

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Zde jsou uvedeny všeobecné obchodní podmínky služeb poskytovaných společností **MINDWALK s.r.o.** prostřednictvím webové aplikace MW DP (dále také jen „**Podmínky**“), uvedené Podmínky si, prosíme, pozorně přečtete před započítím využívání webové aplikace MW DP (dále také jen „**MW DP**“ nebo „**platforma**“ nebo „**Aplikace**“).

Při vytvoření účtu, aby Vám byl účet vytvořen projevujete vůli ve smyslu, resp. zaškrtnáte políčko „Souhlasím s Všeobecnými obchodními podmínkami a prohlašuji, že jsem se seznámil se zpracováním osobních údajů“. Zásady zpracování osobních údajů společnosti MINDWALK s.r.o. jsou dostupné na webových stránkách mindwell.cz. S Podmínkami souhlasíte a Podmínkami se řídíte od okamžiku vytvoření uživatelského účtu v Aplikaci, a to po celou dobu trvání právních vztahů Vaší osoby a společnosti MINDWALK s.r.o., bez ohledu na to, kolik programů a v jakém časovém okamžiku si pořídíte.

V případě, že s uvedenými Podmínkami nesouhlasíte, prosíme Vás, nevyužívejte webovou aplikaci MW DP a nedokončujte registraci, nákup nebo aktivaci programu v aplikaci MW DP.

Dále v textu budete označován/a jako uživatel (dále jen „**uživatel**“).

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti mezi společností MINDWALK s.r.o. a uživatelem při užívání Aplikace MW DP, a to ve všech fázích užívání Aplikace, zejména při návštěvě Aplikace, vytvoření uživatelského účtu, podání žádosti o úhradu programu z veřejného zdravotního pojištění, nahrání poukazu na vyšetření/ošetření (dále jen „**žádanka**“, správu žádosti, aktivaci programu, nákupu programu a užívání programu.

Ustanovení těchto Podmínek týkající se samotného poskytování a užívání konkrétního programu, práva program absolvovat, lhůty pro dokončení Programu, pozastavení programu a deaktivace programu se použijí až od okamžiku zpřístupnění programu uživateli, resp. u programu plně hrazeného z veřejného zdravotního pojištění od okamžiku aktivace programu uživatelem v Aplikaci, není-li v těchto Podmínkách uvedeno jinak.

1. O nás, co je účel aplikace MW DP a k čemu slouží tyto Podmínky?

Provozovatelem a správcem webové aplikace **MW DP** je obchodní společnost **MINDWALK s.r.o.**, IČO: 096 76 431, se sídlem Okružová 1135/44, 155 00 Praha – Stodůlky, zapsaná obchodním rejstříkem vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 340281, email: podpora@mindwell.cz (dále jen „**MINDWALK s.r.o.**“). Prostřednictvím/s pomocí Aplikace pečuje MINDWALK s.r.o. v souladu s § 2636 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále i jako „**Občanský zákoník**“ nebo „**OZ**“) o zdraví, konkrétně o duševní zdraví uživatele, a to za podmínek stanovených OZ a v určitých případech též zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (dále i jako „**zákon o zdravotních službách**“). Právní režim poskytované péče o zdraví závisí na konkrétním zvoleném terapeutickém programu nabízeném v Aplikaci (více viz čl. 7 odst. 7.1 těchto Podmínek).

1.1. Zdravotnický prostředek MW DP a příslušenství zdravotnického prostředku SAM

Aplikace **MW DP** je zdravotnickým prostředkem rizikové třídy I ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/745 ze dne 5. dubna 2017 o zdravotnických prostředcích, změně směrnice 2001/83/ES, nařízení (ES) č. 178/2002 a nařízení (ES) č. 1223/2009 a o zrušení směrnic Rady 90/385/EHS a 93/42/EHS („**MDR**“) a zákona č. 375/2022 Sb., o zdravotnických prostředcích a diagnostických zdravotnických prostředcích in vitro (dále jen „**zákon o zdravotnických prostředcích**“). Příslušenství zdravotnického prostředku, které představuje Screeningový asistent Mindwell (dále jen „**SAM**“), je určeno pouze k použití s dotčeným zdravotnickým prostředkem. SAM je příslušenstvím zdravotnického prostředku rizikové třídy I.

Zdravotnický prostředek a jeho příslušenství je ve shodě s požadavky právních předpisů. Výrobce zdravotnického prostředku a jeho příslušenství je společnost **MINDWALK s.r.o.**, IČO: 096 76 431, se sídlem Okružová 1135/44, 155 00 Praha – Stodůlky, zapsaná obchodním rejstříkem vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl C, vložka 340281, email: podpora@mindwell.cz. Základní UDI-DI ZP: 859421987cz8B, základní UDI-DI SAM: 859421987samczJL. Společnost MINDWALK s.r.o. výslovně upozorňuje, že část Aplikace může být užívána, aniž by došlo k přístupu ke zdravotnickému prostředku či jeho příslušenství, a to zejména v případech, kdy nejsou prostřednictvím aplikace poskytovány žádné zdravotní služby ve smyslu zákona o zdravotních službách; část Aplikace, která není zdravotnickým prostředkem či jeho příslušenstvím, tvoří zejména sekce Kontakty a podpora (kontakty na krizové linky a podporu), sekce Vídea a webináře a sekce Relaxace.

SAM je dotazníkový modul, který uživatel může využít v úvodu užívání Aplikace před započítím poskytování zdravotních služeb k pomoci s prvním výběrem programů ve zdravotnickém prostředku. SAM není určen k poskytování informací, které slouží pro stanovení diagnózy nebo k jakýmkoliv terapeutickým účelům, není diagnostickým nástrojem a nenahrazuje klinické vyšetření. Výstupem dotazníku není přiřazení diagnózy, ale pouze informativní hodnocení, které pak slouží k vytvoření představy o nevhodnějším programu, a po kterém by mělo následovat kompletní psychologické nebo psychiatrické vyšetření. Až na základě vyšetření uvedeného v předchozí větě je uživateli indikován, resp. vybrán a doporučen vhodný program na náležitě odborné úrovni ve smyslu § 4 odst. 5 zákona o zdravotních službách. Výstup dotazníku se vygeneruje a uživateli zpřístupní až po založení uživatelského účtu. Zdravotnický prostředek se stane přístupným teprve po pořízení některého z programů z nabídky.

1.2. Programy, péče o zdraví a další obsah poskytovaná prostřednictvím Aplikace

MINDWALK s.r.o. je oprávněna k prodeji digitálního obsahu poskytovaného prostřednictvím Aplikace, a to v souladu s oprávněním k poskytování zdravotních služeb a živnostenským oprávněním, kterými disponuje. Zpřístupnění digitálního obsahu poskytovaného prostřednictvím Aplikace je součástí péče o zdraví, ke které je MINDWALK s.r.o. oprávněná, a kterou se zavazuje v souladu s těmito Podmínkami uživateli poskytovat.

Péče o zdraví poskytovaná společností MINDWALK s.r.o. spočívá ve zprostředkování Aplikace uživateli a v užívání Aplikace uživatelem, kdy MINDWALK s.r.o. umožňuje uživatelům za poplatek, není-li v Podmínkách či v dílčích případech stanoveno jinak, přístup k programům navrženým pro pomoc uživatelům při zvládání určitých mírných až středně závažných psychických potíží (dále jen „**Programy**“). Programy jsou navrženy tak, že uživatel je proveden jednotlivými moduly Programu (počet modulů a jejich obsah je určen pro každý Program zvlášť), které na sebe logicky navazují a v rámci kterých uživatel prochází například edukací, cvičeními, dotazníky, videi, kvízy a seznamuje se s příběhy jiných osob, které jsou zaměřené na pomoc při zvládání a předcházení některých psychických potíží uživatele. V případě některých Programů je postup uživatele pod dohledem terapeuta, který poskytne uživateli v Programu zpětnou vazbu. **Zpětná vazba NENÍ okamžitá, terapeut má AŽ sedm (7) dní od odeslání modulu uživatelem na zaslání zpětné vazby**, to znamená zpracovat výsledky a vyhodnotit postup uživatele v rámci jednotlivého modulu. Před použitím některého z Programů či před použitím SAM je nutné si pečlivě přečíst informace k bezpečnému používání MW DP.

Každý z našich Programů, určený k pomoci uživateli při zvládání konkrétních mírných až středně závažných psychických potíží, je samostatně zpoplatněn, pokud není hrazen či částečně hrazen z veřejného zdravotního pojištění, a tudíž si uživatel může v Aplikaci vybrat, který z uvedených Programů chce využít. Součástí ceny je i poplatek za užívání zdravotnického prostředku. Těmito Podmínkami jsou upravené vztahy uživatele a MINDWALK s.r.o. bez ohledu na to, kolik Programů má uživatel zakoupeno, resp. kolik Programů bude realizovat. S Podmínkami souhlasí uživatel při vytvoření uživatelského účtu, případně při jiném prvním úkonu v Aplikaci, u kterého je souhlas s Podmínkami vyžadován. Tento souhlas trvá po celou dobu trvání právních vztahů uživatele a společnosti MINDWALK s.r.o., bez ohledu na to, kolik Programů a v jakém časovém okamžiku si je uživatel pořídí nebo aktivuje.

Aplikace může obsahovat také bezplatná videa, webináře a další obecně informační nebo vzdělávací digitální obsah, který je přístupný všem registrovaným uživatelům Aplikace (dále jen „**Volný obsah**“). Volný obsah není

individualizován podle zdravotního stavu konkrétního uživatele, není součástí Programů ani péče o zdraví nebo zdravotních služeb poskytovaných konkrétnímu uživateli a jeho zpřístupněním nevzniká společnosti MINDWALK s.r.o. závazek pečovat o zdraví uživatele. Volný obsah nenahrazuje individuální posouzení zdravotního stavu ani doporučení zdravotnického pracovníka.

1.3. Komu jsou Programy určeny a kdy nejsou vhodné

Péče o zdraví popsaná výše, poskytovaná společností MINDWALK s.r.o. prostřednictvím Aplikace, je určena pro mírné a středně těžké formy psychické poruchy. Programy jsou v souladu s uvedeným určeny osobám starším 18 let, které trápí zejména depresivní nálada, nadměrná úzkost, obavy, starosti či další duševní útrapy a psychický diskomfort. Pro samotný vstup do Aplikace není nutné mít diagnostikovanou depresi, úzkost, obsedantně-kompulzivní poruchu, stres ani jinou duševní poruchu (potvrzení diagnózy může být ale nutné pro posouzení žádosti o úhradu Programu z veřejného zdravotního pojištění, viz níže). Pro uživatele, který trpí duševní poruchou v akutní fázi nebo který má sebevražedné úmysly nejsou Programy vhodné.

Programy nejsou určeny pro závažné formy duševních poruch a nejsou vhodné pro osoby v akutním stádiu duševní poruchy nebo se sebevražednými úmysly, nenahrazují akutní zdravotní péči či krizovou intervenci.

Uživatel, který trpí duševním onemocněním v akutní fázi nebo má sebevražedné úmysly, se zavazuje zdržet se užívání Programů.

Uvede-li uživatel při užívání Aplikace nebo lze-li z plnění či realizace Programů seznat, že uživatel trpí závažnou formou duševní poruchy nebo se nachází v akutním stádiu duševní poruchy nebo trpí sebevražednými úmysly, může být ze strany MINDWALK s.r.o., resp. dozorového terapeuta upozorněn na skutečnost, že užívání Aplikace pro něj není vhodné a současně na skutečnost, že je třeba volat krizovou linku nebo pohotovost, případně volat na nejbližší psychiatrické pracoviště či toto pracoviště navštívit.

1.4. Zákaznická podpora, call centrum a asistence uživatelům

Kontaktní údaje Zákaznické podpory dostupné na webových stránkách MINDWALK s.r.o. neslouží ke kontaktování MINDWALK s.r.o. za účelem poskytování zdravotních služeb nebo krizové podpory, ale slouží k administrativní a technické podpoře uživatelů Aplikace. Zákaznická podpora rovněž slouží k přijímání stížností nebo hlášení od zdravotnických pracovníků, pacientů nebo uživatelů o podezření na nežádoucí příhody v souvislosti s Aplikací. Společnost MINDWALK s.r.o. vede registr těchto stížností.

Tím není dotčeno, že zákaznická podpora nebo call centrum MINDWALK s.r.o. mohou na žádost uživatele poskytnout uživateli administrativní nebo technickou asistenci při vyplnění formuláře, podání žádosti, založení poptávky, doplnění údajů, nahrání podkladů nebo při jiném obdobném úkonu souvisejícím s užíváním Aplikace nebo služeb MINDWALK s.r.o. Taková asistence sama o sobě není poskytováním zdravotních služeb ani posuzováním zdravotního stavu ze strany pracovníka zákaznické podpory nebo call centra. Odborné posouzení žádosti, vhodnosti Programu a možnosti poskytnout zdravotní služby provádí MINDWALK s.r.o. za podmínek uvedených v těchto Podmínkách a v souladu s příslušnými právními předpisy.

Uvede-li uživatel při komunikaci se Zákaznickou podporou skutečnosti nasvědčující tomu, že trpí závažnou formou duševní poruchy nebo se nachází v akutním stádiu duševní poruchy nebo trpí sebevražednými úmysly, může být ze strany Zákaznické podpory upozorněn na skutečnost, že užívání Aplikace pro něj není vhodné a současně na skutečnost, že doporučuje uživateli si zavolat krizovou linku nebo pohotovost, případně volat na nejbližší psychiatrické pracoviště či toto pracoviště navštívit. Zákaznická podpora současně předá informace o

skutečnostech uvedených v předchozí větě dozorovému terapeutovi uživatele, nachází-li se uživatel již ve fázi užívání Programu.

MINDWALK s.r.o. uživatele upozorňuje, že dozvídá-li se při užívání Aplikace, poskytování Programu, posuzování žádosti nebo komunikaci s uživatelem skutečnosti, jejichž oznámení, sdělení nebo předání právní předpis ukládá nebo umožňuje, je oprávněna, případně povinna, tyto skutečnosti a související údaje v nezbytném rozsahu oznámit nebo sdělit orgánům činným v trestním řízení, jiným orgánům veřejné moci nebo dalším příslušným subjektům, a to i bez souhlasu uživatele. MINDWALK s.r.o. tak může postupovat zejména při plnění zákonné povinnosti přezkoušet nebo oznámit trestný čin, při poskytování zákonem vyžadované součinnosti nebo v jiných případech stanovených právními předpisy, vždy pouze v rozsahu a způsobem stanoveným příslušnými právními předpisy.

1.5. Nahrávání hovorů a využití technických nástrojů

Telefonické hovory se zákaznickou podporou nebo call centrem MINDWALK s.r.o. mohou být nahrávány. O případném nahrávání hovoru je uživatel úvodem hovoru informován. Nahrávky mohou být následně užity v souladu s příslušnými právními předpisy, a to zejména za účelem doložení průběhu komunikace s uživatelem, doložení pokynů nebo prohlášení uživatele, doložení udělení nebo neudělení souhlasu se zasíláním obchodních sdělení, ochrany práv a oprávněných zájmů MINDWALK s.r.o., kontroly kvality poskytované podpory a plnění povinností MINDWALK s.r.o. podle právních předpisů. Pokud je nahrávka součástí zdravotnické dokumentace nebo souvisí s poskytováním zdravotních služeb konkrétnímu uživateli, MINDWALK s.r.o. s ní nakládá v souladu s právními předpisy upravujícími vedení a uchovávání zdravotnické dokumentace.

MINDWALK s.r.o. může pro podporu svých administrativních, technických, provozních nebo jiných interních procesů využívat také nástroje využívající umělou inteligenci nebo jiné obdobné technické nástroje, a to zejména za účelem zpracování, třídění, shrnutí nebo kontroly úplnosti údajů, komunikace, žádostí, podkladů a interních záznamů. Tyto nástroje jsou pouze asistenčními nástroji, mají podpůrný a administrativní charakter a nejsou využívány k výlučně automatizované rozhodování a jsou využívány pouze v rozsahu nezbytném pro stanovené účely, v souladu s příslušnými právními předpisy a při zachování odpovídajících opatření na ochranu osobních údajů.

1.6. Smlouva, změny Podmínek a jejich účinnost

Tyto Podmínky upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 Občanského zákoníku vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě smlouvy o péči o zdraví dle ust. § 2636 Občanského zákoníku uzavřené mezi MINDWALK s.r.o. a uživatelem, prostřednictvím Aplikace (dále jen „**Smlouva**“). Uvedené Podmínky, se v souladu s ustanovením § 1751 odst. 2 Občanského zákoníku neuplatní v těch případech, ve kterých jsou tyto Podmínky nebo jejich část v rozporu s obsahem Smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém jsou ustanovení těchto Podmínek v rozporu s ustanoveními Smlouvy. Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.

MINDWALK s.r.o. je oprávněna jednostranně měnit nebo doplňovat znění těchto Podmínek, tímto však nejsou dotčena práva a povinnosti MINDWALK s.r.o. a uživatele vzniklá za dobu účinnosti předchozího znění těchto Podmínek. Jednostranná změna těchto Podmínek nabude účinnosti vždy dnem zveřejnění změny těchto Podmínek v rámci Aplikace, pokud tyto Podmínky dále nestanoví jinak. O jednostranné změně těchto Podmínek ze strany MINDWALK s.r.o. musí být stávající registrovaný uživatel s koupeným programem informován prostřednictvím informačního e-mailu, nebo při následném přihlášení do Aplikace (notifikace). Jednostranná změna nabude účinnosti pro stávající registrované uživatele s koupeným programem 30 dní od notifikace. V případě, že stávající registrovaný uživatel s koupeným programem nebude s uvedenou změnou těchto Podmínek souhlasit, má možnost ve lhůtě 30 dní od notifikace vypovědět Smlouvu, a to prostřednictvím e-mailu zaslaného na adresu: podpora@mindwell.cz, kdy Smlouva bude ukončena ke dni doručení výpovědi. Vypoví-li

stávající registrovaný uživatel s koupeným programem Smlouvu v důsledku nesouhlasu s jednostrannou změnou Podmínek ze strany MINDWALK s.r.o., platí, že:

1. má právo na vrácení poměrné částky za do té doby nevyužité služby poskytované v Programu, hradil-li Program přímou úhradou;
2. má právo na vrácení poměrné částky částečné úhrady za do té doby nevyužité služby poskytované v Programu, hradil-li Program částečně;
3. nemá právo na vrácení jakékoliv částky za do té doby nevyužité služby poskytované v Programu, bylo-li pořízení Programu plně hrazeno z veřejného zdravotního pojištění.

Pokud stávající registrovaný uživatel s koupeným programem Smlouvu nevypoví ve lhůtě 30 dnů od doručení notifikace, znamená to, že nové znění Podmínek přijímá.

Příklad: MINDWALK s.r.o. zveřejní nové Podmínky dne 1. 6. 2026. Stávajícímu registrovanému uživateli s koupeným programem nabude tato změna účinnosti po uplynutí 30denní lhůty od notifikace. Pro nově registrované uživatele (tedy ty, kteří koupili program od 1. 6. 2026 a dále) jsou tyto nové Podmínky účinné od data uzavření Smlouvy.

Tyto Podmínky zakládají obsah Smlouvy mezi uživatelem a MINDWALK s.r.o., ohledně poskytované péče o zdraví uživateli. V případě, že MINDWALK s.r.o. nevyužije, nevykoná nebo se nedomáhá určitého práva nebo ustanovení těchto Podmínek, nezakládá tato skutečnost zřeknutí se takového práva nebo ustanovení. Tyto Podmínky jsou využity v maximálním možném rozsahu umožněném platnou právní úpravou.

1.7. Sdělení před uzavřením smlouvy pro uživatele

MINDWALK s.r.o. tímto uživateli, který je spotřebitelem, sděluje, že

- náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby (v příp. internetového i telefonického připojení dle podmínek operátora uživatele, MINDWALK s.r.o. si neúčtuje žádné další poplatky, to se netýká příp. smluvní přepravy);
- požaduje úhradu ceny před převzetím plnění uživatelem, není-li hrazena z veřejného zdravotního pojištění, součástí ceny je poplatek za užívání zdravotnického prostředku;
- ceny Programů a služeb jsou na webu uvedeny včetně DPH, včetně veškerých poplatků stanovených zákonem, nicméně náklady na dodání služeb se liší podle zvolené metody a poskytovatele dopravy a způsobu úhrady objednávky;
- uživatel jakožto spotřebitel nemůže odstoupit od Smlouvy, pokud péči o zdraví uživateli MINDWALK s.r.o. poskytla na výslovnou žádost a na základě předchozího souhlasu uživatele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy; zahájením poskytování péče o zdraví právo uživatele na odstoupení od Smlouvy nezaniká; právo uživatele odstoupit od Smlouvy zaniká až okamžikem, kdy byla péče o zdraví poskytnuta v plném rozsahu, jestliže její poskytování započalo s předchozím výslovným souhlasem uživatele;
- uživatel má povinnost uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování péče o zdraví a jejíž plnění již začalo;
- bližší informace o právech uživatele z vadného plnění jsou uvedeny v těchto Podmínkách;
- uživatel se může na MINDWALK s.r.o. obrátit, a to písemně na adresu sídla Okruhová 1135/44, 155 00 Praha – Stodůlky, nebo prostřednictvím e-mailu na adresu: podpora@mindwell.cz.

Některá sdělení uvedená v tomto článku se použijí pouze v případě, kdy uživatel činí úkon směřující k uzavření Smlouvy.

2. Podmínky pro užívání Aplikace, kdo se může stát uživatelem?

Uživatel Programu může být pouze fyzická osoba starší 18 let.

Při užívání Aplikace a Programů je uživatel povinen se řídit těmito Podmínkami. Aplikaci nelze využívat ke komerčním účelům, a to s výjimkou komerčních účelů výslovně schválených nebo přímo učiněných ze strany MINDWALK s.r.o. Jakékoli nezákonné a/nebo neoprávněné použití Aplikace je zakázáno.

Aplikace obsahuje duševní vlastnictví, které je majetkem MINDWALK s.r.o., a to zejména, nikoli však výlučně, autorská práva, ochranné známky, patenty, informace ohledně technologií a jiná majetková práva, která mohou být vyjádřena textem, grafickou podobou, audio nebo video nahrávkami, odkazy, zdrojovými kódy atp. MINDWALK s.r.o. si vyhrazuje veškerá práva k předmětům svého duševního vlastnictví. Uživatel je v souladu s těmito Podmínkami a Smlouvou uděleno nevýlučné, nepřevoditelné, omezené a při splnění skutečností uvedených v těchto Podmínkách, také odvolatelné právo na přístup a užívání Programů poskytovaných prostřednictvím Aplikace a v nich zobrazenému materiálu, nicméně však v souladu s uvedeným, není uživateli uděleno nebo na uživatele převedeno žádné právo, titul, nebo právní zájem k materiálu zobrazovanému v Aplikaci, jakožto následek jeho oprávněného užití uživatelem. Veškeré materiály obsažené nebo zpřístupněné prostřednictvím Aplikace, včetně textu, fotografií, obrázků, grafických podob, ilustrací, log, tlačítkových ikon, audio nahrávek, video nahrávek, softwaru a dalšího obsahu, jejich kompilace, kolekce, uspořádání a montáže (včetně vzhledu a dojmu z Aplikace) jsou ve vlastnictví, pod kontrolou nebo licencí MINDWALK s.r.o., vývojářů daných materiálů nebo oprávněných poskytovatelů jejich licencí.

Uživatel výslovně bere na vědomí, že není oprávněn jakýkoli Program nebo v něm obsažený materiál zpřístupnit, zprostředkovat nebo převést třetí osobě. V případě takového porušení povinnosti uživatele, může MINDWALK s.r.o. za určitých podmínek mimo jiné přikročit k okamžitému jednostrannému ukončení poskytování Programu prostřednictvím Aplikace ve smyslu článku 6. těchto Podmínek. V případě zdravotních Programů (ve smyslu čl. 7 odst. 7.1 Podmínek) může MINDWALK s.r.o. ukončit poskytování zdravotních služeb prostřednictvím Aplikace za podmínek stanovených v § 48 odst. 2 zákona o zdravotních službách.

Uživatel se zavazuje, že nebude porušovat duševní vlastnictví MINDWALK s.r.o. ani třetích osob (tj. autorská práva, ochranné známky, patenty atp.), že se bude řídit při užívání Aplikace veškerými platnými právními předpisy; že nezneužije Aplikaci pro jakékoli nezákonné účely, například ke spáchání trestného činu nebo přestupku, a nebude se chovat takovým způsobem, kterým by mohl jakémukoli jinému uživateli způsobit škodu nebo újmu na zdraví, cti nebo jiné příkoří. MINDWALK s.r.o. si vyhrazuje právo učinit příslušné právní kroky vůči komukoli, kdo dle důvodného podezření MINDWALK s.r.o. jakýmkoli způsobem poruší povinnosti uvedené v Podmínkách, a to včetně možnosti podat trestní oznámení u příslušných orgánů činných v trestním řízení. Uživatel odpovídá za újmu vzniklou v důsledku porušení práv duševního vlastnictví společnosti MINDWALK s.r.o.

Uvedené materiály mohou být užity pouze k běžnému prohlížení a užívání Aplikace. Jakékoliv jiné užití daných prostředků, včetně jakéhokoli pořizování kopií, reprodukcí, modifikací, prodeje, distribuce, extrakce, opakovaného užití, přenosu, opětovného publikování, stahování, zobrazování, zveřejňování, plnění nebo jiného využívání těchto materiálů jakýmkoli způsobem nebo médii bez předchozího písemného souhlasu vlastníka/nositel autorských práv je přísně zakázáno.

Při zpracování osobních údajů uživatele, chráněných v souladu s nařízením Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 (dále jen „GDPR“) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, MINDWALK s.r.o. postupuje v souladu se „Zásadami zpracování osobních údajů společnosti MINDWALK s.r.o.“, které mimo jiné obsahují také informace o zpracování osobních údajů podle čl. 13 a 14 GDPR.

Pravidla uvedená v tomto článku se použijí na užívání Aplikace bez ohledu na to, zda uživatel již zakoupil nebo aktivoval Program.

3. Uzavření Smlouvy a doba trvání Smlouvy

Veškerá prezentace péče o zdraví umístěná v Aplikaci je informativního charakteru a MINDWALK s.r.o. není povinna uzavřít Smlouvu ohledně takto prezentované péče o zdraví. Smluvní strany tímto výslovně vylučují aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku. Uživatel bere na vědomí, že část MW DP je zdravotnickým prostředkem ve smyslu MDR a zákona o zdravotnických prostředcích a zároveň výslovně bere na vědomí, že část Aplikace může být užívána, aniž by došlo k naplnění definice zdravotnického prostředku.

Uživatel bere na vědomí, že zakoupení a/nebo aktivace Programu je možná pouze pro již registrované a přihlášené uživatele v Aplikaci, tudíž v případě, kdy uživatel není doposud v Aplikaci registrován nebo přihlášen, bude kliknutím na tlačítko pro zakoupení Programu přesměrován na formulář pro přihlášení / registraci do Aplikace.

3.1 Registrace

Registraci v Aplikaci si uživatel v Aplikaci vytvoří uživatelský účet. Registrace v Aplikaci je nezbytná pro možnost zakoupit si některý z Programů poskytovaných prostřednictvím Aplikace, podat žádost o úhradu Programu z veřejného zdravotního pojištění a využívat další funkce Aplikace dostupné registrovaným uživatelům. Uživatel při registraci v Aplikaci a vytvoření uživatelského účtu vyplní v registračním formuláři některé své osobní údaje, které budou zpracovávány v souladu se *Zásadami zpracování osobních údajů společnosti MINDWALK s.r.o.* (dále též jako „**Údaje**“).

Uživatel je povinen zajistit, aby údaje, které poskytl MINDWALK s.r.o., byly po celou dobu trvání právního vztahu správné, úplné a aktuální. O jakékoli změně těchto údajů nebo jiné skutečnosti, která může mít vliv na užívání Aplikace, poskytování Programu, komunikaci s uživatelem, posouzení žádosti nebo úhradu služeb nebo může být pro MINDWALK s.r.o. v souvislosti s poskytováním služeb uživateli relevantní, je uživatel povinen informovat MINDWALK s.r.o. bez zbytečného odkladu, a to způsobem dostupným v Aplikaci nebo prostřednictvím zákaznické

podpory, případně e-mailem. Tato povinnost se týká zejména změny identifikačních a kontaktních údajů, zdravotní pojišťovny, účasti na veřejném zdravotním pojištění nebo jiných údajů rozhodných pro úhradu Programu z veřejného zdravotního pojištění apod. Do doby oznámení změny je MINDWALK s.r.o. oprávněna vycházet z údajů, které jí uživatel naposledy poskytl, není-li právními předpisy stanoveno jinak.

Vybrané údaje potřebné pro registraci, podání žádosti, založení poptávky nebo jiný obdobný úkon mohou být do Aplikace nebo příslušného formuláře zadány také prostřednictvím pracovníka zákaznické podpory nebo call centra MINDWALK s.r.o., a to na základě žádosti uživatele a v rozsahu údajů, které uživatel pracovníkovi zákaznické podpory nebo call centra sdělí. Uživatel je povinen uvádět pravdivé, správné a úplné údaje a před odesláním formuláře nebo dokončením příslušného úkonu potvrdit, že s takovým postupem souhlasí.

V případě, že se uživatel v Aplikaci pouze registruje, tj. vytvoří si uživatelský účet, ale nezakoupí ani neaktivuje žádný Program, nepodá žádost o úhradu Programu z veřejného zdravotního pojištění, nenahraje žádanku a nevyužije SAM způsobem, při kterém je mu vygenerováno informativní hodnocení, nebude mu samotnou registrací poskytována péče o zdraví ve smyslu § 2636 a násl. OZ ani zdravotní služby ve smyslu zákona o zdravotních službách. Primárním účelem registrace je pořízení a následná aktivace Programu nabízených v Aplikaci.

V případě, že uživatel podá žádost o úhradu Programu z veřejného zdravotního pojištění, nahraje žádanku nebo poskytne jiné podklady obsahující údaje o jeho zdravotním stavu, bere na vědomí, že mu mohou být ze strany MINDWALK s.r.o. v rozsahu nezbytném pro posouzení žádosti poskytnuty zdravotní služby, zejména za účelem posouzení splnění podmínek příslušné zdravotní pojišťovny, posouzení vhodnosti Programu pro uživatele s ohledem na jeho zdravotní stav a posouzení možnosti poskytnout uživateli zdravotní služby prostřednictvím Programu.

V případě, že registrovaný uživatel použije SAM, načež bude uživateli vygenerováno informativní hodnocení, bude mu v tomto rozsahu poskytnuta péče o zdraví ve smyslu § 2636 a násl. OZ.

3.2 Nákup Programu

Při nákupu Programu uživatel dále zadává některé své demografické a kontaktní údaje, např.:

- osobní jméno a příjmení;
- rodné číslo (popř. číslo pojištěnce);
- datum narození;
- příp. adresu trvalého bydliště.

Pro účely zpřístupnění, zakoupení nebo aktivace Programu může být uživatel vyzván k potvrzení prohlášení, souhlasů a dalších informací zobrazených v Aplikaci (zejm. ve formě zaškrtnutí checkboxů), zejména k potvrzení seznámení se a souhlasu s těmito Podmínkami, pravdivosti poskytnutých údajů, vhodnosti Programu s ohledem na zdravotní stav uživatele, případně k udělení souhlasů vyžadovaných právními předpisy nebo zvoleným typem Programu. Konkrétní rozsah potvrzení a souhlasů se může lišit podle typu Programu, způsobu úhrady a požadavků příslušné zdravotní pojišťovny. Souhlas se zasíláním novinek a obchodních sdělení o produktech a nabídkách MINDWALK s.r.o. je dobrovolný a uživatel jej může kdykoliv odvolat.

Program může být uživateli zpřístupněn zejména na základě objednávky vytvořené kliknutím na tlačítko označující zakoupení Programu, nebo na základě aktivace Programu plně hrazeného z veřejného zdravotního pojištění po schválení žádosti podle čl. 3.2.1 těchto Podmínek.

Pro úhradu Programu má uživatel následující možnosti:

a) Přímá úhrada ze strany uživatele

- registrovaný a přihlášený uživatel je přesměrován na platební bránu, kde uživatel učiní kroky směřující k úhradě jím vytvořené objednávky;

b) Platba pomocí promokódu

- registrovaný a přihlášený uživatel vloží promokód do kolonky označené jako „promokód“ prokazující úhradu vybraného Programu;

c) Úhrada Programu z veřejného zdravotního pojištění

- registrovaný a přihlášený uživatel pro případ, že se jedná o Program, který je jako zdravotní služba hrazen ze systému veřejného zdravotního pojištění, postupuje v souladu s čl. 3.2.1 těchto Podmínek a s podmínkami a pokyny příslušné zdravotní pojišťovny (dostupné na webových stránkách mindwell.cz), které příslušná zdravotní pojišťovna stanoví pro úhradu Programu; Program je uživateli zpřístupněn až po schválení žádosti ze strany MINDWALK s.r.o. a po aktivaci Programu v Aplikaci;

d) Částečná úhrada Programu z veřejného zdravotního pojištění

- registrovaný a přihlášený uživatel pro případ, že se jedná o Program, který je částečně hrazen ze systému veřejného zdravotního pojištění, postupuje v souladu s podmínkami a pokyny příslušné zdravotní pojišťovny, které příslušná zdravotní pojišťovna stanoví pro čerpání příspěvku na částečnou úhradu Programu. Více informací naleznete na webu mindwell.cz.

3.2.1 Žádost o plnou úhradu Programu z veřejného zdravotního pojištění

Registrovaný a přihlášený uživatel může prostřednictvím Aplikace podat žádost o zpřístupnění Programu plně hrazeného z veřejného zdravotního pojištění, je-li tato možnost u daného Programu dostupná a jsou-li splněny podmínky příslušné zdravotní pojišťovny.

Při podání žádosti uživatel vyplní požadované údaje a poskytne žádanku vystavenou lékařem, případně jiné podklady vyžadované pro posouzení žádosti, a to způsobem podporovaným nebo určeným MINDWALK s.r.o. Uživatel odpovídá za správnost, pravdivost, úplnost a čitelnost údajů uvedených v žádosti, žádance a dalších podkladech poskytnutých MINDWALK s.r.o.

Žádost o úhradu Programu z veřejného zdravotního pojištění, případně související formulář nebo poptávka, může být na žádost uživatele vyplněna také za asistence pracovníka zákaznické podpory nebo call centra MINDWALK s.r.o., zejména během telefonického hovoru s uživatelem. V takovém případě pracovník zákaznické podpory nebo call centra zadává do formuláře údaje sdělené uživatelem. Uživatel bere na vědomí, že při asistovaném podání žádosti odpovídá za správnost, pravdivost a úplnost údajů, které pracovníkovi zákaznické podpory nebo call centra MINDWALK s.r.o. sdělí. Údaje zadané pracovníkem zákaznické podpory nebo call centra se považují za údaje poskytnuté uživatelem.

MINDWALK s.r.o. žádost a související podklady posoudí zejména z hlediska splnění formálních náležitostí, údajů uvedených na žádance, doporučení lékaře, diagnózy, podmínek příslušné zdravotní pojišťovny a vhodnosti Programu pro uživatele. Toto posouzení nenahrazuje posouzení žádosti ani případné rozhodnutí příslušné zdravotní pojišťovny. Zjistí-li uživatel v průběhu zpracování žádosti ze strany MINDWALK s.r.o. nebo jejího posuzování příslušnou zdravotní pojišťovnou nebo před aktivací Programu změnu údajů rozhodných pro posouzení žádosti nebo úhradu Programu, je povinen tuto změnu oznámit MINDWALK s.r.o. bez zbytečného odkladu.

Pokud žádost, žádanka nebo jiné podklady nejsou úplné, čitelné nebo nesplňují požadované náležitosti, může MINDWALK s.r.o. uživatele vyzvat k jejich doplnění nebo opravě. Uživatel může následně prostřednictvím Aplikace nebo jiným určeným způsobem nahrát novou nebo opravenou žádanku, případně doplnit jiné požadované podklady.

Pokud jsou splněny podmínky pro zpřístupnění Programu plně hrazeného z veřejného zdravotního pojištění, včetně případného kladného posouzení nebo schválení příslušnou zdravotní pojišťovnou, MINDWALK s.r.o. zpřístupní uživateli možnost aktivovat Program nebo Programy odpovídající posouzeným údajům. Pokud uživatel s takto zpřístupněným Programem nesouhlasí, může kontaktovat zákaznickou podporu na e-mailové adrese podpora@mindwell.cz.

Kladným posouzením nebo schválením žádosti příslušnou zdravotní pojišťovnou ani zpřístupněním možnosti Program aktivovat se uživateli ještě nezpřístupňuje obsah Programu a nezačíná běžet lhůta pro dokončení Programu podle čl. 6.1 těchto Podmínek. Tato lhůta začíná běžet až okamžikem aktivace Programu uživatelem v Aplikaci.

Uživatel je oprávněn aktivovat zpřístupněný Program nejpozději do 6 měsíců od data vydání žádanky. Pokud uživatel Program v této lhůtě neaktivuje, žádost expiruje a zaniká možnost aktivovat Program na základě dané žádosti a MINDWALK s.r.o. ukončí související administraci žádosti na své straně.

MINDWALK s.r.o. může ukončit související administraci žádosti na své straně bez zpřístupnění Programu k aktivaci také tehdy, pokud uživatel nesplní podmínky pro vstup do Programu, Programy MINDWALK nejsou podle posouzených údajů pro uživatele vhodné, nejsou splněny podmínky příslušné zdravotní pojišťovny nebo uživatel ani v přiměřené lhůtě nedoplní či neopraví požadované podklady. Pokud uživatel po založení žádosti nenahraje novou nebo opravenou žádanku ani do 3 měsíců od posledního kontaktu s MINDWALK s.r.o., může MINDWALK s.r.o. ukončit zpracování podkladů a související administraci žádosti na své straně.

Je-li žádost nebo související formulář podán za asistence pracovníka zákaznické podpory nebo call centra MINDWALK s.r.o., použijí se na takto podanou žádost stejná pravidla jako na žádost podanou uživatelem přímo prostřednictvím Aplikace. Asistované podání žádosti nemá vliv na způsob zpracování žádosti ze strany MINDWALK s.r.o. ani na její posouzení příslušnou zdravotní pojišťovnou, na podmínky příslušné zdravotní pojišťovny ani na okamžik vzniku práva uživatele Program absolvovat.

Samotným založením žádosti, nahráním žádanky, výzvou k doplnění nebo opravě podkladů, schválením žádosti, kladným posouzením nebo schválením žádosti příslušnou zdravotní pojišťovnou, uplynutím lhůty pro aktivaci Programu ani ukončením administrace žádosti ze strany MINDWALK s.r.o. nevzniká uživateli právo na poskytnutí Programu, pokud není Program uživatelem řádně aktivován v Aplikaci. Ukončením administrace žádosti ze strany MINDWALK s.r.o. není dotčeno právo uživatele podat novou žádost.

3.2.2 Dokončení nákupu a uzavření Smlouvy

Uživatel odpovídá za to, že údaje uvedené v objednávce, žádosti, žádance nebo jiných podkladech poskytnutých MINDWALK s.r.o. jsou správné, pravdivé a úplné.

Objednávka je řádně dokončena pouze v případě, že ze strany uživatele bude řádně provedena úhrada jím vytvořené objednávky (přímá platba uživatelem, použití promokódu, v případě zdravotní služby hrazené z veřejného zdravotního pojištění úhrada na základě smlouvy uzavřené MINDWALK s.r.o. a příslušnou zdravotní pojišťovnou).

MINDWALK s.r.o. po obdržení řádně učiněné objednávky a odeslání potvrzení o uzavření Smlouvy spolu s aktuálním zněním Podmínek zpřístupní uživateli jím zvolený Program nebo program přiřazený uživateli ze strany MINDWALK s.r.o. s ohledem na údaje a skutečnosti uvedené uživatelem, případně vyplývající ze žádanky předložené uživatelem v souvislosti s žádostí ve smyslu čl. 3 odst. 3.2.1 těchto Podmínek.

Smluvní vztah týkající se vytvoření a užívání uživatelského účtu vzniká již registrací uživatele v Aplikaci. Smlouva o péči o zdraví, případně smlouva o poskytování zdravotních služeb, týkající se konkrétního Programu vzniká až okamžikem zpřístupnění Programu uživateli, a v případě Programu plně hrazeného z veřejného zdravotního pojištění okamžikem aktivace Programu uživatelem v Aplikaci, není-li v těchto Podmínkách stanoveno jinak.

Smlouva je mezi Smluvními stranami uzavřena na dobu neurčitou ode dne zpřístupnění Programu uživateli po doručení potvrzení o uzavření Smlouvy uživateli, resp. okamžikem aktivace Programu uživatelem v Aplikaci.

Smlouva uzavřená mezi smluvními stranami je smlouvou uzavřenou na dálku – distančním způsobem, pokud je uzavřena prostřednictvím webového rozhraní (po registraci, na základě objednávky učiněné přímo na internetových stránkách a platby), nebo prostřednictvím e-mailové komunikace. Náklady spojené s uzavíráním Smlouvy distančním způsobem nese každá ze stran v rozsahu jí činěných úkonů (uživatel v rozsahu zaslání objednávky apod.) a neliší se od běžné sazby účtované uživateli poskytovatelem jeho internetového připojení, mobilním operátorem apod. Přijetím těchto Podmínek souhlasí uživatel s využitím prostředků komunikace na dálku. Uživateli nevznikají žádné náklady na dodání Programu.

Smlouva se uzavírá v českém jazyce.

Uživatel jakožto spotřebitel má právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření, a to bez uvedení důvodu.

Přijetím těchto Podmínek uživatel výslovně žádá, aby MINDWALK s.r.o. zahájila poskytování zdravotní péče a ostatních plnění dle Smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, a s tímto zahájením výslovně souhlasí.

Zahájením poskytování péče o zdraví právo uživatele na odstoupení od Smlouvy nezaniká. **Odstoupí-li uživatel od Smlouvy poté, co bylo na základě jeho výslovné žádosti započato s plněním (resp. poskytováním péče o zdraví), je povinen uhradit Poskytovateli poměrnou část ceny odpovídající péči o zdraví a ostatním plněním, která mu byla do okamžiku odstoupení poskytnuta.** Právo uživatele odstoupit od Smlouvy zaniká až okamžikem, kdy byla péče o zdraví poskytnuta v plném rozsahu, jestliže její poskytování započalo s předchozím výslovným souhlasem uživatele. **Na to, že poskytnutím péče o zdraví v plném rozsahu právo odstoupit zaniká, Poskytovatel tímto uživatele před uzavřením Smlouvy výslovně upozorňuje.** Zpřístupnění digitálního obsahu, který je součástí péče o zdraví a slouží k jejímu poskytování, nezakládá samostatný důvod zániku práva od smlouvy odstoupit.

Smlouva může být ukončena mimo jiné jednostranným právním jednáním učiněným ze strany MINDWALK s.r.o., a to v případě porušení těchto Podmínek nebo Smlouvy ze strany uživatele (viz článek 6. Podmínek), při poskytování zdravotních služeb za podmínek, které stanoví zákon o zdravotních službách.

3.3 Užívání Programu

Uživatel se nákupem Programu zavazuje řídit se Všeobecnými obchodními podmínkami MINDWALK s.r.o., které podrobně upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě Smlouvy uzavřené mezi MINDWALK s.r.o. a uživatelem, prostřednictvím Aplikace. Uživatel bere na vědomí, že část Aplikace MW DP je zdravotnickým prostředkem (resp. příslušenstvím ke zdravotnickému prostředku) ve smyslu MDR a zákona o zdravotnických prostředcích a zároveň výslovně bere na vědomí, že část Aplikace může být užívána, aniž by došlo k přístupu ke zdravotnickému prostředku či jeho příslušenství.

Zpravidla uživatel zadává své osobní údaje a údaje o zdravotním stavu až při čerpání péče v rámci Programu. Účelem samotného přístupu do uživatelského účtu v Aplikaci je možnost uživatele zakoupit jeden nebo více Programů v nabídce Aplikace a mít k těmto přístup, a to za účelem naplnění smyslu, cíle a účelu Smlouvy. MINDWALK s.r.o. výslovně uživatele upozorňuje, že bez možnosti zpracovávat osobní údaje uživatele o jeho zdravotním stavu by bylo zmařeno naplnění účelu Smlouvy, a tudíž k řádnému fungování a naplnění účelu Programů, jejich jednotlivých modulů a uživatelského účtu je nezbytná znalost osobních údajů a údajů o zdravotním stavu uživatele.

V případě využití SAM zadává uživatel své osobní údaje o zdravotním stavu dříve. Tyto osobní údaje o zdravotním stavu uživatele jsou následně ze strany MINDWALK s.r.o. zpracovávány, a to na základě výslovného souhlasu uděleného uživatelem před započítáním využívání SAM. Samotný výstup dotazníku SAM se vygeneruje a uživateli zpřístupní až po založení uživatelského účtu.

V případě žádosti o plnou úhradu Programu z veřejného zdravotního pojištění zadává uživatel některé osobní údaje a údaje o zdravotním stavu již před aktivací Programu, a to zejména v žádosti. Tyto údaje jsou zpracovávány v souladu s příslušnými právními předpisy a *Zásadami zpracování osobních údajů společnosti MINDWALK s.r.o.*

4. Ceny Programů a způsob úhrady

Ceny jednotlivých Programů jsou uvedeny v ceníku, který je dostupný v Aplikaci a také na webových stránkách MINDWALK s.r.o., které jsou dostupné na webových stránkách www.mindwell.cz. V uvedených cenách Programů jsou zahrnuty také daň z přidané hodnoty, a také veškeré další případné poplatky související s poskytovaným Programem, tím však není dotčena možnost MINDWALK s.r.o., uzavřít Smlouvu s uživatelem i za individuálně určených podmínek. Ceny Programů je možné uhradit platební kartou.

Uživateli bude umožněn přístup k poskytovanému Programu nejdříve v okamžiku, kdy bude uhrazena cena Programu v plné výši. Splatnost ceny Programů je stanovena ke dni uzavření Smlouvy, kdy uživatel splní svou povinnost k úhradě ceny Programu okamžikem připsání částky ve výši odpovídající ceně daného Programu v plné výši, tzn. nesnížené o žádné poplatky, na účet MINDWALK s.r.o.

Výše uvedené o ceně a způsobu platby neplatí pro zdravotní služby hrazené z veřejného zdravotního pojištění (viz. článek 7.2 Podmínek), popř. o jakékoli služby, jejichž zaplacení je potvrzeno promokódem.

5. Minimální technické požadavky pro možnost řádně využívat Aplikaci

Přístup do Aplikace je uživateli umožněn prostřednictvím elektronických zařízení umožňujících přístup k síti internet, a to prostřednictvím webových prohlížečů, které musí být pro přístup k Aplikaci aktualizovány na jejich v daném čase nejnovější (aktuální) verzi. Internetové připojení uživatele, musí disponovat dostatečnou rychlostí připojení, dostačující pro možnost přehrávání audio a video souborů, popřípadě ke stažení takových souborů, popř. textových souborů. Elektronické zařízení uživatele, musí být současně vybaveno programem (software) umožňujícím zobrazení (procházení) souborů ve formátu .pdf. Elektronické zařízení uživatele, musí být vybaveno nebo připojeno k zařízením (hardware), umožňujícím zvukovou a obrazovou reprodukci obsahu. Aktuální technické požadavky nebo doporučení mohou být uvedeny v Aplikaci nebo na webových stránkách MINDWALK s.r.o. Za splnění uvedených technických požadavků odpovídá uživatel, a tudíž MINDWALK s.r.o. nikterak neodpovídá za řádné fungování Aplikace a Programů poskytovaných prostřednictvím Aplikace v případě, kdy zařízení uživatele nesplňuje uvedené technické požadavky.

6. Omezení a zrušení přístupu k Programům poskytovaným prostřednictvím Aplikace a uživatelskému účtu, pozastavení a deaktivace Programu

Pro případ, že ze strany MINDWALK s.r.o. bude jakkoli zjištěno, že uživatel nedodržuje doporučení formulované MINDWALK s.r.o. či že uživatel přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování péče o zdraví, např. tím, že došlo k porušení těchto Podmínek prostřednictvím užívání Aplikace uživatelem, je MINDWALK s.r.o. oprávněná podniknout příslušné kroky.

V případě nezdravotních Programů (ve smyslu čl. 7 odst. 7.1 Podmínek) uživatel souhlasí s tím, že MINDWALK s.r.o. může, a to i bez předchozího oznámení: (i) odebrat uživateli práva na přístup k Programům poskytovaným prostřednictvím Aplikace anebo uživatelskému účtu, a to buď dočasně, nebo trvale; (ii) zaslat uživateli varování s poučením o možném odebrání práva uživateli k přístupu k Programům poskytovaným prostřednictvím Aplikace anebo uživatelskému účtu v případě opakovaného porušení těchto Podmínek; (iii) učinit právní kroky proti uživateli k vymození náhrady škody a/nebo újmy způsobené porušením Podmínek (včetně veškerých nákladů, spojených s poskytováním právních služeb v uvedené záležitosti a úhradou správních poplatků spojených s uplatněním nároku); (iv) učinit další právní kroky vůči osobě uživatele dle uvážení MINDWALK s.r.o.; (v) učinit oznámení o daných skutečnostech u příslušných orgánů činných v trestním řízení, pokud dospěje MINDWALK s.r.o. k tomu, že je namístě tak učinit.

Bez omezení výše uvedeného, následující skutečnosti povedou k jednostrannému ukončení poskytování Programu prostřednictvím Aplikace ze strany MINDWALK s.r.o.: (i) porušení těchto Podmínek, Smlouvy nebo jiných právních jednání uzavřených mezi uživatelem a MINDWALK s.r.o., ze strany uživatele; (ii) požadavek ze strany orgánů činných v trestním řízení nebo jiných příslušných správních orgánů; nebo (iii) podezření na skutečnost, že se uživatel dopustil podvodného jednání, a to vždy v souladu s příslušnými právními předpisy.

Pro případ zdravotních Programů (ve smyslu čl. 7 odst. 7.1 Podmínek) se výše uvedené uplatní obdobně, přičemž MINDWALK s.r.o. může ukončit poskytování zdravotních služeb poskytovaných prostřednictvím Aplikace pouze v souladu s § 48 odst. 2 zákona o zdravotních službách.

Právní kroky popsané v těchto Podmínkách, nejsou nikterak limitovány a MINDWALK s.r.o. může podniknout i případně jakékoli další právní kroky, jež bude v uvedené záležitosti považovat za vhodné. Je-li péče o zdraví uživatele poskytována v režimu zákona o zdravotních službách, postupuje MINDWALK s.r.o. vždy zejména v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o zdravotních službách.

6.1. Lhůta pro dokončení (absolvování) Programu

Uživatel bere dále na vědomí, že je povinen dokončit (absolvovat) Program nejpozději do 12 měsíců ode dne jeho zpřístupnění.

V případě Programu plně hrazeného z veřejného zdravotního pojištění, který je zpřístupňován postupem podle čl. 3.2.1 těchto Podmínek, začíná tato lhůta běžet až okamžikem aktivace Programu uživatelem v Aplikaci.

V průběhu této lhůty je uživatel oprávněn jednorázově požádat o její prodloužení o 3 měsíce, a to doručením žádosti na e-mailovou adresu podpora@mindwell.cz, a to nejpozději 14 dnů před uplynutím původní lhůty.

6.2. Deaktivace Programu

Po marném uplynutí lhůty pro dokončení Programu (včetně případného prodloužení dle čl. 6 odst. 6.1 Podmínek) zaniká uživateli právo Program dokončit, Program bude deaktivován a společnost MINDWALK s.r.o. není povinna Program znovu aktivovat ani jinak umožnit jeho dokončení (tzv. deaktivace Programu).

Deaktivace Programu neznamená zrušení či deaktivaci uživatelského účtu, na existenci uživatelského účtu nemá deaktivace Programu vliv.

Uživatel dále bere na vědomí, že mu v souvislosti s deaktivací Programu nevzniká nárok na vrácení (ani částečné) uhrazené ceny Programu.

6.3. Pozastavení Programu

Uživatel bere dále na vědomí, že pokud nebude uživatel v rámci zakoupeného nebo aktivovaného Programu aktivní (aktivitou se rozumí **dokončení modulu** v rámci Programu) po dobu trvající 6 týdnů, bude Program ze strany společnosti MINDWALK s.r.o. pozastaven (tzv. pozastavení Programu) a o této skutečnosti bude uživatel informován prostřednictvím emailu.

V případě, že bude mít uživatel zájem v Programu pokračovat, je povinen dokončit rozpracovaný nebo zpřístupněný modul Programu, a to nejpozději ve lhůtě 12 měsíců ode dne prvního zpřístupnění nebo aktivace Programu. Po obnovení Programu dle předchozí věty nemá uživatel nárok na přiřazení totožného terapeuta, který jej provázel Programem před pozastavením Programu. Uživatel dále bere na vědomí, že po uplynutí lhůty 12 měsíců (popř. 15 měsíců, dojde-li k prodloužení lhůty k dokončení Programu ve smyslu čl. 6 odst. 6.1 Podmínek) není společnost MINDWALK s.r.o. povinna Program obnovit ani uživateli jinak umožnit jeho dokončení a může přistoupit k deaktivaci Programu ve smyslu čl. 6 odst. 6.2 Podmínek.

V případě zdravotních Programů postupuje společnost MINDWALK s.r.o. vždy v souladu s příslušnými právními předpisy upravujícími poskytování zdravotních služeb, zejména s § 48 zákona o zdravotních službách.

6.4. Pozastavení Programu z důvodu nesplnění podmínek veřejného zdravotního pojištění

Pokud MINDWALK s.r.o. při vstupním ověření údajů uživatele zjistí, že uživatel není účastníkem veřejného zdravotního pojištění, není pojištěncem zdravotní pojišťovny, se kterou má MINDWALK s.r.o. uzavřenu smlouvu o poskytování a úhradě hrazených služeb, nebo nejsou splněny jiné podmínky úhrady Programu z veřejného zdravotního pojištění, může MINDWALK s.r.o. v souladu s právními předpisy dočasně pozastavit uživateli přístup k Programu hrazenému z veřejného zdravotního pojištění nebo jeho další čerpání. Stejně může MINDWALK s.r.o. postupovat, pokud platnost pojištění nebo splnění podmínek úhrady nelze spolehlivě ověřit nebo pokud zdravotní pojišťovna sdělí skutečnosti, které vyžadují další prověření.

O pozastavení Programu a jeho důvodu MINDWALK s.r.o. uživatele informuje. Uživatel je povinen poskytnout MINDWALK s.r.o. potřebnou součinnost a oznámit bez zbytečného odkladu obnovení pojištění nebo jinou změnu rozhodnou pro úhradu Programu.

MINDWALK s.r.o. umožní uživateli pokračovat v Programu bez zbytečného odkladu poté, co ověří, že uživatel opět splňuje podmínky pro úhradu Programu z veřejného zdravotního pojištění. Tím nejsou dotčeny povinnosti MINDWALK s.r.o. vyplývající z právních předpisů upravujících poskytování zdravotních služeb.

7. Charakter poskytované péče o zdraví prostřednictvím Aplikace

Plnění poskytované prostřednictvím Aplikace MINDWALK s.r.o. je péčí o zdraví podle § 2636 a násl. OZ. V případě některých Programů jsou služby poskytované prostřednictvím Aplikace zároveň zdravotními službami ve smyslu zákona o zdravotních službách. Péče o zdraví poskytovaná prostřednictvím Aplikace a Programů je upravena primárně těmito Podmínkami a dále příslušnými právními předpisy. Objednávkou péče o zdraví poskytované prostřednictvím Aplikace vstupuje uživatel dobrovolně do edukačních, cvičebních či terapeutických programů poskytovaných prostřednictvím Aplikace a případně do kontaktu s terapeutem v případě, že je zpětná vazba terapeuta součástí uživatelem zakoupeného Programu.

Uživatel bere na vědomí, že dané edukační a cvičební programy, případně také kontakt s dozorovým terapeutem je péčí o zdraví ve smyslu upraveném příslušnými právními předpisy (zejména OZ), dle kterých MINDWALK s.r.o. ani případně daný dozorový terapeut nepřebírá odpovědnost za zdravotní stav uživatele a výsledek používání Aplikace či jednotlivých Programů. **Při poskytování péče o zdraví prostřednictvím Aplikace odpovídá MINDWALK s.r.o. jakožto poskytovatel a případně dozorový terapeut za to, že plní své povinnosti s péčí řádného odborníka, jak vyplývá z ustanovení § 2645 OZ. MINDWALK s.r.o. ani dozorový terapeut neodpovídá za výsledek poskytnuté péče o zdraví.** MINDWALK s.r.o. nese odpovědnost za řádné a správné poskytování péče o zdraví, nikoliv však za to, že bude dosaženo jakéhokoliv uživatelem očekávaného posunu, postupu, zlepšení či jiného obdobného výsledku. MINDWALK s.r.o. v žádném případě nenese jakoukoli odpovědnost za případné zhoršení či nezlepšení zdravotního stavu uživatele po dobu trvání Smlouvy či po jejím skončení, což uživatel bere výslovně na vědomí a toto akceptuje. **V případě zdravotních Programů obdobně odpovídá MINDWALK s.r.o. za poskytování zdravotních služeb na náležité odborné úrovni, tj. *lege artis*, ve smyslu čl. 4 odst. 5 zákona o zdravotních službách.**

MINDWALK s.r.o., ani případně dozorový terapeut nenesou jakoukoli odpovědnost za jednání uživatele v souvislosti užíváním Aplikace, nebo za doby trvání Smlouvy, a také po jejím skončení. Aplikace nenahrazuje lůžkovou ani ambulantní lékařskou péči. Uživatel nese plnou odpovědnost za veškerá svá jednání a rozhodnutí týkající se jeho zdravotního stavu, stejně jako za pravdivost informací poskytnutých uživatelem prostřednictvím Aplikace.

7.1 Podmínky poskytování péče o zdraví v rámci Programu

7.1. Právní povaha péče o zdraví v Aplikaci

MINDWALK s.r.o. prohlašuje a uživatel bere na vědomí, že MINDWALK s.r.o. je pro vybranou část péče o zdraví poskytovanou prostřednictvím Aplikace v postavení poskytovatele zdravotních služeb ve smyslu § 2 odst. 1 zákona o zdravotních službách, přičemž platí, že:

(i) ZDRAVOTNÍ PROGRAMY

V Programu „ÚZKOST“, v Programu „DEPRESE“ a v Programu „OCD“ v Aplikaci pečuje MINDWALK s.r.o. o zdraví uživatele podle příslušných ustanovení OZ (§ 2636 a násl.) a zákona o zdravotních službách.

Uživatel je při realizaci těchto Programů pacientem ve smyslu § 3 odst. 1 zákona o zdravotních službách a MINDWALK s.r.o. poskytovatelem zdravotních služeb ve smyslu § 2 odst. 1 zákona o zdravotních službách.

Právní vztahy založené registrací a koupí zdravotního Programu se řídí zejména podmínkami stanovenými zákonem o zdravotních službách pro poskytování zdravotních služeb.

(ii) NEZDRAVOTNÍ PROGRAMY (tzv. preventivní Programy)

V Programu „SEBEDŮVĚRA“, v Programu „PSYCHICKÁ ODOLNOST“ a v Programu „SYNDROM VYHOŘENÍ“ v Aplikaci pečuje MINDWALK s.r.o. o zdraví uživatele podle příslušných ustanovení OZ (§ 2636 a násl.).

Uživatel je při realizaci těchto programů příkazcem a ošetřovaným ve smyslu § 2636 OZ a MINDWALK s.r.o. poskytovatelem ve smyslu § 2636 OZ.

Právní vztahy založené registrací a koupí nezdravotního Programu se řídí zejména podmínkami stanovenými OZ pro péči o zdraví.

Při realizaci nezdravotních Programů nedochází k poskytování zdravotních služeb.

Společnost MINDWALK s.r.o. upozorňuje, že veškeré programy mají za cíl předcházení zhoršení zdravotního stavu a mohou tak ze své podstaty být preventivního charakteru. Rozdělení programů na zdravotní a tzv. preventivní programy má s ohledem na shora uvedené pouze administrativní účel a žádným způsobem nespecifikuje povahu jednotlivých programů.

7.2. Péče o zdraví hrazená z veřejného zdravotního pojištění

Pokud uživatel v prostředí Aplikace zvolí Program, který je plně hrazen z veřejného zdravotního pojištění, a za předpokladu, že uživatel je účastníkem veřejného zdravotního pojištění v České republice a pojištěncem zdravotní pojišťovny, která uzavřela smlouvu o poskytování a úhradě hrazených služeb s MINDWALK s.r.o., hradí poskytnutí této zdravotní služby zdravotní pojišťovna přímo poskytovateli zdravotních služeb a uživatel za tuto konkrétní službu nehradí společnosti MINDWALK s.r.o. úhradu, a to vždy za podmínek stanových příslušnou zdravotní pojišťovnou a po schválení žádosti podle čl. 3.2.1 těchto Podmínek.

Podmínky pro úhradu Programu z veřejného zdravotního pojištění musí být splněny po celou dobu jeho poskytování. MINDWALK s.r.o. je oprávněna před zahájením i v průběhu poskytování Programu ověřovat zejména účast uživatele na veřejném zdravotním pojištění, jeho příslušnost ke zdravotní pojišťovně a splnění dalších podmínek úhrady. Ověření může probíhat manuálně nebo automatizovaně, zejména prostřednictvím registrů, informačních systémů a komunikačních prostředků zdravotních pojišťoven nebo na základě informací poskytnutých příslušnou zdravotní pojišťovnou.

Pokud uživatel v prostředí Aplikace zvolí Program, který je pouze částečně hrazen z veřejného zdravotního pojištění, a za předpokladu, že uživatel je účastníkem veřejného zdravotního pojištění v České republice a pojištěncem zdravotní pojišťovny, která uzavřela smlouvu o poskytování a úhradě hrazených služeb s MINDWALK

s.r.o., hradí poskytnutí této zdravotní služby částečně zdravotní pojišťovna přímo poskytovateli zdravotních služeb ve výši stanovené zdravotní pojišťovnou a uživatel za tuto konkrétní službu hradí společnosti MINDWALK s.r.o. úhradu ve výši stanovené společností MINDWALK s.r.o., a to vždy za podmínek stanových příslušnou zdravotní pojišťovnou.

7.3. Péče o zdraví nehrazená z veřejného zdravotního pojištění

Pokud uživatel v prostředí Aplikace zvolí Program, který není zdravotní službou nebo se jedná o zdravotní službu, která není společností MINDWALK s.r.o. hrazena z veřejného zdravotního pojištění, nebo pokud uživatel není účastníkem veřejného zdravotního pojištění v České republice, zavazuje se uživatel uhradit po uzavření Smlouvy v souladu s ust. § 2636 a násl. OZ a případně se zákonem o zdravotních službách společnosti MINDWALK s.r.o. odměnu za poskytnutí jím zvolené péče o zdraví a/nebo zdravotní služby způsobem uvedeným v Podmínkách a v Aplikaci.

7.4. Poskytování péče o zdraví

Uživatel bere na vědomí, že dané **edukační a cvičební programy**, případně také kontakt s dozorovým terapeutem prostřednictvím Aplikace, jsou **pouze doplňkovými službami** v rámci péče o zdraví, která je mu poskytována nad rámec péče ambulantní nebo nad rámec hospitalizace ve zdravotnickém zařízení, které péče o zdraví prostřednictvím Aplikace nenahrazuje. Péče o zdraví prostřednictvím Aplikace nenahrazuje akutní zdravotní péči či krizovou intervenci.

Programy nejsou určeny osobám mladším 18 let a pro závažné formy duševních poruch a nejsou vhodné pro osoby v akutním stádiu duševní poruchy nebo se sebevražednými úmysly, nenahrazují akutní zdravotní péči či krizovou intervenci. Dozví-li se MINDWALK s.r.o. informace nasvědčující tomu, že uživatel trpí závažnou formou duševní poruchy nebo se nachází v akutním stádiu duševní poruchy nebo trpí sebevražednými úmysly, může poučit uživatele, aby volal krizovou linku nebo zdravotnickou záchrannou službu, případně volal na nejbližší psychiatrické pracoviště či toto pracoviště navštívil. Vzhledem ke skutečnosti, že MINDWALK s.r.o. nekomunikuje s uživatelem v reálném čase, je jednání uvedené v předchozí větě maximum možného, co je po MINDWALK s.r.o. spravedlivé požadovat.

7.5. Pravdivost informací poskytovaných uživatelem pro čerpání péče o zdraví

Uživatel se zavazuje sdělovat společnosti MINDWALK s.r.o. a poskytovat prostřednictvím Aplikace pouze pravdivé údaje. Zároveň bere uživatel na vědomí a souhlasí s tím, že v případě poskytnutí nepravdivých informací neodpovídá poskytovatel zdravotní služby, společnost MINDWALK s.r.o. či terapeut vyhodnocující jednotlivé moduly za následky vzniklé v důsledku nepravdivých informací.

7.6. Povaha komunikace mezi uživatelem a terapeutem

V zájmu zachování osobního, srozumitelného a zároveň odborně podloženého terapeutického rámce online péče a zajištění maximální neutrality pro uživatele probíhá písemná komunikace a poskytování zpětné vazby v platformě formou vzájemného oslovování křestními jmény. Toto nastavení vychází z odborných poznatků o efektivitě online terapie, podle nichž vyšší míra neutrality terapeuta a asynchronní písemný kontakt mohou pomáhat odstraňovat komunikační bariéry, podporovat bezpečné terapeutické prostředí a usnadňovat uživateli zaměření pozornosti na vlastní práci v Programu. Užívání křestních jmen v rozhraní Aplikace slouží výhradně pro tyto terapeutické účely, přičemž jednoznačná identifikace terapeuta zůstává pro potřeby řádné evidence a splnění všech zákonných povinností společností MINDWALK s.r.o. plně zachována.

8. Jak může uživatel využívat zakoupené Programy prostřednictvím Aplikace a jak uživatelem zvolený Program v Aplikaci probíhá?

Uživatelé zakoupený nebo zdravotní pojišťovnou uživatele uhrazený Program (dále také jen „**zakoupený Program**“) je uživateli přístupný prostřednictvím jeho uživatelského účtu v Aplikaci, kdy do tohoto uživatelského účtu musí být uživatel pro přístup do Programu nebo jeho jednotlivých modulů po celou dobu přístupu přihlášen. Práva na přístup k Programu zakoupenému prostřednictvím uživatelského účtu uživatele jsou nepřevoditelná na jakýkoli jiný uživatelský účet v Aplikaci, a to ať již se jedná o uživatelský účet stejného nebo jiného uživatele. Uživatelský účet může sloužit také ke správě žádostí o plnou úhradu Programu z veřejného zdravotního pojištění, včetně zobrazení stavu žádosti, nahrání žádanky, zobrazení důvodů, pro které nebyla žádanka přijata, nahrání nové nebo opravené žádanky a aktivace Programu po schválení žádosti.

Uživatel se do uživatelského účtu přihlásí prostřednictvím zadání e-mailu a hesla, které uživatel zadal do registračního formuláře. Pro přihlášení do uživatelského účtu je nezbytné se nejdříve registrovat v Aplikaci. Každý registrovaný uživatel Aplikace má možnost si ve svém uživatelském účtu zobrazit a editovat údaje zadané při registraci do Aplikace, a to včetně změny hesla k uživatelskému účtu. Uživatel se může ze svého uživatelského účtu kdykoli odhlásit, avšak pro opětovný přístup do uživatelem zakoupených Programů nebo jejich jednotlivých modulů, se musí uživatel nejprve opětovně přihlásit ke svému uživatelskému účtu. Uživatel bere na vědomí, že je ze svého uživatelského účtu automaticky odhlášen po 24 hodinách nečinnosti.

Uživatel má možnost kdykoli požádat o deaktivaci svého uživatelského účtu v Aplikaci. Uživatel však bere výslovně na vědomí, že deaktivací jeho uživatelského účtu v Aplikaci, také dojde zároveň ke smazání (zničení) veškerých informací, které jsou na daný uživatelský účet navázány, s výjimkou údajů, které je společnost MINDWALK s.r.o. povinna archivovat či uchovávat dle platných právních předpisů (zejm. v případě vedení zdravotnické dokumentace). Uživatel bere na vědomí, že deaktivovaný uživatelský účet již není možné znovu obnovit. Uživatel bere na vědomí, že v takovém případě, nemá uživatel právo na vrácení ceny zakoupeného Programu ani její části.

9. Přístup k Programům poskytovaným prostřednictvím Aplikace

MINDWALK s.r.o. poskytuje uživatelům Programy prostřednictvím Aplikace, a to na základě uzavření Smlouvy mezi MINDWALK s.r.o. a uživatelem a řádného uhrazení ceny Programu ze strany uživatele v souladu s článkem 4. a článkem 7. Podmínek. Uživatel bere na vědomí, že obsah Programů poskytovaných prostřednictvím Aplikace, zejména, avšak nikoli výlučně edukační programy a cvičení, mají pouze informativní a doporučující charakter a nejedná se o propagaci nebo schválení popisovaných postupů, procedur, služeb, myšlenek, produktů, poskytovatelů atp.

Uživatel bere na vědomí, že MINDWALK s.r.o., je oprávněna měnit a doplňovat obsah Programů poskytovaných prostřednictvím Aplikace, kdy MINDWALK s.r.o., se zavazuje udržovat uživatelem zakoupený Program, po funkční stránce aktualizovaný, a to po dobu trvání Smlouvy. Důvodem změny Aplikace může být: přidání vlastností, funkcí, vylepšení stávajících funkcí, změna algoritmů, odstranění obsahu, plnění smluvních povinností vůči uživatelům, dodržování zákonných požadavků.

Současně uživatel bere na vědomí, že Aplikace a Programy poskytované prostřednictvím Aplikace nemusí být dostupné nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nezbytnou údržbu hardware a software vybavení, a to ať již ve vlastnictví MINDWALK s.r.o., nebo třetích osob, stejně tak nenese MINDWALK s.r.o. žádnou odpovědnost za další nahodilé skutečnosti, jako například za výpadky elektrické energie a konektivity, a dále nenese žádnou odpovědnost za vyšší moc a jednání třetích osob.

O veškerých případných plánovaných odstávkách Aplikace, bude uživatel s předstihem informován, a to prostřednictvím informačního e-mailu, nebo při přihlášení do Aplikace.

10. Práva z vadného plnění

Práva a povinnosti smluvních stran při poskytování péče o zdraví se řídí ust. § 2636 a násl. OZ a poskytovatel odpovídá výlučně za to, že splní své povinnosti s péčí řádného odborníka (§ 2645 OZ), nikoli za stav uživatele.

Práva a povinnosti smluvních stran při poskytování zdravotních služeb v režimu zákona o zdravotních službách (viz čl. 7 odst. 7.1 těchto Podmínek) se zároveň řídí tímto zákonem, a poskytovatel odpovídá za to, že uživateli bude poskytována zdravotní péče způsobem na náležitě odborné úrovni ve smyslu § 4 odst. 5 zákona o zdravotních službách, tedy „*lege artis*“, nikoli však za stav pacienta.

Občanskoprávní úprava právní odpovědnosti MINDWALK s.r.o. obsažená v § 2636 a násl. OZ a § 45 odst. 1 zákona o zdravotních službách je vůči jakémukoliv v úvahu přicházející občanskoprávní odpovědnosti speciální (i ve vztahu k následujícímu ujednání).

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění (týkající se funkčnosti Aplikace a užívání jednotlivých Programů) se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, a to zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku (např. § 1914 a násl. OZ). MINDWALK s.r.o. odpovídá uživateli za skutečnost, že Programy poskytované prostřednictvím Aplikace nemají vady, kdy zejména odpovídá uživateli za to, že v okamžiku, kdy jsou Programy uživateli zpřístupněny, mají tyto vlastnosti Smluvními stranami ujednané, nebo takové, které MINDWALK s.r.o. popsál, že Programy jsou v souladu s platnými právními předpisy, že Programy jsou vhodné k účelu, jež je ze strany MINDWALK s.r.o. uváděn nebo k němuž programy obdobného charakteru obvykle slouží. S ohledem na charakter plnění dle Smlouvy a v souladu s § 2167 písm. d) OZ, se neuplatní § 2165 OZ, kdy předmět plnění není spotřebním zbožím a vyplývá to z povahy Programů. Právo z vadného plnění uživateli nenáleží, pokud uživatel již při uzavření smlouvy věděl, že jím zakoupený Program má vadu, anebo pokud uživatel vadu sám způsobil.

Práva z vadného plnění je uživatel povinen uplatnit u vad, které měl Program při zakoupení, bez zbytečného odkladu poté, co byl uživateli prostřednictvím uživatelského účtu zpřístupněn Program, u ostatních vad bez zbytečného odkladu po jejich zjištění uživatelem. Práva z vadného plnění je uživatel povinen uplatnit u MINDWALK s.r.o., a to písemně na adresu sídla společnosti MINDWALK s.r.o., nebo prostřednictvím e-mailu na adresu: podpora@mindwell.cz.

V případě problémů technického charakteru s přístupem k uživatelskému účtu, Programu, nebo jeho obsahu, se uživatel může obrátit na technickou podporu MINDWALK s.r.o., a to prostřednictvím e-mailu na adresu: podpora@mindwell.cz, kdy uvedený problém bude ze strany MINDWALK s.r.o. řešen, a v případě, že uživatelem uplatněný (namítnutý) problém bude prokázán, bude tento odstraněn ze strany MINDWALK s.r.o., a to bez zbytečného odkladu.

V případě výskytu vady, kterou nelze odstranit nebo v případě opakovaného výskytu vady anebo výskytu většího počtu vad má uživatel právo požadovat výměnu Programu nebo vytvoření nového uživatelského účtu anebo od Smlouvy odstoupit. V případě odstranitelné vady Programu nebo jeho obsahu, může uživatel požadovat odstranění vady nebo přiměřenou slevu z ceny anebo, není-li to neúměrné, požadovat výměnu Programu za nový. V případě, že uživatel neodstoupí od Smlouvy anebo neuplatní právo na dodání nového Programu bez vad anebo odstranění vad technického charakteru obsahu Programu, může uživatel požadovat přiměřenou slevu z ceny Programu. Přiměřenou slevu z ceny Programu, může uživatel žádat i v případě, že MINDWALK s.r.o. nebude schopna uživateli dodat nový Program nebo odstranit technické vady obsahu Programu, nebo v případech, kdy MINDWALK s.r.o. nezjedná nápravu v přiměřené době anebo by zjednání nápravy způsobilo

uživateli značné obtíže. S ohledem na charakter Programů (resp. jejich digitální obsah) se mohou vady projevovat například nepřístupností uživatelského účtu, Programu, nebo jednotlivých částí jeho obsahu nebo chybějící částí obsahu Programu.

11. Další práva a povinnosti smluvních stran

Uživatel, který je fyzickou osobou a v rámci Smluvního vztahu s MINDWALK s.r.o., vystupuje mimo souvislost s vlastním podnikáním, je spotřebitelem.

Uživatel, který je zároveň spotřebitelem, má možnost se v případě sporů s MINDWALK s.r.o. vzniklých ze Smlouvy nebo při poskytování péče o zdraví prostřednictvím Aplikace, obrátit ve snaze o jejich řešení na subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR), se sídlem Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1 (www.adr.coi.cz). Řízení před subjektem mimosoudního řešení sporů se zahajuje výlučně na návrh uživatele, jenž je spotřebitelem, a to v případě, kdy se nepodařilo spor mezi smluvními stranami urovnat smírně. Návrh je možné podat nejpozději do jednoho roku od chvíle, kdy uživatel, který je spotřebitelem, uplatnil svůj nárok u MINDWALK s.r.o. poprvé, kdy uživatel je povinen k podání návrhu doložit neúspěšnost svého pokusu řešit daný spor smírnou cestou s MINDWALK s.r.o. a o uvedené záležitosti současně nesmí být již dříve rozhodnuto soudem, v rozhodčím řízení nebo jiným subjektem mimosoudního řešení sporů. Dozor v oblasti dodržování zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nad MINDWALK s.r.o. provádí Česká obchodní inspekce.

12. Zasílání informací

Uživateli mohou být poskytovány informace související s jím zakoupenými Programy poskytovanými prostřednictvím Aplikace nebo týkající se MINDWALK s.r.o., a to na e-mailovou adresu uživatele a/nebo prostřednictvím Aplikace.

Uživatel může souhlasit se zasíláním novinek a obchodních sdělení MINDWALK s.r.o., a to prostřednictvím potvrzení pole souhlasu se zasíláním obchodních sdělení MINDWALK s.r.o. v Aplikaci. Tento souhlas může uživatel kdykoliv odvolat, a to v Aplikaci nebo písemným oznámením na e-mailovou adresu podpora@mindwell.cz.

13. Doručování

MINDWALK s.r.o. může být doručováno na adresu sídla společnosti MINDWALK s.r.o., nebo prostřednictvím e-mailu na adresu: podpora@mindwell.cz. Uživateli může být doručováno na adresu uvedenou v objednávce Programů poskytovaných prostřednictvím Aplikace, nebo na jeho e-mailovou adresu uvedenou v objednávce Programů poskytovaných prostřednictvím Aplikace. Uživateli může být doručováno na adresu uvedenou v objednávce Programů poskytovaných prostřednictvím Aplikace, nebo na jeho e-mailovou adresu uvedenou v objednávce Programů poskytovaných prostřednictvím Aplikace.

14. Rozhodné právo

Tyto Podmínky, Smlouva, Programy poskytované prostřednictvím Aplikace a veškerá další právní jednání učiněná mezi smluvními stranami, nebo učiněná některou ze smluvních stran vůči druhé smluvní straně v souvislosti se Smlouvou, těmito Podmínkami, Programy poskytovanými prostřednictvím Aplikace nebo jinými právními

jednáními učiněnými mezi smluvními stranami, se řídí právním řádem České republiky, a to i v případě, pokud má vztah založený uvedenými právními jednáními tzv. mezinárodní prvek.

K projednávání veškerých nároků a sporů vzniklých v souvislosti se Smlouvou, těmito Podmínkami, Programy poskytovanými prostřednictvím Aplikace nebo jinými právními jednáními učiněnými mezi smluvními stranami, jsou příslušné věcně a místně příslušné soudy v České republice, a to i v případě, pokud má vztah založený uvedenými právními jednáními tzv. mezinárodní prvek.

15. Odkazy

Aplikace může obsahovat odkazy na webové stránky MINDWALK s.r.o. nebo třetích osob. Pokud uživatel využije možnost kliknout na některý z těchto odkazů, bude z Aplikace přesměrován na dané webové stránky. MINDWALK s.r.o. v žádném případě neodpovídá za obsah, práva duševního vlastnictví, názory a údaje vyjádřené na těchto stránkách nebo jejich přesnost a pravdivost či jejich vhodnost atp., kdy uživatel podstupuje přesměrování na odkazované webové portály zcela na vlastní riziko.

Uživatel smí ve styku se třetí osobou nebo ve veřejném prostoru odkazovat na Aplikaci a Programy poskytované prostřednictvím Aplikace, a to v případě, že tak učiní postupem, jež je v souladu s platnými právními předpisy, a který nepoškozuje renomé nebo nezneužívá renomé Aplikace. Uživatel nicméně svým odkazem nesmí vyvolávat ve třetí osobě dojem, že existuje určité schválení, spojení nebo spolupráce s MINDWALK s.r.o. nebo jejími produkty, kde takové neexistuje.

Uživatel je oprávněn si vytisknout nebo stáhnout poskytnuté materiály z Aplikace, pro svou osobní potřebu, a to za podmínky, že: nebude žádným způsobem pozměňovat jakékoli dokumenty nebo související grafická vyobrazení z Aplikace; nebude užívat jakékoli grafické vyobrazení z Aplikace samostatně bez souvisejícího textového obsahu; na veškerých takových kopiích budou patrné poznámky o autorských právech a ochranných známkách MINDWALK s.r.o. a současně bude patrná poznámka o autorství MINDWALK s.r.o. nebo jiných identifikovaných přispěvatelů, k jakýmkoli materiálům a obsahu vyňatému z Aplikace; nepozmění listinné nebo digitální kopie jakýchkoli materiálů a obsahu, který vytiskl nebo stáhnul jakýmkoli způsobem a současně neužije jakékoli audio nahrávky, video nahrávky, grafického vyobrazení, fotografie nebo ilustrace atp., bez souvisejícího textového obsahu; nevyužije žádnou část materiálu nebo obsahu Aplikace ke komerčním účelům, a to bez předchozího písemného souhlasu MINDWALK s.r.o. nebo držitele licence. V případě, že uživatel vytiskne nebo stáhne jakýkoli materiál nebo obsah z Aplikace v rozporu s výše uvedenými podmínkami, vyhrazuje si MINDWALK s.r.o. právo jednostranně ukončit poskytování péče o zdraví prostřednictvím Aplikace, a to v souladu s článkem 6. těchto Podmínek, a za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy, kdy uživatel je současně povinen zničit nebo zajistit zničení veškerých získaných listinných nebo digitálních kopií materiálů a obsahu z Aplikace.

Uživatel nesmí zrcadlit, zachycovat např. pomocí tzv. printscreenů, ani jinak dále reprodukovat podobu Aplikace nebo jejích částí, a to v jakékoli jiné aplikaci, programu nebo webové stránce, není-li takový postup ze strany MINDWALK s.r.o. předem písemně schválen. Uživatel současně nesmí v jiné aplikaci, programu nebo webové stránce odkazovat na jakékoli spojení nebo spolupráci s MINDWALK s.r.o. nebo jejími produkty, není-li takový postup ze strany MINDWALK s.r.o. předem písemně schválen.

V případě, že uživatel chce využít jakýkoli odkaz nebo vyobrazení Aplikace pro účely, které jsou v souladu s platnými právními předpisy, může se na MINDWALK s.r.o. obrátit se svou žádostí o poskytnutí souhlasu, a to písemně na adresu sídla společnosti MINDWALK s.r.o., nebo prostřednictvím e-mailu na adresu: podpora@mindwell.cz.

16. Funkčnost digitálního obsahu a technická ochranná opatření

Obsah Programů a jejich jednotlivých modulů a pokyny k nim, jsou poskytovány v českém jazyce. Obsah Programů a jejich jednotlivých modulů, je poskytován prostřednictvím online streamingu na webových stránkách MINDWALK s.r.o., prostřednictvím online formulářů a dotazníků, dokumentů k zobrazení a stažení ve formátech .pdf, atp., jež budou zpřístupněny uživateli po celou dobu trvání Smlouvy, a to bez jakéhokoli regionálního omezení. Údaje v Aplikaci jsou chráněny za pomoci šifrování a hashování (hašování).

17. Závěrečná ustanovení

Pokud se jakékoli ustanovení těchto Podmínek nebo jeho část ukáže jako neplatné nebo nevynutitelné, resp. stane-li se neplatným či nevynutitelným/bude-li shledáno neplatným či nevynutitelným soudem či jiným příslušným orgánem, nemá tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení těchto Podmínek nebo jejich částí.

Tyto Podmínky se uplatní ve vztahu mezi uživatelem a MINDWALK s.r.o., a to zejména při užívání Aplikace a poskytování péče o zdraví prostřednictvím Aplikace.

Uživatel není oprávněn postoupit ani jinak převést svá práva a povinnosti vyplývající z těchto Podmínek na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu MINDWALK s.r.o.

Smlouva je ze strany MINDWALK s.r.o. archivována, a to v elektronické podobě.

Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti od **3. 8. 2026**.