušiť alebo presunúť termín v súlade pravidlami UP.
- b. Prevádzkovateľ zašle Užívateľovi daňový doklad ku finančnej transakcii prostredníctvom emailovej adresy.

Užívateľ je povinný uviesť údaje vyžadované Prevádzkovateľom. Užívateľ je povinný zadať správne a pravdivé údaje a v prípade potreby ich bez zbytočného odkladu aktualizovať kontaktovaním Prevádzkovateľa na [info@ksebe.sk](mailto:info@ksebe.sk). Prevádzkovateľ nezodpovedá za ujmu spôsobenú Užívateľovi ako príjemcovi Služieb, ktorý na Platforme uviedol nesprávne údaje. Prevádzkovateľ identitu klientov nepreveruje a údaje uvedené v užívateľskom účte registrovaného používateľa sú Prevádzkovateľom oprávnené považované za správne.

## Konzultácia

Konzultácia sa realizuje predovšetkým formou online zvukovej alebo zvukovo-obrazovej komunikácie prostredníctvom Google Hangouts priloženom v pozvánke, ktorú užívateľ obdrží cez emailovú adresu. Užívateľ môže vyžiadať aj osobné stretnutie, ktoré je založené na priamej dohode medzi užívateľom a profesionálom.

Užívateľ berie na vedomie, že zabezpečenie pripojenia k internetu a úhrada nákladov na jeho zabezpečenie pre využívanie služieb platformy nie sú súčasťou poskytovaných Služieb, a potrebné náklady sú výhradne jeho vlastnými nákladmi.

Prevádzkovateľ nie je zodpovedný za kvalitu konzultácie, jej priebeh, odporúčania Profesionála a ani za ich následky. Vzťah medzi profesionálom a užívateľom je definovaný samostatne v dokumente Informovaný súhlas a dohoda o psychologickom poradenstve (ďalej len "Zmluva").

## Zmena alebo zrušenie termínu

Užívateľ je oprávnený raz zmeniť alebo zrušiť rezervovaný termín Konzultácie v lehote do 24 hodín pred pôvodným termínom čerpania objednanej Služby. Užívateľ môže zmeniť alebo zrušiť rezervovaný termín cez unikatni URL link ktorý bol zaslaný hneď po rezervácii v potvrdzujúcom emaily (pozdávka na Konzultáciu) alebo cez pripomienkový email, ktorý zasielane 26 hodín pred Konzultáciou.

Profesionál je oprávnený raz zmeniť alebo zrušiť rezervovaný termín Konzultácie v lehote do 48 hodín pred pôvodným termínom čerpania objednanej Služby. Profesionál navrhne užívateľovi náhradný termín v prípade zrušenia termínu iniciovaného zo strany Profesionála.

## Ukončenie vzťahu medzi Profesionálom a Užívateľom

Užívateľ sa môže kedykoľvek rozhodnúť ukončiť právny vzťah s profesionálom bez udania dôvodu. Profesionál je zaviazaný rešpektovať rozhodnutie Užívateľa ukončiť poskytovanie poradenských a konzultačných služieb v konkrétnej záležitosti bezodkladne.

Profesionál sa môže rozhodnúť ukončiť právny vzťah s klientom bez udania dôvodu ale je dobrým zvykom u Profesionálov odôvodniť ukončenie vzťahu. Užívateľ je zaviazaný rešpektovať rozhodnutie Profesionála ukončiť poskytovanie poradenských a konzultačných služieb. Poskytovanie poradenských a konzultačných služieb je v takom prípade skončí najneskôr po uplynutí 30 dní odo dňa, kedy Profesionál svoje rozhodnutie oznámil Užívateľovi.

Užívateľ je zaviazaný zvážiť všetky odporúčania Profesionála a vyhľadať ďalšiu odbornú podporu, pokiaľ mu Profesionál takéto odporúčanie oznámi. Profesionál ani Prevádzkovateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť za následky rozhodnutia a na ne nadväzujúce následky pre Užívateľa po oznámení odporúčaní zo strany Profesionála. Zodpovednosť za všetky svoje rozhodnutia a konanie nesie Užívateľ sám.

## Užívateľská podpora

Každý Užívateľ je oprávnený požiadať administrátora Platformy o podporu pri jeho užívaní, a to elektronicky prostredníctvom e-mailovej adresy: [info@ksebe.sk](mailto:info@ksebe.sk) (ďalej len "užívateľská podpora"). Prevádzkovateľ sa zaväzuje poskytovať užívateľskú podporu na Platforme s lehotou na odpoveď do 24 hodín a sprístupniť ju všetkým užívateľom Platformy bez obmedzenia.

## Zmluva medzi klientom a Profesionálom

Rezerváciou Konzultácia je medzi Užívateľom a Profesionálom uzavretá Zmluva, ktorej obsah je dostupný pri rezervácii stretnutia. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú a jej účelom poskytovania osobných poradenských a konzultačných služieb Klientovi nie je nahradiť rozhodovanie Užívateľa v jeho osobných záležitostiach rozhodnutím Profesionála. Profesionála a ani Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za konanie Užívateľa ani za následky takéhoto konania.

Pri objednaní služieb, Užívateľ platí za Službu dohodnutú odmena uvedená na Platforme v okamihu rezervácie Konzultácie. Odoslaním rezervácie a jej zaplatením vyjadruje Užívateľ súhlas s výškou Odmeny. Odmenu za Konzultáciu hradí Užívateľ bezhotovostne prostredníctvom zabezpečenej platobnej brány Prevádzkovateľa, ktorá platby pre Poradcu sprostredkováva.

## Reklamácia

V prípade, že Profesionál neposkytuje služby Užívateľovi riadne a včas podľa podmienok dohodnutých Zmluvou, má Užívateľ právo na náhradu tým spôsobenej ujmy, najmä rezerváciu náhradného termínu Konzultácie. Práva z chybného plnenia uplatňuje Užívateľ u Profesionála, písomne na adresu Prevádzkovateľa [info@ksebe.sk](mailto:info@ksebe.sk).

Užívateľ je oprávnený uplatniť práva z chybného plnenia do 3 dní odo dňa Konzultácie alebo termínu, kedy sa Konzultácie mala uskutočniť. Neuplatnením práva z chybného plnenia v tejto lehote toto právo Klienta zaniká.

## Spracovanie osobných údajov

Prevádzkovateľ postupuje pri spracovaní osobných údajov v súlade s platnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, a to Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov.

Pre účely užívania Služieb registrovaným užívateľom je Prevádzkovateľ oprávnený spracovávať osobné údaje užívateľa poskytnuté či zadané užívateľom pri rezervácií konzultácie (najmä kontaktné údaje). Prevádzkovateľ spracováva tieto údaje z dôvodu svojho oprávneného záujmu a za účelom plnenia zmluvy s užívateľom v zmysle týchto UP. Podrobnejšie informácie o spracovaní osobných údajov používateľa sú uvedené v dokumente "Zásady na ochranu osobných údajov" dostupnom na webe Prevádzkovateľa.

## Ostatné

Ak dojde do sporu medzi Užívateľom a Profesionálom, Užívateľ má právo kontaktovať Prevádzkovateľa na [info@ksebe.sk](mailto:info@ksebe.sk), ktorý v rámci jeho právomoci vynaloží adekvátne úsilie na asistenciu pri riešení sporu.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo ukončiť prevádzkovanie Platformy a / alebo poskytovanie Služieb kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu.

Vzťah založený týmito UP a Zmluvou sa riadi platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. V prípade, že dôjde ku spotrebiteľskému sporu, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, môže Užívateľ podať návrh na mimosúdne riešenie takéhoto sporu určenému subjektu mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je v prípade Služieb poskytovaných Slovenskou obchodnou inšpekciou SOI, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava.

## Záverečné ustanovenia

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo tieto UP v primeranom rozsahu jednostranne meniť, najmä v súvislosti so zmenou súvisiacej legislatívy, technickej zmene Služieb alebo v prípade zmeny prevádzkových, organizačných či obchodných procesov Prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ je povinný oznámiť zmenu UP užívateľom aspoň 7 dní pred účinnosťou tejto zmeny. Užívateľ je oprávnený odmietnuť zmenu UP oznámením Prevádzkovateľovi e-mailom na adresu: [info@ksebe.sk](mailto:info@ksebe.sk) a požiadať o zrušenie svojho používateľského účtu ku dňu účinnosti zmeny UP. V prípade, že užívateľ neoznámí Prevádzkovateľovi, že odmieta zmenu UP a po účinnosti zmeny UP naďalej užíva Služby na Serveri, má sa za to, že zmenu UP akceptoval.

Tieto UP sú platné a účinné od dňa 1. 1. 2021.