Podmínky služby

Tyto podmínky služby (dále jen „**Podmínky**“) upravují práva a povinnosti mezi společností **Sapiera Health, s.r.o.**, se sídlem Botanická 554/68a, 602 00 Brno, IČ 17875471, DIČ CZ17875471, sp. zn. C 131961, vedená u Krajského soudu v Brně (dále jen „**Provozovatel**“), a Vámi jakožto uživatelem služby (dále jen „**Uživatel**“), v souvislosti s užíváním webových stránek a webové aplikace Sapiera umístěných na doméně sapiera.cz (dále jen „**Web**“ a „**Aplikace**“, společně „**Platforma**“) a využíváním dalších souvisejících služeb (zejména konzultací) poskytovaných Provozovatelem (poskytování Platformy, resp. Licence k ní, a dalších souvisejících služeb Provozovatele souhrnně dále jen „**Služby Sapiera**“). Jako Uživatel berete na vědomí a souhlasíte s tím, že využíváním Služeb jste vázáni těmito Podmínkami.

DŮLEŽITÁ UPOZORNĚNÍ

- **K čemu jsou Služby Sapiera určeny:** Služby Sapiera jsou poskytovány voblasti podpory kvality života (well-being), zdravého životního stylu a výživy, a jsou určeny pro informační a edukativní účely (dále jen „**Účely použití**“).
- **Komu jsou Služby Sapiera určeny**: Služby Sapiera jsou určeny zdravým osobám starším 18 let na území České Republiky.
- **Čím Služby Sapiera nejsou a k čemu neslouží:** Platforma není zdravotnickým prostředkem, Služby Sapiera nepředstavují zdravotní či laboratorní služby ani zdravotní péči. Služby Sapiera neslouží k diagnostice či terapii chorob. Výsledky a doporučení nejsou medicínskou diagnózou ani pokynem. Služby Sapiera neposkytují, nenahrazují, ani si nekladou za cíl nahrazovat, preventivní zdravotnickou péči. Nikdy nepostupujte proti doporučením zdravotníků na základě informací ze Služeb Sapiera.
- **Laboratorní služby a nutriční konzultace:** Laboratorní analýzy zajišťují akreditované zdravotnické laboratoře jako samostatní smluvní partneři (dále jen „**Laboratorní partneři**“). Nutriční konzultace poskytují odborníci na výživu (dále jen „**Nutriční konzultanti**“) v rámci Služeb Sapiera nebo jako samostatní odborníci, podle podmínek konkrétní nabídky; tyto konzultace nejsou poskytováním zdravotních služeb.

- **Doporučení ve vztahu ke zdravotní péči:** Pokud výsledky vykazují odchylky od normy, doporučujeme je konzultovat taktéž s vaším ošetřujícím lékařem. Máte-li zdravotní potíže, obraťte se na svého ošetřujícího lékaře či další zdravotníky. Využívejte plně možnost preventivní péče u svých ošetřujících lékařů a dalších zdravotníků. Jakákoli rozhodnutí významná pro zdraví (např. zahájení intenzivního cvičení, výrazné úpravy stravy, užívání doplňků stravy) doporučujeme konzultovat s vaším ošetřujícím lékařem či dalšími zdravotníky.
- **Nepřebíráme odpovědnost za zdravotní stav:** Služby Sapiera nejsou zdravotnickým poradenstvím a Provozovatel nepřejímá odpovědnost za zdravotní stav Uživatele. Služby Sapiera představují pouze informace, návrhy a doporučení ohledně životního stylu, a každý uživatel nese vlastní odpovědnost za svá rozhodnutí.
- **Negarantujeme výsledek:** Informace v Službách Sapiera vycházejí z obecných vědecky a statisticky ověřených poznatků, částečně personalizovaných podle informací sdělených Uživatelem či zjištěných laboratorními analýzami. Nejde však o plně individuální poradenství, účinky jednotlivých postupů se mohou u různých osob lišit, například v závislosti na individuálních odlišnostech organismu a na tom, jakým způsobem se Uživatel řídí doporučeními. Provozovatel proto neposkytuje žádnou záruku za výsledek ve smyslu, že Uživatel určitým postupem např. upraví hladiny určitých svých biomarkerů nebo stav svého organismu.

1. Definice dalších užívaných pojmů

- „**GDPR**“ znamená Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- „**Licence**“ znamená nevýhradní licenci k užívání Platformy za podmínek uvedených v těchto Podmínkách.
- „**Občanský zákoník**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- „**Produkt**“ znamená jednotlivé Služby Sapiera či jejich konkrétní kombinaci dle nabídky Provozovatele.
- „**Smlouva**“ znamená smlouvu uzavřenou mezi Uživatelem a Provozovatelem, jejímž předmětem je poskytnutí Produktu.
- „**Uživatelský účet**“ znamená neveřejnou část Aplikace, která je uživateli přístupná po úspěšném přihlášení.
- „**Zákon o ochraně spotřebitele**“ znamená zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

- „**Ceník**“ znamená přehled aktuálně nabízených Produktů, včetně jejich rozsahu a cen, zveřejněný na Platformě.
- „**Objednatel**“ znamená Uživatele, který objedná Produkt ve prospěch třetí osoby. Může jím být fyzická osoba či právnická osoba, například zaměstnavatel (např. zaměstnanecké benefity) či rodinný příslušník (např. dárkové vouchery).
- „**Obdarovaný**“ znamená fyzickou osobu, v jejíž prospěch Objednatel objedná Produkt.

2. Smlouva, nabídka Produktů

1. Podmínky a Smlouva: Tyto Podmínky upravují zejména vzájemná práva a povinnosti Provozovatele a Uživatele vzniklé na základě nebo v souvislosti se Smlouvou. Podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy. Smlouva i Podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce, Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce. Využíváním Služeb Sapiera Uživatel bere na vědomí, že Platforma i další Služby Sapiera, se mohou v průběhu účinnosti těchto Podmínek měnit, stejně tak znění těchto Podmínek může Provozovatel měnit či doplňovat postupem uvedeným dále v těchto Podmínkách.

2. Nabídka Produktů: Informace o nabízených Produktech a jejich cenách jsou uvedeny v Ceníku. Prezentace v Ceníku má informativní charakter a nepředstavuje závaznou nabídku uzavření smlouvy ze strany Provozovatele ve smyslu § 1732 Občanského zákoníku. Provozovatel si vyhrazuje právo kdykoliv změnit nabízené Produkty či jejich rozsah a ceny, přičemž taková změna nemá vliv na plnění již uzavřených Smluv (objednávky potvrzené Provozovatelem. Ceny jsou uvedeny včetně DPH v zákonné výši, není-li výslovně uvedeno jinak.

Objednávka a uzavření smlouvy:

3. Vyplnění objednávky: Pro objednání Produktu si Uživatel zvolí požadovaný Produkt z nabídky v Ceníku. Následně vyplní objednávkový formulář a zvolí způsob platby. Před odesláním objednávky je Uživateli umožněno zkontrolovat a opravit zadané údaje, po odeslání jsou považovány za správné.

4. Seznámení s podmínkami: Před dokončením objednávky musí Uživatel potvrdit, že se seznámil s těmito Podmínkami a případně dalšími podmínkami,

které se u konkrétní Služby uplatní, a souhlasí s nimi.

5. Podání objednávky (návrh na uzavření smlouvy): Odesláním objednávkového formuláře kliknutím na tlačítko „Objednat“ (nebo obdobně označené) Uživatel činí závazný návrh na uzavření Smlouvy s Provozovatelem za podmínek uvedených v objednávce a těchto Podmínkách. Objednávka odeslaná Uživatelem je závazná – Uživatel je povinen uhradit cenu objednaného Produktu, pokud bude objednávka Provozovatelem přijata.

6. Potvrzení objednávky ze strany Provozovatele (uzavření Smlouvy): Po obdržení objednávky zašle Provozovatel na e-mailovou adresu Uživatele uvedenou v objednávce potvrzení o přijetí objednávky. Doručením tohoto potvrzení Uživateli dochází k uzavření Smlouvy.

7. Odmítnutí objednávky: V některých případech může Provozovatel objednávku odmítnout nebo si vyžádat dodatečné informace před uzavřením Smlouvy – například pokud existují pochybnosti o správnosti údajů, pokud Uživatel v minulosti porušil Podmínky, nebo došlo-li k zjevné chybě v Ceníku. O případném odmítnutí objednávky bude Uživatel vyrozuměn e-mailem bez zbytečného odkladu. Pokud již Uživatel uhradil cenu a nedojde-li k uzavření Smlouvy, vrátí mu Provozovatel přijatou platbu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů, stejným způsobem, jakým byla platba provedena, nedohodnou-li se strany jinak.

8. Archivace smlouvy: Uzavřená Smlouva (objednávka a Podmínky) je archivována Provozovatelem v elektronické podobě a není veřejně přístupná. Uživatel obdrží spolu s potvrzením objednávky rekapitulaci objednávky (specifikaci objednaných Produktů, cenu, platební podmínky, případně další informace), znění Podmínek účinné v uzavření Smlouvy v příloze potvrzení a odkaz na aktuální znění Obchodních podmínek na Platformě.

9. Náklady na uzavření smlouvy, dodání Produktů: Náklady vzniklé Uživateli při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavíráním Smlouvy (náklady na internetové připojení, popř. telefonické hovory) si hradí Uživatel sám. Provozovatel si neúčtuje žádné zvláštní poplatky za umožnění využití komunikačních prostředků na dálku. Produkty budou dodány elektronicky, Uživatel obdrží instrukce jejich využití na e-mail a

v Aplikaci, Provozovatel si neúčtuje zvláštní poplatek za dodání Produktu nad rámec jeho ceny.

3. Platební podmínky

Způsob platby: Úhrada ceny Služeb probíhá bezhotovostně, a to prostřednictvím zabezpečené online platební brány poskytované samostatným smluvním partnerem – poskytovatelem platebních služeb. Uživatel může zaplatit platební kartou (např. Visa, MasterCard) nebo rychlým online bankovním převodem, případně jinými metodami uvedenými v rozhraní platební brány.

Online platby pro nás zajišťuje platební brána Comgate. Poskytovatel služby, společnost Comgate a.s. je licencovaná Platební instituce působící pod dohledem České národní banky. Platby probíhající skrze platební bránu jsou plně zabezpečeny a veškeré informace jsou šifrovány. Další informace a kontakty na www.comgate.cz.

Splatnost ceny: Cena za Produkt je splatná okamžitě po odeslání objednávky, případně nejpozději do termínu splatnosti uvedeného v pokynech k platbě, je-li uveden. Provozovatel není povinen začít poskytovat Produkt před připsáním platby na jeho účet. Pokud platba není provedena řádně a včas, může Provozovatel od Smlouvy odstoupit pro neplacení; o tom zašle Uživateli informaci e-mailem.

Daňový doklad: Provozovatel vystaví Uživateli daňový doklad/fakturu (případně zjednodušený doklad) o přijaté platbě. Doklad bude Uživateli dostupný elektronicky (např. zaslán na jeho e-mail). Uživatel souhlasí se zasíláním elektronických účetních dokladů.

4. Poskytnutí služeb jako zaměstnanecký benefit nebo dárek

Smlouva vztah s Objednatelem: V případě, že Obdarovaný získal přístup ke Službám prostřednictvím Objednatele (například svého zaměstnavatele jako zaměstnanecký benefit), uzavírá Smlouvu s Provozovatelem nejprve Objednatel. Zadáním údajů Obdarovaného Objednatel stvrzuje, že je

oprávněn ve prospěch Obdarovaného objednávku učinit a předat údaje Obdarovaného Provozovateli.

Povinnosti Obdarovaného: Obdarovaný je povinen dodržovat tyto Podmínky při využívání Služeb Sapiera, souhlas s nimi stvrdí při prvním využití Produktu. Není však povinen činit objednávku a hradit cenu za Produkt v rozsahu, v jakém to za něj vykonal Objednatel.

Přístup Obdarovaného ke Službám: Přístup Obdarovaného k Produktu je umožněn dle Smlouvy ujednání mezi Provozovatelem a Objednatelem, po uplynutí sjednané doby může být přístup Obdarovaného k Produktu omezen. Obdarovaný v takovém případě má nárok na další využívání Produktu, pokud si jej objedná u Provozovatele na vlastní účet.

Obdarování Provozovatelem: Pokud Obdarovaný obdrží Produkt od Provozovatele a ten mu výslovně sdělí, že mu jej poskytuje darem zdarma, uplatní se předchozí ustanovení obdobně, na Provozovatele se hledí pro tyto účely přiměřeně taktéž jako na Objednatele.

5. Využívání Platformy a Služeb Sapiera

Zřízení Uživatelského účtu: Na základě uzavřené Smlouvy a úhrady ceny Balíčku poskytne Provozovatel Uživateli přístup k Službám. Pro využití Aplikace Uživatel obdrží e-mail s instrukcemi pro přihlášení do Uživatelského účtu. Jeden Uživatelský účet je určen pouze pro Uživatele jako jednu fyzickou osobu; není dovoleno, aby k účtu přistupovalo více osob.

Přístupové údaje: Uživatel je povinen uchovávat své přístupové údaje do Aplikace v tajnosti a zabezpečit je před zneužitím třetí osobou. Uživatel nesmí poskytovat své přístupové údaje nikomu jinému. Provozovatel nenese odpovědnost za škody způsobené zanedbáním této povinnosti. Pokud Uživatel zjistí nebo má podezření, že došlo k prozrazení nebo zneužití jeho přihlašovacích údajů, neprodleně to oznámí Provozovateli, který může přístup zablokovat a vydat Uživateli nové přístupové údaje.

Technické požadavky: K užívání Aplikace je zapotřebí zařízení s aktuálním webovým prohlížečem a připojení k internetu.

Využití laboratorních analýz: Po uzavření Smlouvy a zaplacení ceny poskytne Provozovatel Uživateli informace k provedení laboratorního odběru krve. Zpravidla Uživatel obdrží unikátní kód a seznam odběrových míst Laboratorního partnera, kam se může dostavit k odběru vzorku. Uživatel je povinen řídit se pokyny pro odběr (například dostavit se k odběru nalačno, je-li to určeno), které obdrží od Provozovatele nebo které mu sdělí pracovník Laboratorního partnera (zpravidla odběrová sestra). Náklady spojené s laboratorním vyšetřením (odběrem, zpracováním a analýzou vzorku) jsou již zahrnuty v ceně Produktu, Uživatel je tedy již nehradí na místě odběru, zprostředkování i úhradu laboratorních služeb zajišťuje Provozovatel. Uživatel souhlasí s tím, aby výsledky jeho laboratorního vyšetření byly předány Provozovateli za účelem poskytnutí Služeb Sapiera.

Zobrazení výsledků a obsahu v Aplikaci: Jakmile jsou k dispozici výsledky laboratorních analýz, Provozovatel je zpřístupní Uživateli v Aplikaci. Obsah Platformy je chráněn autorským právem – Uživatel jej smí využívat výhradně pro svou osobní potřebu a nesmí jej bez souhlasu Provozovatele dále šířit, kopírovat nebo komerčně využívat.

Rezervace termínu a poskytnutí Konzultace: Je-li součástí Produktu individuální konzultace, Uživatel si je oprávněn sjednat termín konzultace způsobem určeným Provozovatelem v rámci Platformy či v e-mailové výzvě. Konkrétní způsob provedení konzultace – zejména online či osobně, délka konzultace a její náplň, je určena v rámci specifikace Produktu. Uživatel je povinen poskytnout pro konzultaci součinnost – dostavit se (připojit se) ve sjednaný čas. Pokud Uživatel nemůže dohodnutý termín dodržet, je povinen se zavčas a vhodným způsobem z termínu omluvit, konkrétní lhůta a čas je určena v instrukcích Provozovatele k objednání. Nepřipojí-li se Uživatel ke konzultaci bez platné omluvy, má se za to, že poskytování rezervované konzultace neproběhlo jeho vinou a Poskytovatel není povinen poskytnout náhradní termín.

V. Povinnosti a práva Uživatele

Udělení Licence: Provozovatel uděluje Uživateli Licenci v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě a na Platformě, zejména v Ceníku v rámci specifikace Produktu. Uživatel nemá právo udělit třetí osobě podlicenci z jemu udělené Licence. Provozovatel je po uplynutí doby Licence oprávněn plně a/nebo částečně znepřístupnit Uživatelský účet Uživateli.

Zákaz zneužití Služeb: Uživatel se zavazuje využívat Služby Sapiera pouze k určeným Účelům použití. Uživatel nesmí zasahovat do technického provozu Platformy, pokoušet se získat přístup k Uživatelským účtům jiných Uživatelů, narušovat bezpečnost nebo integritu Platformy.

Autorská práva: Uživatel nesmí neoprávněně nakládat s obsahem Platformy. Je zejména zakázáno tyto materiály kopírovat, šířit či umožnit jejich užití třetím osobám bez souhlasu provozovatele. Uživatel rovněž nesmí zneužívat výsledky laboratorních testů nebo doporučení získaná od Provozovatele k nekalosoutěžním účelům či pro tvorbu vlastních konkurenčních produktů.

Aktuální verze Platformy: Uživatel má právo na užívání Platformy za podmínek Smlouvy v aktuální verzi dostupné z příslušné internetové adresy.

Zamezení škod: Uživatel se zavazuje při užívání Aplikace jednat tak, aby jemu, Provozovateli ani jakékoliv třetí osobě nevznikla žádná škoda.

Zákaz vytěžování či přetěžování Platformy: Uživatel nemá právo strojově (zejména pomocí tzv. softwarových robotů) ani jinak vytěžovat databázi spojenou s Platformou. Uživatel není oprávněn při užívání Platformy používat mechanismy, programové vybavení nebo jiné postupy, které by mohly mít negativní vliv na provoz Aplikace.

Osobní a kontaktní údaje: Uživatel je povinen uvádět při registraci a objednávce pravdivé a úplné údaje o své osobě. Jakékoliv změny osobních či kontaktních údajů (např. změna e-mailu) by měl neprodleně aktualizovat ve svém uživatelském profilu nebo o nich informovat Provozovatele. V rámci konzultací a komunikace s Provozovatelem se Uživatel zavazuje uvádět pravdivě požadované informace o svém zdravotním stavu a životním stylu. Provozovatel je oprávněn ukončit či přerušit poskytování Služeb Sapiera Uživateli, který závažně poruší tuto povinnost.

Úhrada ceny Produktu: Uživatel je povinen uhradit řádně a včas cenu objednaného Produktu, pokud je neobdržel jako Obdarovaný. Bez úhrady ceny nemá Uživatel nárok na poskytnutí Produktu. Uživatel není povinen nad rámec ceny Produktu hradit žádné náklady na zpřístupnění a provoz Aplikace.

Poskytnutí Produktu: Uživatel má právo na poskytnutí Produktu v odpovídající kvalitě a rozsahu dle sjednané Smlouvy.

Součinnost: K poskytování Služeb Sapiery je Uživatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost. Za účelem laboratorních analýz se zejména se musí dostavit k odběru vzorku podle instrukcí Provozovatel, za účelem konzultace se musí zejména ve sjednaný čas dostavit, pravdivě sdělovat informace nezbytné k poskytnutí sjednané konzultace a respektovat normy slušného chování.

VI. Povinnosti a práva Provozovatele

Poskytnutí Služeb Sapiera: Provozovatel je povinen poskytnout Uživateli objednané Produkty Sapiera v dohodnutém rozsahu a kvalitě, v souladu se Smlouvou. Jakékoli připomínky k poskytnutým Službám Sapiera přijme Provozovatel na kontaktech uvedených na Platformě či v těchto Podmínkách a důsledně je prověří a vyřeší, aby zajistil spokojenost svých klientů.

Ověření totožnosti: Provozovatel má právo požádat Uživatele o prokázání jeho totožnosti či pravdivosti poskytnutých informací, pokud je to potřebné pro řádné poskytnutí Služeb Sapiera. Obdobně si může údaje vyžádat také pracovník Laboratorního partnera při odběru, pokud by vznikly pochybnosti o totožnosti Uživatele.

Omezení provozu: Provozovatel je oprávněn dočasně omezit provoz Platformy z důvodu údržby či zlepšování funkcionalit. O plánovaných delších odstávkách bude Uživatele předem informovat (oznámením na Platformě nebo e-mailem). Výpadky a odstávky nezakládají právo Uživatele na slevu, pokud nebrání v celkovém využití objednaného Produktu. Provozovatel má právo Platformu nebo její část kdykoliv odstavit, změnit a/nebo ji znepřístupnit z příslušné internetové adresy.

Odepření služeb: Provozovatel může přerušit či předčasně ukončit poskytování Služeb Sapiera konkrétnímu Uživateli, pokud by pokračování bylo v rozporu s právními předpisy, dobrými mravy či Smlouvou. Provozovatel může zejména ukončit Smlouvu s Uživatelem, který opakovaně porušuje tyto Podmínky. V takovém případě nemá Uživatel nárok na vrácení uhrazené ceny, pokud již bylo zahájeno poskytování Služeb Sapiera.

Mlčenlivost a ochrana osobních údajů: Provozovatel má povinnost zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se zdravotního stavu a osobních údajů Uživatele, které se při poskytování Služeb Sapiera dozví. Ochrana osobních údajů je blíže upravena dále v těchto Podmínkách a v samostatných Zásadách ochrany osobních údajů.

VII. Odpovědnost, omezení odpovědnosti a reklamace

Důležitá upozornění: Důsledně se seznamte s obsahem sekce „DŮLEŽITÁ UPOZORNĚNÍ“ v úvodu těchto Podmínek.

Omezení odpovědnosti za škody: S výjimkou případů stanovených zákonem nebo jinde ve Smlouvě odpovídá Provozovatel za škodu způsobenou Uživateli v souvislosti s plněním Smlouvy maximálně do výše odpovídající zaplacené ceně za Produkt. Provozovatel neodpovídá za nepřímé či následné škody.

Odpovědnost za laboratorní služby: Laboratorní rozbor krve je prováděn externím subjektem – Laboratorním partnerem. Provozovatel odpovídá za výběr kvalifikované smluvní laboratoře a za to, že Uživateli zajistí možnost odběru a zpracování vzorku v dohodnutém rozsahu. Odpovědnost za odborné provedení vyšetření a jeho zdravotní aspekty nese Laboratorní partner jako poskytovatel této dílčí služby dle svých podmínek.

Odpovědnost za dostupnost Platformy: Provozovatel vynaloží úsilí k zajištění maximální dostupnosti Platformy. Neručí však za nepřetržitou funkčnost Platformy ve všech okolnostech, zejména neodpovídá za výpadky způsobené vyšší mocí, zásahy třetích osob, ani za chyby způsobené nedodržením povinností Uživatele (např. ztráta hesla, nevhodné nastavení zařízení Uživatele). Může taktéž dojít k omezením provozu dle kapitoly VI výše.

Odpovědnost z vad: Provozovatel odpovídá Uživateli, že Aplikace je po dobu trvání Smlouvy bez vad.

Odpovědnost za vlastnosti: Provozovatel odpovídá Uživateli, že Aplikace a) odpovídá ujednanému popisu a rozsahu, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem, b) je vhodná k

účelu, pro který jej Uživatel požaduje a s nímž Provozovatel souhlasil, c) je poskytována s ujednaným příslušenstvím a s uživatelskou podporou, d) je vhodná k účelu, k němuž se Aplikace tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy daného odvětví, e) Aplikace rozsahem, jakostí a dalšími výkonnostními parametry, včetně funkčnosti, kompatibility, přístupnosti, kontinuity a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem Aplikací téhož druhu, které může Uživatel rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná Provozovatelem nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením, f) je poskytována s příslušenstvím a pokyny k použití, může uživatel rozumně očekávat, a g) odpovídá náhledu, které Provozovatel zpřístupnil před uzavřením Smlouvy.

Reklamace služeb: Naším cílem je spokojenost uživatelů. V případě jakýchkoli výhrad k poskytovaným Produktům nám neváhejte napsat na e-mail **klienti@sapiera.cz**, uděláme maximum pro to, abychom vše vyřešili k vaší spokojenosti! Pro jistotu však uvádíme také detaily k formálnímu procesu reklamace: Uživatel má právo reklamovat poskytnuté Produkty, pokud byly vadné (zejména nebyly poskytnuty vinou Provozovatele nebo nebyly poskytnuty v sjednané kvalitě) či neodpovídaly ujednanému rozsahu. Reklamaci může Uživatel uplatnit písemně na kontaktní e-mail Provozovatele klienti@sapiera.cz (případně poštou na adresu sídla Provozovatele). V reklamaci Uživatel popíše popsat zjištěné vady Produktu a své požadavky na způsob vyřízení reklamace. Provozovatel potvrdí obdržení reklamace (např. e-mailem) a vyřídí ji nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, nedohodne-li se s Uživatelem na delší lhůtě. Pokud je reklamace shledána oprávněnou, Provozovatel zjedná nápravu. Není-li takový postup dobře možný nebo je-li vada podstatným porušením Smlouvy, může Uživatel od Smlouvy odstoupit a požadovat vrácení uhrazené ceny (nebo její poměrné části, pokud část Produktu již byla řádně poskytnuta). O způsobu vyřízení reklamace Provozovatel Uživatele vyrozumí (e-mailem) a v případě uznání reklamace vrátí případné peněžní částky do 14 dnů od uzavření reklamačního řízení, a stejným způsobem, jakým došlo k úhradě, nedohodne-li se s Uživatelem jinak.

VIII. Odstoupení od Smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů (zrušení objednávky)

Odstoupení bez udání důvodu do 14 dnů: Uživatel, který je fyzickou osobou jednající mimo podnikatelskou aktivitu (dále jen „**Spotřebitel“**), má právo odstoupit od uzavřené Smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Lhůta pro odstoupení se považuje za dodrženou, pokud Uživatel v jejím průběhu odešle Provozovateli oznámení o odstoupení.

Způsob odstoupení: Pro odstoupení může Spotřebitel využít formulář přiložený k potvrzení objednávky, vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy dostupný na webu ČOI nebo jakékoliv jiné jednoznačné prohlášení adresované Provozovateli, v němž vyjádří vůli od Smlouvy odstoupit. Odstoupení je možné zaslat v textové formě na kontaktní e-mail Provozovatele klienti@sapiera.cz nebo poštou na adresu sídla Provozovatele. Provozovatel potvrdí Spotřebiteli bezodkladně (např. e-mailem) přijetí oznámení o odstoupení.

Zahájení plnění před uplynutím lhůty: Spotřebitel výslovně souhlasí s tím, že Provozovatel může začít poskytovat objednaný Produkt (zejm. zajistit provedení laboratorního vyšetření či uskutečnit konzultaci) ještě před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení od Smlouvy. Pokud Provozovatel před uplynutím této lhůty na žádost Spotřebitele poskytování Produktu zcela splní, zaniká tím právo Spotřebitele na odstoupení od Smlouvy dle § 1837 písm. a) občanského zákoníku.

Odstoupení po částečném poskytnutí Produktu: Pokud Spotřebitel odstoupí od Smlouvy, u které na jeho výslovnou žádost započalo poskytování Produktu před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení od Smlouvy, je Spotřebitel povinen uhradit poměrnou část ceny za Služby, které již byly Provozovatelem skutečně poskytnuty do okamžiku odstoupení. Provozovatel v takovém případě vrátí Spotřebiteli cenu sníženou o částku odpovídající již poskytnutým plněním (např. pokud již byl proveden odběr krve a laboratorní analýza, odečte se odpovídající část od ceny Produktu).

Vrácení peněz Spotřebiteli: V případě platného odstoupení od Smlouvy vrátí Provozovatel Spotřebiteli příslušnou částku nejpozději do 14 dnů od doručení oznámení o odstoupení. Platba bude vrácena stejným způsobem, jakým byla provedena (např. na stejnou platební kartu či bankovní účet), nedohodne-li se Spotřebitel s Provozovatelem jinak. Pokud součástí objednávky byly hmotné předměty, není Provozovatel povinen vrátit přijatou

platbu dříve, než mu Spotřebitel předá (vrátí) všechny případné poskytnuté hmotné předměty, které obdržel.

Odstoupení u Obdarovaných: Uživatel, který využívá Služby jako Obdarovaný, nemá vůči Provozovateli samostatné právo na odstoupení od Smlouvy dle tohoto článku, neboť není stranou Smlouvy, kterou došlo k nákupu Produktu (tu uzavřel Objednatel). V případě, že má zájem o smazání svého uživatelského účtu, může kontaktovat uživatelskou podporu na kontaktech dostupných z Webu či v těchto Podmínkách.

IX. Další práva a povinnosti

Doručování: Nebude-li dohodnuto jinak, veškerá korespondence související se Smlouvou musí být druhé smluvní straně doručena písemně, a to elektronickou poštou, osobně nebo doporučeně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb (dle volby odesílatele).

Údaje vložené do databáze: Uživatel a Provozovatel tímto sjednávají, že jakékoliv údaje vložené Uživatelem do databáze Aplikace jsou části databáze shromážděné Provozovatelem a stávají se součástí databáze Provozovatele, aniž by Uživateli jeho jednáním popsaným v tomto odstavci vzniklo jakékoliv právo k databázi Aplikace. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva v rámci ochrany osobních údajů.
Záznamy údajů v Aplikaci: Smluvní strany jsou si vědomy, shodně prohlašují a činí nesporným, že Aplikace splňuje podmínky § 562 odst. 2 Občanského zákoníku, tedy že záznamy údajů v Aplikaci a její databázi jakožto elektronickém systému jsou spolehlivé a jsou prováděny systematicky a posloupně a jsou chráněny proti změnám.

Uživatelský obsah: Odstoupí-li Uživatel od Smlouvy, Provozovatel se zdrží užívání obsahu odlišného od osobních údajů uživatele, který byl vytvořen Uživatelem při užívání Aplikace; to neplatí v případě, že: a) je obsah bez Aplikace nepoužitelný, b) se obsah vztahuje výlučně k činnosti Uživatele při užívání Aplikace, c) Provozovatel smísil obsah s jinými daty a může být oddělen jen při vynaložení nepřiměřeného úsilí, nebo d) byl vytvořen společně s jinými osobami, které mohou obsah nadále užívat. S výjimkou případů a) až c) Provozovatel zpřístupní Uživateli na jeho žádost obsah odlišný od jeho osobních údajů, který Uživatel při užívání Aplikace jeho prostřednictvím

vytvořil nebo uchovával. Provozovatel tak učiní bezplatně, v přiměřené době a v běžně používaném strojově čitelném formátu.

Kodexy chování: Provozovatel není vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1. písm. n) Občanského zákoníku.

X. Ochrana osobních údajů

Zásady ochrany osobních údajů: Provozovatel zpracovává některé osobní údaje Uživatele. Další informace o účelu, rozsahu, způsobu a době zpracování osobních údajů Provozovatelem jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů, kde naleznete také informace o zpracování souboru cookies a možnostech jejich nastavení.

GDPR: Provozovatel prohlašuje, že v souladu s GDPR Provozovatel (i) přijal opatření k ochraně osobních údajů, (ii) řídí bezpečnostní rizika tak, aby nedocházelo k ohrožení osobních údajů, (iii) zajišťuje výkon práv subjektů osobních údajů (včetně Uživatele) v souladu s GDPR a dalšími právními předpisy. Dozor nad ochranou osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.

XI. Změna Podmínek

Změna podmínek: Provozovatel je oprávněn tyto Podmínky v přiměřeném rozsahu změnit či doplnit. Ke změně může dojít zejména z důvodu změny právních předpisů, technologických změn ovlivňujících poskytování Služeb Sapiera, rozšíření nebo úpravy Služeb Sapiera či nabídky Produktů, nebo z důvodu upřesnění formulací. Nové znění Podmínek Provozovatel zveřejní na Webu, v případě podstatných změn Uživatele informuje také e-mailem na adresu zadanou v Uživatelském účtu.

Účinnost změn: Změněné Podmínky vstupují v platnost a účinnost dnem uvedeným v jejich nové verzi (nejdříve však dnem jejich zveřejnění). Pokud by Uživatel nesouhlasil s podstatnou změnou Obchodních podmínek, má právo ukončit Smlouvu výpovědí ve lhůtě 30 dnů od zveřejnění změny.

Aktuální znění: Aktuální znění Podmínek je vždy dostupné na Webu.

XII. Závěrečná ustanovení

Rozhodné právo: Smluvní vztah mezi Provozovatelem a Uživatelem se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti těmito Podmínkami neupravené se řídí zejména Občanským zákoníkem a Zákonem o ochraně spotřebitele. Pokud vztah založený Smlouvou obsahuje mezinárodní prvek, strany sjednávají, že se vztah řídí českým právem, s vyloučením kolizních norem mezinárodního práva soukromého.

Soudní příslušnost: K řešení případných sporů mezi Provozovatelem a Uživatelem jsou příslušné obecné soudy České republiky.

Mimosoudní řešení sporů: Spotřebitel má podle Zákona o ochraně spotřebitele právo na mimosoudní řešení případného sporu ze Smlouvy. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce (ČOI), Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, web: www.coi.cz, e-mail: adr@coi.cz. Návrh na mimosoudní řešení sporu lze podat prostřednictvím online formuláře na webu ČOI. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online zřízenou Evropskou komisí na adrese https://ec.europa.eu/consumers/odr. Mimosoudní řešení sporu je zahajováno pouze na návrh Spotřebitele, v případě, že se spor nepodařilo vyřešit přímo mezi Provozovatelem a Spotřebitelem. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, vykonává ČOI.

Oddělitelnost ustanovení: Pokud by jakékoliv ustanovení těchto Podmínek bylo shledáno neplatným nebo neúčinným, není tím dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení. Namísto neplatné klauzule se použije taková úprava, která nejlépe odpovídá účelu neplatného ustanovení a běžné praxi v oboru.

Úplnost smlouvy: Tyto Podmínky představují úplnou dohodu mezi Provozovatelem a Uživatelem ohledně poskytování Služeb Sapiera. Jakékoliv odchylné ujednání sjednané v individuálním případě (např. zvláštní podmínky sjednané se zaměstnavatelem v rámci benefitních programů) mají přednost před zněním těchto Podmínek.

Kontaktní údaje Provozovatele:
E-mailová adresa: klienti@sapiera.cz
Poštovní adresa: Sapiera Health, s.r.o., Botanická 554/68a, 602 00 Brno

Platnost a účinnost: Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 7. 2025.

Sapiera Health, s.r.o.
CERIT Science Park
Botanická 554/68a
602 00 Brno

IČ: 17875471

Máte jakýkoli podnět, dotaz, můžeme vám s něčím pomoci? Neváhejte a napište nám.

klienti@sapiera.cz

Sapiera ve spolupráci s laboratořemi otestuje biomarkery vašeho organismu a poskytne vám chytrou zpětnou vazbu včetně konkrétních doporučení na míru. Výsledky můžete konzultovat s experty na výživu a zdraví. Sapiera Health je nutričně-lifestylová platforma sloužící k podpoře zdravého životního stylu a edukaci veřejnosti. Nejedná se o poskytování zdravotních služeb ve smyslu zákona 372/2011 Sb., aplikace Sapiera není zdravotnickým prostředkem. Naše aplikace nenahrazuje, ani si neklade za cíl nahrazovat, preventivní lékařskou péči v rámci veřejného zdravotního systému, nýbrž má za cíl ji doplnit efektivním zapojením jednotlivce v péči o vlastní zdraví. Využívejte proto plně možnost preventivní péče u svých ošetřujících lékařů.

© Sapiera Health, s.r.o.