

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ("Obchodní podmínky ")

Poslední aktualizace: 2.7.2019

VÍTEJTE NA WEBU [HTTP://WWW.EASSISTANCE INTERNATIONAL/](http://www.eassistanceinternational/) ("WEB") PROSÍME, PŘEČTĚTE SI TYTO OBCHODNÍ PODMÍNKY PŘED POUŽÍVÁNÍM WEBOVÝCH STRÁNEK. POUŽÍVÁNÍM WEBOVÝCH STRÁNEK SOUHLASÍTE S OBCHODNÍMI PODMÍNKAMI V PLNÉM ZNĚNÍ. POKUD NESOUHLASÍTE S TĚMITO PODMÍNKAMI, NEPOUŽÍVEJTE TYTO WEBOVÉ STRÁNKY, ANI SLUŽBY NA NICH NABÍZENÉ.

eAssistance International a její služby a materiály jsou vlastněny a provozovány společností /eAssistance International s.r.o., ID 26151791 VATID CZ26151791, se sídlem Na Poříčí 1047/26, Nové Město, 110 00 Praha 1, obchodující pod názvem eAssistance International ("eAssistance International"). Pro účely těchto Obchodních podmínek označují termíny "my", "nás" a "nás" eAssistance International

V případě jakýchkoliv rozdílů mezi anglickou a českou jazykovou verzí těchto Obchodních podmínek je anglická verze rozhodující. Anglická verze je dostupná na www.eassistance.eu

Služby eAssistance International

eAssistance International dává každému uživateli těchto webových stránek ("Uživatel"), možnost vyhledávat, porovnávat a kontaktovat poskytovatele zdravotní péče po celém světě podle individuálních požadavků uživatele a může si jejím prostřednictvím, objednat zdravotní péči a další doplňkové služby. Poskytovatelem zdravotní péče se rozumí zdravotní zařízení nebo agentura, která poskytuje zdravotní služby, včetně služeb praktických lékařů (" Poskytovatel zdravotní péče "). Na základě svého požadavku může Uživatel obdržet mimo jiné informace o konkrétním Poskytovateli zdravotní péče, druhu léčby, cenách a hodnocení ve vztahu k Poskytovateli zdravotní péče.

eAssistance International nabízí zdravotní péči, kterou lze zakoupit přímo od společnosti eAssistance International nebo jedná jako zprostředkovatel. Role v níž jednáme, závisí na našem vztahu s Poskytovatelem zdravotní péče (eAssistance International nabízí také doplňkové služby, mimo jiné transportní služby, cestovní asistenci, překladatelské služby, ubytování a další. Náklady na tyto služby budou účtovány a vyčísleny samostatně ("Služby"), s využitím webu eAssistance International nebo přímo poskytovatele služeb pro jiné než zdravotnické služby ("Poskytovatel"),

eAssistance International neposkytuje žádné odborné zdravotní poradenství ani zdravotní péči. Web nelze být užíván ve spojitosti s neodkladnou zdravotní péčí. V případě vážného ohrožení zdraví je nutné neprodleně kontaktovat pohotovostní lékařskou službu. Uživatel se zavazuje, že nepoužije pro jakýkoli nezákonný a podvodný účel tento Web, ani Poskytovatele zdravotní péče nebo Poskytovatele.

eAssistance International může poskytovat pouze obecné informace o Poskytovateli zdravotní péče nebo Poskytovateli. Uživatel si může vybrat ze seznamu Poskytovatelů zdravotní péče nebo Poskytovatelů a rozhodnout se podle svých osobních preferencí a na vlastní riziko. Pokud si Uživatel není jistý, který typ zdravotní péče by vyhovoval jeho potřebám, měl by se poradit se svým lékařem nebo příslušným zdravotnickým střediskem.

eAssistance International poskytuje obecné informace o Poskytovatelích zdravotní péče nebo jiných doplňkových služeb, které byly shromážděny přímo od Poskytovatele zdravotní péče nebo Poskytovatele, nebo z online a offline zdrojů, které se mohou lišit. eAssistance International nemůže zaručit, že veškeré poskytnuté informace jsou úplné, správné nebo přesné. eAssistance International neodpovídá za nepravdivé a zavádějící informace poskytnuté poskytovatelem zdravotní péče nebo jiných doplňkových služeb.

Uživatel / Registrovaný uživatel

Webová stránka nesmí být použita a služby popsané v těchto Podmínkách nesmí být objednány osobou, která je mladší 18-ti let. Používáním této webové stránky Uživatel zaručuje, že je starší 18-ti let.

Odesláním vyplněného vstupního formuláře a akceptováním těchto Podmínek se Uživatel stává Registrovaným uživatelem („Uživatel“). Uživatel souhlasí s přijímáním hovorů nebo e-mailů z eAssistance International jejichž obsahem mohou být propagační materiály, potvrzení Uživatелеm objednaných služeb, informace o změnách na webových stránkách nebo o změnách v těchto Podmínkách.

Uživatel nesmí nahrát ani vložit na Web eAssistance International žádné neoprávněné kódy (včetně jakýchkoliv virů, trojských koní a další), dokumenty, soubory nebo materiály, které by mohly poškodit EAssistance International.

Webová stránka obsahuje ochranné známky a materiály chráněné autorskými právy (obsah, grafický design, logo, know-how, obchodní jméno). Uživatel souhlasí s tím, že nesmí upravovat, distribuovat, reprodukovat nebo jinak komerčně zneužívat jakýkoli obsah uvedený na Webu, nebo jakékoli informace poskytnuté eAssistance International. Uživatel souhlasí s tím, že veškeré informace poskytnuté eAssistance International bude využívat pouze pro osobní potřebu a nikoliv pro komerční použití.

Poskytované služby

Prostřednictvím Webu může Uživatel požádat o informace o Poskytovateli zdravotní péče nebo Poskytovateli ve vztahu k lékařské specializaci, druhu služby, lokaci a časové dostupnosti. K poskytnutí takovýchto informací o Poskytovatelích zdravotní péče nebo Poskytovatelích služeb, je nutné vyplnění vstupního formuláře umístěného na Webu. Ve formuláři jsou požadovány osobní údaje (celé jméno, e-mailová adresa, telefonní číslo, země původu) a souhlas s těmito Podmínkami. Oznámení o přijetí požadavku Uživatele bude automaticky potvrzeno na uvedenou e-mailovou adresu Uživatele. Odpověď na tuto žádost obdrží Uživatel do 5-ti pracovních dnů od obdržení požadavku. Uživatel je požádán o vyplnění následného formuláře s doplňujícími informacemi, které jsou nezbytné pro vypracování nabídky Poskytovatelů zdravotní péče nebo Poskytovatelů podle aktuálních potřeb Uživatele.

Registrace Uživatele je zdarma, nicméně jakékoli objednané služby budou účtovány. Finanční náklady na jakoukoli službu jsou předem schváleny a musí být potvrzeny Registrovaným uživatelem. Registrovaný uživatel obdrží seznam Poskytovatelů zdravotní péče a / nebo Poskytovatelů na základě vyplněného následného formuláře, který bude zaslán Uživateli prostřednictvím e-mailu. Uživatele

může kontaktovat zaměstnanec eAssistance International v případě nutnosti doplňujících informací. Uživatelé mohou být nabídnuty doplňkové služby.

Registrovaný uživatel informuje eAssistance International o zvolené možnosti e-mailem nebo telefonicky. Registrovaný uživatel volí Poskytovatele zdravotní péče nebo Poskytovatele podle osobních preferencí. Registrovaný uživatel potvrdí e-mailem nebo telefonicky zvolenou službu/y na uvedené kontakty eAssistance International. Registrovaný uživatel obdrží do 5-ti pracovních dnů souhrnný e-mail s detaily vybrané služby. V okamžiku odeslání souhrnného e-mailu vzniká mezi Registrovaným uživatelem a eAssistance International a / nebo Poskytovatelem zdravotní péče a / nebo Poskytovatelem závazná smlouva týkající se potvrzených služeb.

Souhrnný e-mail obsahuje podrobnosti o Registrovaným uživatelem potvrzené službě - jméno a adresa Poskytovatele zdravotní péče, druh zvoleného zákroku, individuální požadavky Poskytovatele zdravotní péče nebo/a Poskytovatele, časový harmonogram, postupy, platební podmínky. V případě že jsou nutné Registrovanému uživateli oznámit jiné detaily potřebné k zajištění dané služby, a nejsou popsány výše, eAssistance International tyto skutečnosti oznámí v souhrnném e-mailu. Jakmile registrovaný uživatel obdrží souhrnný e-mail, eAssistance International potvrdí požadovanou službu Poskytovatele zdravotní péče nebo/a Poskytovateli.

Ochrana dat

Registrovaný uživatel bere na vědomí, že za účelem zajištění služeb, je nutné poskytnout osobní údaje, včetně citlivých informací týkajících se zdravotním stavu. eAssistance International je oprávněna shromažďovat a uchovávat takové informace a poskytovat je třetím osobám (zdravotním zařízením nebo poskytovatelům služeb) dle požadavku a přání registrovaného uživatele. Registrovaný uživatel výslovně souhlasí s tímto postupem.

eAssistance International chrání soukromí uživatelů. Používáním webových stránek uživatel souhlasí s tím, že eAssistance International může uchovávat a zpracovávat veškeré osobní údaje poskytované uživatelem. Komunikace prostřednictvím e-mailu mezi uživatelem a jakýmkoli Poskytovatelem zdravotní péče nebo Poskytovatelem prostřednictvím eAssistance International může být archivována za účelem dohledávání. Veškeré telefonní hovory mezi Uživatelem a jakýmkoli Poskytovatelem zdravotní péče nebo Poskytovatelem přes eAssistance International mohou být archivovány za účelem dohledávání. Telefonní hovory mohou být nahrávány také za účelem zkvalitnění služeb. eAssistance International nemůže být zodpovědná za úplnou bezpečnost při odesílání informací přes Internet. Uživatel si je vědom bezpečnostního rizika a souhlasí s použitím této webové stránky pod tímto rizikem. eAssistance International neodpovídá za jakékoli škody nebo ztráty způsobené Uživateli během používání webových stránek a zasílání informací prostřednictvím těchto stránek.

Platební a storno podmínky

eAssistance International zpracovává platby na svých webových stránkách prostřednictvím poskytovatele platební brány (třetí strana).

Na základě objednaných služeb registrovaného uživatele může společnost eAssistance International požádat uživatele o poskytnutí údajů o kreditní nebo debetní kartě Uživatele za účelem blokáce dříve dohodnuté částky v zastoupení Poskytovatele zdravotní péče nebo Poskytovatele. Na základě

objednaných služeb Uživatelem může eAssistance International odeslat e-mail s odkazem na platební bránu svého poskytovatele kde bude provedena platba dříve potvrzené částky Uživatelem. eAssistance International uhradí náklady na konkrétní služby za účelem zajištění rezervace ve jménu Uživatele. eAssistance International může rovněž poskytnout Registrovanému uživateli platební údaje Poskytovatele zdravotní péče nebo Poskytovatele za účelem přímé platby služeb Registrovaným uživatelem. Uskutečněním rezervace jakékoli služby, a to buď přímo, nebo prostřednictvím eAssistance International, registrovaný uživatel souhlasí s příslušnými podmínkami Poskytovatele zdravotní péče nebo Poskytovatele, včetně storno podmínek. Všechny platební transakce prostřednictvím eAssistance International podléhají storno podmínkám. Zasláním platby prostřednictvím služby eAssistance International uživatel přijímá a souhlasí s příslušnými storno poplatky a tzv. no-show náklady, které jsou stanoveny Poskytovatele zdravotní péče nebo Poskytovatelem a dále souhlasí se všemi dodatečnými podmínkami Poskytovatele zdravotní péče nebo Poskytovatele, které se mohou vztahovat k objednané léčbě nebo službám.

Recenze

Každý uživatel, který využil služeb prostřednictvím eAssistance International, je oprávněn zaslat recenzi k daným službám. Osobní zkušenosti mohou pomoci ostatním uživatelům s výběrem služeb a dále slouží k zachování kvality Poskytovatelů zdravotní péče a Poskytovatelů. Jakákoli recenze, která obsahuje nepravdivý, urážlivý nebo diskriminační text, nebude zveřejněna. eAssistance International si vyhrazuje právo upravovat nebo mazat jakékoli recenze bez předchozího upozornění. eAssistance International má 48 hodin na schválení obsahu každé recenze. Recenze bude zveřejněna na webových stránkách až po této revizi. Každá recenze je subjektivním názorem uživatele služeb a nikoliv eAssistance International. eAssistance International publikuje recenze pouze od skutečných pacientů. Pokud nebudou k dispozici žádné důkazy o přímém kontaktu uživatele s Poskytovatelem zdravotní péče nebo Poskytovatelem přes webové stránky eAssistance International, recenze od tohoto uživatele nebude zveřejněna.

eAssistance International může kontaktovat každého uživatele, který napíše recenzi, e-mailem a telefonem, aby ověřil pravdivost poskytnutých informací. eAssistance International může také požádat o další podrobnosti kvůli případnému zlepšení kvality recenze. Poskytovatelům zdravotní péče nebo Poskytovatelům není dovoleno psát recenze. Poskytovatel, který se o to pokusí, může být odstraněn ze seznamu eAssistance International.

Uživatel souhlasí s tím, že každá recenze bude dlouhodobě archivována a dále publikována. eAssistance International zobrazí jméno uživatele, který recenzi poskytl. Všechny další osobní údaje, jako je celé jméno, kontaktní údaje a datum narození, nebudou nikdy veřejně zobrazeny.

Používání Cookies

eAssistance International používá cookies na svých webových stránkách. Používáním této webové stránky souhlasíte s používáním souborů cookie. Soubory cookie jsou malé části textu, které jsou odeslané webovým prohlížečem prostřednictvím navštívených webových stránek. Soubory cookie jsou uloženy ve webovém prohlížeči a umožňuje eAssistance International nebo třetí straně, aby rozeznali uživatele a usnadnili jeho další návštěvu. Soubory Cookies mohou být rozděleny na dva typy "persistent" nebo "session". eAssistance International používají oba typy souborů. eAssistance

International může používat soubory cookies pro ověřování uživatelů a registrovaných uživatelů a může tím zabraňovat podvodnému používání uživatelských účtů.

Při používání webové stránky může eAssistance International umístit různé soubory cookies do webového prohlížeče Uživatele. eAssistance International používá cookies pro nastavení obsahu webových stránek vzhledem k preferencím uživatele a optimalizaci využití webových stránek. Rovněž jsou používány k vytvoření anonymních, souhrnných statistických údajů, které pomohou analyzovat, jakým způsobem uživatel používá webové stránky. Kromě vlastních souborů cookies eAssistance International může také používat soubory cookies třetích stran z důvodu poskytnutí statistik využití webových stránek, poskytování reklam na internetových stránkách a podobně.

Pokud by uživatel nebo registrovaný uživatel chtěl soubory cookies smazat nebo odmítnout, může tak učinit přímo ve svém webovém prohlížeči. Omezení používání cookies může mít vliv na některé funkce, které jsou důležité pro optimální fungování webových stránek. V případě, že je některá z funkcí webových stránek nefunkční, je vhodné zkontrolovat nastavení cookies ve webovém prohlížeči a přijetí cookies zařízení umožnit.

Obsah

eAssistance International si vyhrazuje právo na změnu a úpravu obsahu webových stránek a také těchto Podmínek užívání bez předchozího oznámení. Tyto změny vejdou v platnost dnem zveřejnění na webových stránkách. Je odpovědností Uživatele čas od času zkontrolovat obsah webových stránek a také tyto Podmínky. eAssistance International ani žádný z jejích zaměstnanců nenesou zodpovědnost za případnou špatnou nebo opožděnou funkčnost webových stránek nebo jakékoliv služby, které mohou být způsobeny přírodní katastrofou, technickým výpadkem, občanskými nepokoji, teroristickým útokem, válkou nebo jinými skutečnostmi, které nelze přímo ovlivnit.

Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že webová stránka může být částečně nebo zcela nefunkční. Obsah nebo poskytované služby mohou být navíc změněny nebo úplně zrušeny. Tyto skutečnosti neopravňují žádného uživatele, aby požadoval náhradu škody.

Odkazy na webové stránky třetích stran

Webová stránka může obsahovat odkazy na webové stránky třetích stran. Jakmile uživatel použije tento odkaz, bude se dále řídit podmínkami použití konkrétního webu. eAssistance International nenesou odpovědnost za informace uvedené na webových stránkách třetích stran a Uživatel souhlasí s užitím těchto webových stránek na vlastní riziko. V případě jakékoli stížnosti od Uživatele na web třetí strany, musí být tato stížnost zaslána přímo na danou webovou stránku třetí strany a nikoliv do eAssistance International.

eAssistance International nepřetržitě využívá kódy Google a Facebook (kódy třetích stran) na webových stránkách z důvodu analýzy pohybu chování uživatelů. Během probíhajících kampaní se kódy ostatních měřicích nástrojů mohou krátkodobě zobrazovat také na webu.

Ochrana osobních údajů

eAssistance International respektuje a chrání právo uživatele na soukromí ve vztahu k interakci s webovými stránkami. Uživatel souhlasí s následujícími zásadami ochrany osobních údajů tím, že bude pokračovat v používání webových stránek. Každý uživatel musí poskytnout určité osobní informace eAssistance International jakmile žádá o pomoc se zajištěním lékařské péče, cestování asistence a dalších služeb. Tyto informace mohou zahrnovat celé jméno, věk, pohlaví, e-mailovou adresu, telefonní číslo, údaje o kreditní nebo debetní platební kartě, adresu a nezbytné citlivé informace o zdravotním stavu. eAssistance International je oprávněna shromažďovat a uchovávat tyto informace a poskytovat je třetím stranám (Poskytovatele zdravotní péče nebo Poskytovatel) podle přání a požadavku Registrovaného uživatele za účelem zajištění služeb. Registrovaný uživatel výslovně souhlasí s tímto postupem.

eAssistance International může také poskytovat výše uvedené osobní informace poskytovatelům třetích stran, např. Poskytovateli platební brány, dále pak v případě jakéhokoli právního procesu a během ochrany práv eAssistance International nebo práv Poskytovatele zdravotní péče nebo Poskytovatele.

eAssistance International může používat nezbytné osobní informace Uživatele pro obecnou správu případů a sledování, zajišťování a kontroly kvality služeb. Registrovaný uživatel souhlasí s tím, že na webových stránkách mohou být zobrazeny určité veřejné informace (například jméno nebo přezdívka a recenze). eAssistance International nezodpovídá za informace poskytnuté Uživatelem jako veřejné.

eAssistance International může použít relevantní informace poskytnuté Uživatelem k zajištění požadovaných služeb. Kontaktní údaje uživatele, jako jsou e-mailová adresa a telefonní číslo, mohou být použity k poskytnutí potřebných informací týkajících se objednaných služeb, nebo k poskytnutí aktuálních informací a seznamu nabízených služeb eAssistance International. eAssistance International může používat kontaktní údaje uživatele k odeslání aktuálních akcí a nabídek. Uživatel může kdykoli požádat o odstranění z databáze eAssistance International zasláním e-mailu na adresu info@eassistance.eu

EAssistance International není oprávněn poskytovat osobní a kontaktní údaje třetím stranám pro marketingové účely bez předchozího souhlasu Uživatele.

EAssistance International bude shromažďovat a archivovat následující informace a uživatel s tím souhlasí:

- E-mailová korespondence
- Telefonní hovory - pro účely školení a kontroly kvality
- Chatová komunikace
- Recenze
- Informace shromážděné pomocí souborů cookie na webových stránkách nebo na webových stránkách třetích stran
- Údaje o návštěvách webových stránek, technické a statistické údaje
- Jakákoli komunikace mezi eAssistance International, Uživatelem, Registrovaným uživatelem, Zdravotním poskytovatelem a Poskytovatelem služeb

Poskytovatele zdravotní péče a Poskytovatel souhlasí s použitím služby eAssistance International jako zdroje potenciálních klientů. Poskytovatele zdravotní péče a Poskytovatel musí podat úplné informace mimo jiné celý název, kontaktní údaje, kontaktní adresu, sídlo, fakturační údaje a seznamu nabízených služeb včetně ceníku. Tyto informace mohou být poskytnuty každému uživateli, který o to požádá, za účelem vypracování nezávazné nabídky.

Poskytovatele zdravotní péče nebo Poskytovatel souhlasí s tím, že eAssistance International může v případě potřeby předat informace Uživateli a třetím stranám za účelem zajištění služeb, nebo v případě jakéhokoli právního procesu a během ochrany práv eAssistance International / nebo práv uživatele. Poskytovatele zdravotní péče nebo Poskytovatel souhlasí s tím, že poskytne nezbytné informace potřebné k vytvoření kompletní a nezávazné nabídky pro Uživatele.

eAssistance International může kontaktovat Poskytovatele zdravotní péče nebo poskytovatele, aby si ověřil a aktualizoval informace v interní databázi poskytnuté Zdravotním poskytovatelem nebo Poskytovatelem. Poskytovatele zdravotní péče nebo Poskytovatel se zavazuje, že bude neprodleně informovat eAssistance International v případě jakýchkoliv změn v poskytnutých informacích.

Zdravotní poskytovatel nebo Poskytovatel musí kontaktovat eAssistance International v případě, že chce být odstraněn z databáze eAssistance International nebo v případě kdy je ukončena jeho obchodní činnost.

Odpovědnosti

eAssistance International není zodpovědná za výběr Poskytovatele zdravotní péče nebo Poskytovatele Uživatelem. Pokud bude Uživatelem vznesena stížnost na objednané služby od určitého Poskytovatele zdravotní péče nebo Poskytovatele, a daná služba nebyla zakoupena od eAssistance International přímo, musí být tato stížnost zaslána přímo na Poskytovatele zdravotní péče nebo Poskytovatele a nikoli na eAssistance International. eAssistance International nezaručuje dostupnost jakéhokoli Poskytovatele zdravotní péče nebo Poskytovatele.

Právní řád

Tyto Podmínky se řídí právním řádem České republiky. Jakýkoli spor nebo nárok vzniklý v souvislosti s těmito podmínkami bude podléhat výhradní jurisdikci soudů České republiky. Úředním jazykem jakéhokoli sporu nebo jakéhokoli řízení bude čeština.

Mimosoudní vyrovnání

Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky. Případné spory mezi Registrovaným uživatelem a eAssistance International lze řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě Registrovaný uživatel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je Česká obchodní inspekce (ČOI) či spor při nákupu přes internet řešit on-line prostřednictvím k tomu

určené ODR platformy. Potřebné informace o mimosoudním řešení sporů naleznete na webu ČOI (www.coi.cz). Před tím než bude přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu eAssistance International doporučuje Registrovanému uživateli nejdříve kontaktovat eAssistance International pro vyřešení nastalé situace.

Partnerské společnosti

Služby jsou poskytovány společností eAssistance International, která sídlí v České republice a je podporována různými přidruženými skupinovými společnostmi ("partnerské společnosti") po celém světě. Partnerské společnosti poskytují pouze interní podpůrnou roli ve prospěch společnosti eAssistance International. Některé partnerské společnosti poskytují podporu v péči o zákazníka. Partnerské společnosti působí, a jsou oprávněny jednat, jako zprostředkovatel služeb eAssistance International.