

USLOVI KORIŠĆENJA

DEFINICIJE POJMOVA

USLOVI KORIŠĆENJA

- Uslovi korišćenja predstavljaju odredbe koje definišu način i uslove pod kojima se mogu koristiti usluge platforme Frendo, koja je u vlasništvu, i/ili kojima upravlja, i/ili na koje polažu prava korišćenja PROF.ANI d.o.o.

PROF.ANI D.O.O.

- PROF.ANI d.o.o. je privredno društvo iz Beograda, ulica Marije Bursać broj 32, koje je vlasnik elektronske platforme čiji način korišćenja predstavlja predmet ovih Uslova korišćenja.

ELEKTRONSKA PLATFORMA FREND0

- je baza podataka koja omogućava pružanje podataka i usluga koje se prenose elektronskom mrežom, obezbeđivanje pristupa mreži ili skladištenje podataka, a koje predstavlja vlasništvo privrednog društva PROF.ANI d.o.o, i isključivo se koristi u funkciji oglašavanja i posredovanja između zainteresovanih korisnika. (U daljem tekstu: Frendo).

USLUGA

- Usluga se koristi za svaku od usluga koja se pruža na daljinu putem elektronske opreme za obradu i skladištenje podataka, na lični zahtev korisnika usluga, koja se po pravilu pruža uz naknadu, a koja je dostupna na platformi.

KORISNIK USLUGA

- Korisnik usluga je pravno ili fizičko lice koje koristi usluge koje pruža PROF.ANI d.o.o. preko svoje platforme.

PRUŽALAC USLUGE

- Pružalac usluge je fizičko ili pravno lice koje pruža uslugu, koja je uz naknadu dostupna na platformi koju omogućava PROF.ANI d.o.o.

VETERINAR

- je termin koji u ovim Uslovima korišćenja se odnosi na Doktore veterinarske medicine, a koji

će biti angažovani za pružanje online konsultacija, kućnih poseta i prijema u veterinarskim ambulantama.

PREAMBULA

Baza podataka, odnosno celokupan sadržaj ove platforme je vlasništvo privrednog društva PROF.ANI d.o.o., i isključivo se koristi u funkciji oglašavanja i posredovanja između zainteresovanih korisnika.

PROF.ANI d.o.o. u svakom trenutku može izmeniti obim svojih usluga dostupnih na platformi.

PROF.ANI d.o.o. je vlasnik platforme i aplikacija povezanih sa ovom platformom putem koje pružaoci usluga, zajedno čine partnersku mrežu koju razvija PROF.ANI d.o.o.

Pružaoци usluga mogu pružati usluge korisnicima usluga i putem video poziva (onlajn konsultacije) i Internet savetovalište preko platforme.

Korisnik usluga će moći putem softverskog rešenja uz unapred plaćenu naknadu da naruči usluge koje se imaju izvršiti ubuduće, i to jednokratno ili u više navrata.

Korisnik usluga dužan je da prilikom korišćenja usluga koje pruža PROF.ANI d.o.o. postupa savesno, bez zloupotreba i shodno svim uputstvima koje dobija prilikom korišćenja softvera.

Platforma treba da omogući lakši pristup tržištu specijalizovanom za kućne ljubimce, tako što sadrži bazu podataka i ponudu raznovrsnih usluga za njihove vlasnike i profesionalce u veterinarskoj delatnosti.

Usluge koje se nude na elektronskoj platformi Frendo su namenjene kućnim ljubimcima odnosno njihovim vlasnicima. Cilj platforme je da omogući lakši pristup tržištu specijalizovanom za kućne ljubimce, tako što sadrži bazu podataka i ponudu raznovrsnih proizvoda i usluga za njihove vlasnike od strane profesionalaca u veterinarskoj delatnosti. Sve navedeno u ovim Uslovima korišćenja se odnosi na pružanje usluga koje se odnose na kućne ljubimce (veterinarske usluge, nega i briga kućnih ljubimaca...).

OPŠTE ODREDBE

Korišćenje usluga ove platforme podrazumeva da se korisnik usluga prećutno saglasio, da je automatski prihvatio i da se obavezao na poštovanje propisanih pravila u Uslovima korišćenja.

Korišćenjem usluga ove platforme korisnik usluga izričito izjavljuje da je Uslove korišćenja pročitao, u potpunosti razumeo, da iste prihvata, kao i da je slobodnom voljom odlučio da poručuje

usluge putem elektronske platforme Frendo.

Korisnik usluga je saglasan da će u slučaju spora biti nadležan sud u Beogradu, Republika Srbija.

Korisnik usluga izjavljuje da shvata sve termine koji se koriste u ovim Uslovima korišćenja i da je svestan da korišćenjem pretraživača interneta može saznati tačno značenje svakog od termina.

PROF.ANI d.o.o. zadržava pravo da promeni i ažurira Uslove korišćenja. Promene i ažuriranje su efektivni odmah po objavljivanju, ili kada same promene i ažuriranje to regulišu.

Prilikom otvaranja naloga ili korišćenja usluga koje pruža PROF.ANI d.o.o. moraju se pratiti uputstva koja prate konkretnu uslugu. Uputstva mogu biti predložena prilikom otvaranja naloga, tokom korišćenja usluga, kao i prilikom prestanka korišćenja istih i u komunikacijama sa pružaocima usluge sa platforme.

Ne može se koristiti naziv PROF.ANI d.o.o, FRENDO logo, ili dizajn prezentacije ili svojevrsne logoe ili pravo intelektualne svojine u lične svrhe, radi komercijalnog iskorišćavanja, radi lične imovinske koristi ili imovinske koristi drugih, ili u druge svrhe protivno razlogu zbog koga je bilo koji od navedenih elemenata publikovan, bez dobijene pismene saglasnosti.

Ovi Uslovi korišćenja su napisani u originalu na Srpskom jeziku, u slučaju konflikta sa verzijama na drugim jezicima, verzija na Srpskom jeziku je važeća i pravno obavezujuća.

KORIŠĆENJE USLUGA

Korisnik usluga je u obavezi da poštuje procedure i druga pravila u korišćenju usluga koje su predviđene na platformi. Korisnik usluga razume i prihvata da PROF.ANI d.o.o. isključivo omogućava korišćenje platforme i da ne garantuje kvalitet usluga, odnosno da ne učestvuje u realizaciji usluga, te stoga ne može biti odgovoran za nezadovoljstvo ili bilo kakvu štetu koju može pretrpeti korisnik usluga.

Korisnik usluga je saglasan da PROF.ANI d.o.o. ne odgovara za kvalitet, ažurnost i blagovremenost ispunjenja obaveza koje u takvom odnosu izvršavaju pravna ili fizička lica koja je PROF.ANI d.o.o. angažovalo.

Korisnik usluga je saglasan da PROF.ANI d.o.o. ne odgovara za bilo koju štetu koja nastane kao posledica radnji preduzetih od strane lica koja angažuje PROF.ANI d.o.o.

Korisnik usluga je saglasan da neće pristupiti uslugama koje pruža PROF.ANI d.o.o. na drugi

način osim putem platforme, kao prihvaćenog načina za pružanje takve usluge, ili na način koji odgovara prirodi izvršenja takve usluge.

Korisnik usluga je saglasan da će usluge koje pruža PROF.ANI d.o.o. koristiti isključivo u skladu sa zakonom i da PROF.ANI d.o.o. može da mu uskrati kontakt ili davanje usluga u slučaju da je ponašanje korisnika usluga u suprotnosti sa zakonima i propisima Republike Srbije, sa Uslovima korišćenja, ustanovljenih moralnih normi i u skladu sa Kodeksom ustanovljenih društvenih vrednosti.

Korisnik usluga je saglasan da neće koristiti sadržaj iz korišćenih usluga i interakcija bez izričite dozvole dobijene od strane PROF.ANI d.o.o.

Korisnik usluga je saglasan da mu PROF.ANI d.o.o. može dostavljati informacije, administrativna obaveštenja, reklame svojih usluga, lične i generične poruke.

Korisnik usluga može u bilo koje vreme obustaviti korišćenje usluga koje pruža PROF.ANI d.o.o, ali ne može obustaviti izvršenje usluge za koju je već dostavio zahtev, osim u situaciji predviđenoj ovim Uslovima korišćenja.

Korisnik usluga će moći putem elektronske platforme uz unapred plaćenu naknadu da naruči ponuđene usluge.

UPOTREBA PLATFORME I APLIKCIJA

PROF.ANI d.o.o. je vlasnik elektronske platforme Frendo i aplikacija povezanih sa ovom platformom putem kojih veterinari i druga angažovana lica, kao i drugi pružaoci usluga čine uslužnu mrežu koju razvija PROF.ANI d.o.o. Veterinari i angažovana lica pružaju korisnicima usluge putem video poziva (onlajn konsultacija) preko platforme ili aplikacija. Korišćenje platforme kao i aplikacija povezanih sa platformom omogućava korisnicima usluga da lako i brzo dođu do izabranog veterinara, ili pružaoca usluge odnosno da dobiju brzu i kvalitetnu uslugu preko platforme Frendo, u skladu sa najvišim standardima struke.

Korišćenjem platforme Frendo, može se brzo i lako zakazati onlajn konsultacija sa veterinarom ili angažovanim licem, zakazati kućna poseta veterinara i stručnih lica, dobiti usmerenje i organizaciju pregleda ili korišćenje bilo koje druge usluge iz okvira sadržaja platforme Frendo. Ulaskom na platformu Frendo i korišćenjem sadržaja kao i aplikacija povezanih sa platformom potvrđuje se saglasnost sa ovim Uslovima korišćenja, politikom privatnosti, kao i svim ostalim pravilima i protokolima propisanim ovim Uslovima korišćenja.

Sadržaj platforme ne predstavlja precizan savet niti stručno mišljenje veterinara, ili bilo kog pružaoca usluge na platformi i ni u kom slučaju se ne može razumeti niti primeniti kao takvo.

Stručni savet i mišljenje veterinara se može dobiti samo od veterinara prilikom onlajn konsultacije, ili posete ambulanti, a isto važi i za savete ostalih angažovanih lica.

USLUGE NA PLATFORMI

Putem ove platforme i aplikacija koje razvija, Frendo daje mogućnost svojim partnerima koji čine jedinstvenu mrežu veterinarskih ambulanti i klinika da njihovi veterinari i angažovana lica, putem online konsultacija ili kućnih poseta, pruže korisnicima usluga neophodne konsultantske i veterinarske usluge u skladu sa najvišim standardima veterinarske struke, kao i druge usluge dostupne na platformi Frendo, poštujući sva prava korisnika usluga.

PROF.ANI d.o.o, kao vlasnik platforme, ne pruža stručne usluge već preko organizacionih rešenja samo pruža mogućnost veterinarima i drugom angažovanom osoblju u partnerskim ustanovama da putem platforme Frendo dođu u kontakt sa korisnicima, daju im savet putem onlajn konsultacije, pruže veterinarske usluge u ambulanti, ili da ih preusmere i organizuju neophodne preglede i izradu analiza u nekoj od partnerskih klinika, ili bilo koju drugu uslugu ponuđenu preko platforme.

Za korisnike to znači da preko platforme Frendo i povezanih aplikacija mogu da na brz i lak način dođu do željenog veterinara i angažovanih lica i dobiju profesionalni veterinarski savet ili neku drugu uslugu. Takođe, korisnici mogu dobiti preporuku i pomoć pri organizaciji pregleda ili obavljanju neophodnih laboratorijskih analiza u nekoj od partnerskih klinika ili laboratorija.

Svi veterinari i angažovana lica, koji su angažovani samostalno i/ili od strane bilo koje od partnerskih klinika dužni su da sve usluge koje pružaju korisnicima preko platforme Frendo obavljaju profesionalno i savesno, u skladu sa zakonom, svim važećim propisima, stručnim kodeksom i pravilima profesionalne etike.

KORISNIČKI NALOG

Za registraciju na platformu Frendo potrebno je napraviti nalog tako što će se u određeni formular ukucati ime, prezime, e-mail, ili druge potrebne informacije. Maloletne osobe, kao i osobe pod starateljstvom ne mogu imati naloge na platformi Frendo. Usluge veterinara i angažovanih lica umesto njih mogu zatražiti njihovi roditelji ili staratelji preko svojih naloga na način uređen Uslovima korišćenja.

Činom registracije korisnik usluga prihvata Uslove korišćenja i garantuje da su sve dostavljene

informacije u bilo kom trenutku upotrebe platforme tačne. Korisnik usluga garantuje za tačnost informacija koje dostavlja prilikom registracije na platformu, za tačnost informacija koje daje u cilju zakazivanja onlajn konsultacija ili kućnih poseta, za tačnost informacija koje daje veterinarima i angažovanim licima u cilju obavljanja konsultacija, veterinarskog pregleda, kao i za sve ostale informacije koje korisnik usluga daje kako bi koristio usluge platforme Frendo.

PROF.ANI d.o.o, partnerske veterinarske ambulante I klinike, veterinari, angažovana lica i poslovni partneri neće snositi nikakvu odgovornost za štetu koju korisnik usluga pretrpi usled veterinarske greške ili neadekvatno pružene usluge, ako mu bilo koja druga usluga ponuđena putem platforme nije pružena ili obavljena na adekvatan način, ukoliko je do toga došlo iz razloga što je korisnik usluga dao netačne informacije.

REGISTRACIJA DECE I LICA KOJA NISU U MOGUĆNOSTI DA KORISTE PLATFORMU

Korisnici mlađi od 18 godina odnosno maloletni korisnici ne mogu samostalno koristiti usluge na Frendo platformi, kao ni usluge koje omogućavaju aplikacije u vlasništvu PROF.ANI d.o.o.

U ime i za račun maloletnog lica uslugu može zatražiti roditelj ili zakonski staratelj maloletnog lica. Ukoliko roditelji ili zakonski staratelj u ime i za račun maloletnog lica zatraži onlajn konsultaciju sa veterinarom dužan je da na početku konsultacije naglasi veterinaru da se konsultacija traži u ime i za račun maloletnog lica, odnosno njegovog ljubimca. Dodatno, dužan je da pored maloletnog lica čiji je roditelj ili zakonski staratelj, prisustvuje konsultaciji na način da sve vreme bude vidljiv pružaocu usluge.

U ime lica koje je iz bilo kog razloga u nemogućnosti da koristi elektronsku platformu Frendo, onlajn konsultaciju sa veterinarom ili angažovanim licima, može zakazati član uže porodice, ali pritom mora na jasan način naznačiti veterinaru da se konsultacija traži za drugo lice i navesti ime i prezime lica u čije ime traži konsultaciju, kao i razlog zbog kojeg traži konsultaciju u ime tog lica (npr. lice u čije se ime konsultacija traži je suviše staro, elektronski nepismeno, ili mu je iz nekog razloga ograničena ili oduzeta poslovna sposobnost, a lice koje traži konsultaciju je njegov staratelj).

PRAVILA KORIŠĆENJA PLATFORME

PROF.ANI d.o.o. odobravaju ograničeno, neprenosivo i jasno određeno pravo na pristup platformi Frendo i korišćenje usluga koje su dostupne na način utvrđen ovim Uslovima korišćenja i svim ostalim pravilima i sporazumima koje korisnik usluga prihvata koristeći platformu.

Platformu mogu da koriste samo punoletna lica. Način korišćenja prilagođen maloletnim licima, licima pod starateljstvom i elektronski nepismenim licima opisan je u delu koji reguliše ovo pitanje. Svaki korisnik koji zatraži usluge bilo kog veterinara ili angažovanih lica koristeći platformu Frendo i aplikacije dužan je da poštuje ličnost onoga sa kim je stupio u kontakt. Ponašanje korisnika ne sme biti takvo da prilikom onlajn konsultacija ili kućnih poseta vređa ili omalovažava ili pretili nekom od veterinara ili angažovanih lica. Ukoliko korisnik ispolji neadekvatno ponašanje biće sankcionisan u skladu sa Zakonom.

Korisnik usluga je dužan da platformu koristi u skladu sa zakonskim propisima i Uslovima korišćenja.

Korisnik usluga ne sme da: (I) zloupotrebi pravo korišćenja usluga na platformi; (II) koristi platformu u tuđe ime osim kada želi da platformu koristi kao roditelj, staratelj ili kako bi pomogao elektronski nepismenom članu uže porodice na način utvrđen ovim Uslovima korišćenja; (III) daje netačne, odnosno lažne podatke..

PROF.ANI d.o.o. će upotrebiti sva neophodna tehnička i pravna sredstva da spreči bilo kakvu zloupotrebu u korišćenju platforme. Lice koje proba da zloupotrebi platformu u bilo kom smislu biće momentalno blokirano bez mogućnosti ponovne upotrebe platforme.

Ukoliko bilo ko zloupotrebom platforme nanese štetu privrednom društvu PROF.ANI d.o.o, veterinarima, angažovanim licima ili bilo kome od partnera biće sankcionisan u skladu sa Zakonom.

USLOVI I NAČIN PLAĆANJA USLUGA

Cene svih usluga koje se pružaju na elektronskoj platformi Frendo, uvek su jasno vidljive. Sve cene su prikazane pre naručivanja usluge tako da korisnik unapred donosi odluku o naručivanju usluge. Ovim korisnik potvrđuje da će platiti iznos sa kojim je unapred upoznat i na osnovu koga naručuje uslugu.

Korisnik usluga je dužan da prilikom plaćanja dostavi tačne podatke o svojoj platnoj kartici. Sredstva u visini cene tražene konsultacije će biti skinuta sa računa korisnika usluga u trenutku kada uspostavi vezu sa veterinarom ili angažovanim licima preko platforme, odnosno kada na platformi ili aplikaciji rezerviše termin za željenu onlajn konsultaciju i/ili pregled u klinici.

PROIZVODE I USLUGE KOJE KORISNIK NARUČI NA PLATFORMI MOŽE DA PLATI:

Platnom karticom na Platformi (DinaCard, Visa, MasterCard, Maestro, American Express), potrebno je da na označenim instrukcijama za plaćanjem korisnik unese podatke sa platne kartice. Ukoliko je transakcija izvršena, korisnik će biti obavešten da je rezervacija sredstava u iznosu kreirane porudžbine uspešno obavljena. Prihvatanjem ovih Opštih uslova i predugovornih informacija korisnik je saglasan da mu se u momentu inicijalnog poručivanja rezervišu sredstva u iznosu kreirane porudžbine, kao i da se njegova platna kartica zaduži za iznos sa računa za realizovanu kupovinu. U trenutku poručivanja usluge kada račun pružaoca usluge bude izdat, rezervisana sredstva će biti skinuta sa kartice, odnosno tada se izvršava kartična transakcija zaduženja računa kartice korisnika.

Podaci o platnoj kartici čuvaju se na sigurnoj zaštićenoj stranici i nisu dostupni drugim stranama u procesu plaćanja. Podaci o platnoj kartici ni jednog trenutka nisu dostupni elektronskoj Platformi, uključujući i situaciju kada registrovani korisnik sačuva upotrebljenu platnu karticu na svom korisničkom nalogu.

IZJAVA O KONVERZIJI

Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD). Za informativni prikaz cena u drugim valutama koristi se srednji kurs Narodne Banke Srbije. Iznos za koji će biti zadužena platna kartica korisnika biće izražena u lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartičarske organizacije, a koji u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od originalne cene navedene na sajtu.

KONTAKT PODACI – KORISNIČKI SERVIS

Informacije o korisničkom servisu i kontakt podacima mozete pronaći u delu pod nazivom kontakt na platformi Frendo. Za sve nophodne informacije u vezi sa uslugama, informacije u vezi sa plaćanjem usluga i reklamacije korisnik usluga se može obratiti korisničkom centru elektronske platforme Frendo.

IZVRŠENJE USLUGA I EVENTUALNA OGRANIČENJA

Korisnik je dužan da obezbedi dobru internet konekciju kako bi mogao da koristiti usluge na platformi. Ukoliko usluga iz nekih tehničkih razloga nije izvršena, korisnik stiče pravo da već plaćen termin naknadno iskoristi. Otkazivanje zakazanih usluga moguće je do 24h pre zakazanog termina, i u tom slučaju korisniku ostaje pravo da već plaćen termin naknadno iskoristi.

NAPOMENA:

Ukoliko do otkazivanja dođe u periodu kraćem od 24h do datuma i vremena zakazanog termina iznos koji je plaćen neće predstavljati osnov za sticanje prava za naknadno korišćenje termina po istom osnovu. Više o pravilima za otkazivanje termina u delu koji reguliše otkazivanje zakazanih termina.

ZAŠTITA PRIVATNOSTI KORISNIKA

Načelo funkcionisanja platforme Frendo se ogleda u obavezi čuvanja privatnosti svih korisnika usluga. Prikupljaju se samo neophodni, osnovni podaci o korisnicima usluga i podaci neophodni za poslovanje i informisanje korisnika u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge. Korisnici usluga imaju mogućnost izbora uključujući mogućnost odluke da li žele ili ne da se izbrišu sa mailing lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi podaci o korisnicima usluga se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni u PROF.ANI d.o.o. (i poslovni partneri) odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

OTKAZIVANJE ZAKAZANIH ONLAJN KONSULTACIJA

I) OTKAZIVANJE ONLAJN KONSULTACIJA OD STRANE KORISNIKA

Korisnik usluga ima pravo da odustane od zakazane onlajn konsultacije sa veterinarom bez navođenja razloga. Pored svakog zakazanog termina postoji opcija otkazivanja koju je obavezno potvrditi nakon selekcije. Tretman sredstava zavisi od perioda kada je otkazivanje zatraženo:

Kada se zakazana konsultacija otkaže u periodu dužem od 24 sata pre početka on line konsultacije, korisniku ostaje pravo da već plaćen termin naknadno iskoristi.

Kada zakazanu konsultaciju korisnik usluga otkaže u vremenskom periodu kraćem od 24 sata pre početka online konsultacije, ne stiče pravo rezervacije sredstava za naknadno zakazivanje termina.

Nakon izbora opcije otkazivanja a pre potvrde iste, biće korisniku usluga eksplicitno naglašeno ukoliko povraćaj novca nije moguć.

II) OTKAZIVANJE ONLAJN KONSULTACIJA OD STRANE PRUŽAOCA USLUGA

Pružalac usluga može otkazati onlajn konsultaciju koju je korisnik usluga zakazao ukoliko nije u mogućnosti da u zakazanom terminu pruži uslugu.

Ukoliko se desi da veterinar otkaže konsultaciju koju je korisnik usluga prethodno zakazao

dobiće adekvatno obaveštenje o otkazivanju onlajn konsultacije na e-mail koji je korisnik usluga dao prilikom registracije na platformu i dostavio kao validan. Uplaćen iznos biće korisniku usluga rezervisan za naknadno pružanje tražene usluge u slučaju otkazivanja od strane veterinara, nezavisno od vremenskog perioda u kojem se otkazivanje desilo.

Za sve dodatne informacije u vezi sa promenom termina ili otkazivanjem zakazanih onlajn konsultacija možete u svakom trenutku kontaktirati na mail **info@frendo.io**.

PREKID

U svakom trenutku i iz bilo kog razloga korisnik usluga može tražiti deaktiviranje korisničkog naloga i prestanak korišćenja platforme Frendo.

PROF.ANI d.o.o. može deaktivirati ili suspendovati nalog korisnika usluga, i blokirati mu pristup platformi iz opravdanog razloga u skladu sa zakonom, drugim propisima ili u skladu sa svojim internim pravilom. Osnov za deaktiviranje i/ili suspendovanje naloga je slučaj kada korisnik usluga 3 puta otkáže ili pomeri zakazan pregled u vremenskom periodu kraćem od 24 sata pre početka online konsultacije.

PROF.ANI d.o.o. zadržava pravo da, ukoliko proceni da je potrebno, onemogući pristup platformi, da obriše i uništi sve podatke koje su dostavljeni ili dostupni na bilo koji način kao i da sa platforme ukloni i obriše svaku komunikaciju koju je korisnik usluga imao sa bilo kim putem platforme. U slučaju da se odluči da ovako postupi, PROF.ANI d.o.o. će o tome obavestiti korisnika usluge.

PRAVO NA IZMENU

PROF.ANI d.o.o. zadržava ekskluzivno pravo da ove Uslove korišćenja izmeni u skladu sa svojim razvojem i promenjenim okolnostima, koje se mogu javiti u poslovanju i poslovnoj politici.

Obaveza je korisnika usluga da proveri Uslove korišćenja svaki put kada koristi platformu kako bi se informisao o mogućim izmenama i dopunama.

Biće postavljeno obaveštenje na ovoj internet stranici o svim bitnim izmenama u roku od 30 dana nakon izmene i ako je prikladno, slanjem obaveštenja elektronskom poštom.

OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI

Usluge koje se pružaju preko elektronske platforme Frendo od strane veterinara i angažovanih lica

su isključivo savetodavnog karaktera i svaki eventualni predlog predstavlja savet dat u skladu sa informacijama koje su pružene na uvid ili predočene usmeno tokom onlajn konsultacije, pregleda u klinici ili kućne posete. Ukoliko stanje ljubimca korisnika usluga zahteva fizički pregled veterinara ili angažovanih lica u ambulanti, korisnik usluga je dužan da se obrati odgovarajućoj stručnoj ustanovi (po svom izboru, uz pomoć veterinara i/ili angažovanih lica) ili da zakaže veterinarski pregled u nekoj od partnerskih klinika. Ne koristiti usluge platforme ukoliko ljubimac nije pri svesti, izuzetno otežano diše, ukoliko se radi o akutnoj alergijskoj reakciji, obimnom, nekontrolisanom krvarenju ili bilo kom stanju opasnom po život i sl.

Svi pružaoci usluga koji pružaju usluge putem platforme Frendo, stekli su svoje obrazovanje i licence u skladu sa zakonima Republike Srbije. Sve usluge koje se pružaju putem platforme Frendo pružaju se u skladu sa aktuelnim zakonima i ostalim propisima Republike Srbije.

Stupanjem u kontakt sa veterinarom i pružaocima usluga preko platforme Frendo, zasniva se poseban pravni odnos između veterinara i angažovanih lica, odnosno između pružaoca usluga i korisnika usluga, koji je nezavisan od odnosa koji postoji između privrednog društva PROF.ANI d.o.o. i korisnika usluga. PROF.ANI d.o.o. nije odgovoran za bilo koju štetu koja nastane prilikom ili u vezi sa savetodavnim i drugim radom veterinara i drugih pružaoca usluga preko elektronske platforme Frendo.

GEOGRAFSKA OGRANIČENJA I MERODAVNO PRAVO

Iako su svi sadržaji platforme Frendo i usluge koje se mogu dobiti na platformi vidljivi i dostupni širom sveta, PROF.ANI d.o.o. ne garantuju da su usluge i sadržaji koji se mogu naći na platformi primenljivi i adekvatni u svim delovima sveta.

PROF.ANI d.o.o. će učiniti sve da svaki nesporazum ili neslaganje sa korisnicima platforme reši na najbolji mogući način bez zakonskih sredstava i tužbi.

Za sve eventualne sporove koji mogu proizaći između korisnika platforme sa jedne strane i PROF.ANI d.o.o. sa druge strane u vezi sa uslugama ili sadržajem na platformi biće merodavni pozitivni važeći propisi Republike Srbije i ugovara se nadležnost sudova Republike Srbije.

VLASNIŠTVO I ZAŠTITNI ZNAKOVI

Platforma Frendo i celokupan sadržaj koji postoji na platformi (sve informacije, software, tekst, izgled sajta, slike, svi video i audio zapisi, celokupan dizajn platforme i aplikacija vezanih za

platformu) su u vlasništvu PROF.ANI d.o.o. Beograd i zaštićeni su u skladu sa zakonskim propisima koji regulišu oblast autorskog prava i prava intelektualne svojine. Platforma se može koristiti u skladu sa ovim Uslovima korišćenja, lično i isključivo u nekomercijalne svrhe. Bilo kakvo neovlašćeno kopiranje, distribucija, javno prikazivanje, neovlašćeno preuzimanje, čuvanje, prenošenje ili zloupotreba sadržaja portala ili aplikacija biće sankcionisano u skladu sa Zakonom.

Na elektronskoj platformi Frendo se pored zaštitnog znaka kompanije PROF.ANI d.o.o. mogu pojaviti i zaštitni znakovi partnera, logo ili nazivi proizvoda. Ovakvi znakovi i imena se ne smeju kopirati sa platforme niti koristiti na bilo koji način.

PRAVILA PRIVATNOSTI I KOMUNIKACIJA

PROF.ANI d.o.o. poštuje sva pravila privatnosti propisana važećim zakonskim i podzakonskim propisima. Pružaoci usluga koji pružaju usluge onlajn konsultacija dužni su da se pridržavaju svih zakonskih propisa iz stručnih oblasti kao i da poštuju pravila kodeksa i etike.

Video zapis i/ili razgovor između pružaoca usluga i korisnika usluge onlajn konsultacija je poverljivog karaktera i mogu otkriti detalje ovog razgovora samo u zakonom propisanim slučajevima.

Samim korišćenjem platforme ili kada korisnik usluge označi da prihvata Uslove korišćenja označavajući kvadratić “prihvatam”, korisnik usluge u potpunosti prihvata ove Uslove korišćenja i na taj način zaključuje Ugovor o korišćenju elektronske platforme Frendo. Prihvatajući ove Uslove korišćenja korisnik usluga se obavezuje da ih poštuje svaki put kada koristi platformu ili bilo koju PROF.ANI d.o.o. aplikaciju. Prihvatajući ove Uslove korišćenja korisnik usluga se saglasio da mu se u cilju komunikacije šalju obaveštenja o novinama na platformi putem email-a, SMS poruka na broj telefona koji je dostavio kao i putem notifikacija na mobilnom telefonu ili tabletu korisnika usluga. Svoj pristanak da prima notifikacije korisnik usluga može povući u svakom trenutku tako što će isključiti notifikacije na svom mobilnom uređaju ili poslati e-mail na: **info@frendo.io**.

PROF.ANI d.o.o. čini sve da podaci budu sigurni. Svi podaci se čuvaju na enkriptovanim serverima ali ukoliko za komunikaciju sa pružaocima usluga koristite privatni e-mail, PROF.ANI d.o.o. ne garantuje za sigurnost komunikacije putem email-a.

POLITIKA PRIVATNOSTI

PROF.ANI d.o.o. omogućavaju putem svoje platforme , zajedno sa pružaocima usluga, kvalitetnu

uslugu preko digitalne platforme Frendo, u skladu sa najvišim standardima struke.

Ovo Obaveštenje o privatnosti i kolačićima stavlja se na uvid posetiocu sajta i korisniku platforme, kako bi bilo moguće razumeti na koji način se lične informacije korisnika, kao i informacije koje su prilikom korišćenja usluga stavljene na raspolaganje, koriste i distribuiraju partnerima.

OBAVEŠTENJE O PRIVATNOSTI NAČINU ČUVANJA PODATAKA I KOLAČIĆIMA

Administrator ličnih podataka je PROF.ANI d.o.o. BEOGRAD.

Pristup platformi podrazumeva zaštitu privatnosti svih korisnika i posetilaca platforme, kao i korisnika aplikacija u vlasništvu PROF.ANI d.o.o.

Kroz mrežu partnerskih odnosa i stručnih lica koji u njima rade, a koji pružaju usluge video poziva preko platforme, vodi se računa o zaštiti ličnih informacija i poverljivih zahteva korisnika usluga. Posvećenost čuvanju i obezbeđivanju sigurnosti ličnih podataka na najbolji mogući način, primenom svih tehničkih, tehnoloških i organizacionih mera u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima, predstavlja jedno od osnovnih načela.

Politika privatnosti upoznaje posetioce i korisnike platforme, kao i korisnike aplikacija u vlasništvu PROF.ANI d.o.o. sa načinom na koji se prikupljaju i čuvaju lični podaci korisnika, informacijama o posetama platformi, informacijama o korišćenju aplikacija, kao i načinom čuvanja i korišćenja informacija koje korisnici aplikacija dostavljaju pružaocima usluga u cilju dobijanja saveta.

Dostavljanjem ličnih podataka korisnici potvrđuju da prihvataju Obaveštenje o privatnosti i kolačićima i daju saglasnost za prikupljanje, obrađivanje, prenos, otkrivanje i korišćenje ličnih podataka na način opisan u ovom Obaveštenju o privatnosti, načinu čuvanja podataka i kolačićima ("Obaveštenje").

Dostavljanje ličnih podataka predstavlja saglasnost sa ovim obaveštenjem.

KOJE PODATKE PRIKUPLJAMO

PROF.ANI d.o.o. od korisnika prikuplja lične podatke kao i sve podatke neophodne za poslovanje i informisanje korisnika u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge.

Podaci koje prikupljamo su:

- podaci o ličnosti koji podrazumevaju informacije o pojedincu na osnovu kojih ga je moguće identifikovati, shodno važećem zakonu, kao što su ime i prezime, e-mail adresa, opština stanovanja (opciono adresa stanovanja) i broj telefona.
- podaci o vrsti usluge koja je potrebna i koji podrazumevaju informacije koje su dostavljene veterinaru ili pružaocima usluge putem platforme u cilju obavljanja konsultacija ili konsultacije sa osobljem u Internet savetovalištu na platformi. Ovi podaci mogu podrazumevati: nalaze i izveštaje, kao i bilo koju dokumentaciju koja se prilaže veterinarima ili nekom od stručnih lica, u lično ime ili zakonski zastupnik ili staratelj u ime i za račun maloletnog lica, licima pod starateljstvom i elektronski nepismenim licima.
- podaci o veterinarima i stručnim licima, koji se registruju u cilju pružanja usluga platforme i za rad na aplikacijama. Informacije koje se prikupljaju o veterinarima i stručnim licima su: ime i prezime, lična fotografija, titula, informacije o specijalizaciji veterinara/stručna sprema ostalih pružalaca usluga, broj licence, naziv klinike u kojoj rade i broj ugovora o angažovanju na platformi PROF.ANI d.o.o. Informaciju o trenutnoj lokaciji za zdravstvene radnike dostupne na aplikaciji za kućne posete se prikuplja korišćenjem lociranja na njihovom mobilnom telefonu. Ova informacija se koristi za prikaz lokacije na mapi i precizno računanje troškova transporta i vremena dolaska.
- podaci o plaćanju, koji podrazumevaju informacije o načinu na koji se usluge plaćaju, podatke o platnim karticama neophodnim za plaćanje tražene usluge, podatke o poslodavcu ukoliko uslugu plaća poslodavac, kao i sve neophodne podatke kako bi se plaćanje uspešno izvršilo.
- podaci o kompjuteru i mobilnim uređajima podrazumevaju neophodne informacije o Vašem kompjuteru i Vašim mobilnim uređajima preko kojih pristupate elektronskoj platformi i aplikaciji Frendo, koje prikupljamo putem kolačića. To su informacije o internet pretraživačima koje koristite, kao i informacije o načinu na koji koristite platformu.

NAČIN PRIKUPLJANJA PODATAKA

Podaci se prikupljaju putem onlajn obrazaca koji se nalaze na platformi i koje se popunjavaju kako bi se koristile usluge elektronske platforme ili zakazali onlajn konsultacije sa izabranim veterinarom ili nekim od stručnih lica, kao i da bi postojala mogućnost zakazivanja kućne posete veterinara i/ili pružaoca usluga. Informacije, koje prikupljamo u cilju pružanja željene usluge sa

platforme, obuhvataju ime i prezime, broj telefona, opštinu stanovanja (opciono adresa stanovanja) i e-mail adresu. Dodatno, se mogu dostaviti i podaci o zdravstvenom stanju i medicinske podatke, kako je napred objašnjeno, odnosno da podaci o plaćanjima ili podaci o kompjuterima i mobilnim uređajima budu prikupljeni u skladu sa ovom Politikom privatnosti. Davanjem ličnih podataka tokom korišćenja platforme i prihvatanjem Uslova korišćenja i Politike privatnosti pristaje se lični podaci koriste u skladu sa Uslovima korišćenja i Politikom privatnosti, odnosno ovim Obaveštenjem PROF.ANI d.o.o.

Sve ostale podatke koje korisnik u toku konsultacije direktno daje izabranom pružaocu usluge, a koji ne spadaju u gore navedene podatke, korisnik daje svojevolejno i sam snosi odgovornost za takvo objavljivanje.

Pružaoци usluga svoje lične podatke unose u onlajn obrasce u cilju davanja adekvatne informacije o sebi i svojoj stručnosti, kao i u cilju ostvarivanja kontakta sa korisnicima platforme. Popunjavanjem obrazaca predviđenim za pružaoce usluga i prihvatanjem Uslova korišćenja i Politike privatnosti, pružaoци usluga daju svoj pristanak da se njihovi podaci koriste u skladu sa Uslovima korišćenja, Politikom privatnosti i ovim Obaveštenjem PROF.ANI d.o.o.

Pružaoци usluga snose odgovornost u skladu sa pravilima struke i etike za sve lične i ostale podatke korisnika koji se ne prikupljaju na platformi, a koje im korisnici dostave prilikom onlajn konsultacija u Internet savetovalištu ili na bilo koji drugi način, a u cilju obavljanja onlajn konsultacije i davanja stručnog mišljenja i saveta. Lokacija pružaoca usluga prikuplja se sa mobilnog uređaja i to samo u vreme kada su dostupni za pružanje usluga kućnih poseta na aplikaciji FREND0.

KAKO I U KOJE SVRHE KORISTIMO LIČNE PODATKE

Lične informacije koristimo u skladu sa poslovnim aktivnostima kako bi bila pružena najbolja moguća usluga, uključujući i sledeće:

- da bi bila omogućena onlajn konsultacija sa pružaocem usluga po izboru sa platforme kada korisnik to želi;
- da bi zdravstveni karton bio sačinjen i dostupan korisniku, izabranom pružaocu usluga i izabranim stručnim licima;
- radi zakazivanja pregleda u jednoj od partnerskih ustanova po nalogu korisnika;
- za rezervaciju dostupnih termina na platformi u ime korisnika;
- za obaveštavanje o novim uslugama i proizvodima po želji korisnika;

- za komunikaciju u vezi sa poslatim zahtevom korisnika;
- za odgovor na sva pitanja koja korisnik može imati
- da bi korisnik, ukoliko želi, bio kontaktiran u budućnosti putem e-maila i obavešten o novim uslugama i proizvodima ili o izmenama Uslova korišćenja i Politike privatnosti.

Ukoliko korisnik ne želi obaveštenja, u svakom trenutku se možete poslati odjava na email: info@frendo.io.

KADA MOŽEMO USTUPITI VAŠE PODATKE

Podatke možemo ustupiti:

- partnerskim klinikama kada je potrebno da se u ime korisnika zakaže pregled ili obavljanje neophodnih analiza u cilju dobijanja konačnog ili stručnog mišljenja i u cilju otpočinjanja ili nastavka korišćenja usluge na nekoj od partnerskih klinika;
- nekom od partnera ukoliko je potrebno da u ime korisnika preko platforme bude izvršena rezervacija;
- nekom od partnera koji preko platforme reklamira i prodaje određene proizvode i kada je potrebno da se korisniku isporuči proizvod koji je kupio ili platio preko platforme;
- nekom od poslovnih partnera u zemlji ili inostranstvu kada je to neophodno radi održavanja platforme, čuvanja ili dalje obrade ličnih podataka u skladu sa zakonima Republike Srbije.

Dodatno, lični podaci o korisniku će biti dostupni državnim organima u svim situacijama u kojima pozitivni zakonski propisi obavezuju da se isti podaci stave na uvid državnim organima.

NAČIN ČUVANJA I BRISANJE PODATAKA

Podaci se čuvaju tako da se ne može izvršiti profilisanje osobe odnosno da se ime i prezime ne može vezati za konkretne podatke o osobi već se osobi dodeljuje ID koji predstavlja određeni broj poznat samo administratorima, i na ovaj način se vrši pseudonimizacija korisnika.

Pseudonimizacija znači korišćenje ličnih podataka korisnika na način koji onemogućava da se lični podaci povežu sa korisnikom bez dodatnih informacija koje se čuvaju odvojeno, uz preduzete tehničke i organizacione mere koje sprečavaju bilo kakvu mogućnost identifikacije korisnika.

Svi podaci korisnika čuvaju se na zaštićenim, enkriptovanim serverima i pristup podacima, pored ovlašćenih lica PROF.ANI d.o.o., imaju samo ovlašćeni korisnici odnosno samo vlasnik podataka i veterinar kome je sam vlasnik dao eksplicitnu dozvolu za pristup podacima u cilju pružanja

usluge na platformi Frendo.

Korisnik platforme Frendo i svih aplikacija u vlasništvu PROF.ANI d.o.o. može u svakom trenutku zatražiti brisanje svih svojih podataka sa platforme i aplikacija. Zahtev za brisanje se može poslati na **info@frendo.io**. i svi podaci će biti izbrisani po prijemu zahteva.

PODACI O KOLAČIĆIMA

Ova platforma koristi kolačiće kako bi se korisnici usluga razlikovali na platformi. Oni pomažu da omogućimo korisnicima dobro iskustvo prilikom pretraživanja platforme, a omogućava i poboljšanje internet platforme.

Kolačić je mala datoteka sa slovima i brojevima koju memorišemo na pretraživaču korisnika i hard disku računara korisnika. Kolačići sadrže informacije koje se prenose na hard disk računara korisnika. Više informacija o zaštiti podataka u vezi sa Google Analytics može se pronaći na internet stranici Google Analytics. Prikupljanje i obradu podataka (uključujući i IP adresu korisnika) od strane Google Analytics-a može se sprečiti instaliranjem dodatka za pretraživač Google Analytics Opt- out Browser Add-on.

Informacije prikupljene putem kolačića se obrađuju i čuvaju na serverima kojima upravlja Google i koji se nalaze u SAD. IP adresa korisnika neće biti povezana sa drugim podacima Google-a. Prikupljene informacije se mogu preneti na treće strane u slučaju zakonske obaveze ili ako treće lice obrađuje ove podatke po nalogu.

Kako deaktivirati kolačiće

Postoji mogućnost da se prihvate ili odbace kolačići izmenom podešavanja u pretraživaču. Međutim, u tom slučaju korisnik možda neće moći da koristi sva interaktivna svojstva internet stranice i platforme ako se deaktiviraju kolačići.

Postoji dosta načina za upravljanje kolačićima. Pogledati uputstva za pretraživač ili ekran za pomoć da bi se saznalo više o ovim funkcijama. Na primer, kada se koristi Internet Explorer, može se otići na kartice Tools/Internet Options/Security i Privacy da bi se prilagodio pretraživač očekivanjima korisnika. Ukoliko se koristite različiti računari na različitim lokacijama, biće potrebno da svaki pregledač bude podešen prema potrebama korisnika u pogledu kolačića.

Neki moderni pretraživači imaju svojstvo da analiziraju politike o privatnosti internet stranica i da omogućće korisniku da upravlja svojim potrebama u pogledu privatnosti. To je poznato kao 'P3P' svojstvo (eng. Privacy Preferences Platform).

Moguće je izbrisati bilo koji kolačić koji se nalazi u direktorijumu sa kolačićima u web pregledaču korisnika.

MERE BEZBEDNOSTI

Preduzimaju se stroge fizičke, elektronske i administrativne sigurnosne mere da bi se zaštitile informacije korisnika usluga od pristupa neovlašćenih osoba kao i od nezakonite obrade, slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja kako u “online” tako i u “offline” režimu. Informacije korisnika usluga će biti zadržane tokom razumnog vremenskog perioda ili koliko je to zakonski propisano.

ZAŠTITA POVERLJIVIH PODATAKA O TRANSAKCIJI

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom XXX protokola i XXX sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije. XXXXX provajder je sertifikovan, ovlašćen za rad sa platnim karticama.

Sigurnost podataka prilikom kupovine garantuje procesor platnih kartica, XXXX, pa se tako kompletan proces naplate obavlja na stranicama XXXXX. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni sistemu.

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije.

Sigurnost podataka prilikom transakcije, garantuje procesor platnih kartica, Banca Intesa ad Beograd, pa se tako kompletan proces naplate obavlja na stranicama banke. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu. Kako bi se saznalo više o čuvanju poverljivih podataka i politici privatnosti pogledati Politiku privatnosti.

Za sve dodatne informacije o plaćanju kao i u slučaju bilo kakvih problema sa plaćanjem, korisnik može kontaktirati Korisnički servis platforme i pomoć će biti pružena na najbolji mogući način.

IZJAVA O ODRICANJU

Korisnik usluga je dužan da u cilju pružanja dobre i efikasne usluge dostavi tačne podatke koji se od njega traže. Korisnik je sam odgovoran za tačnost datih podataka i PROF.ANI d.o.o. ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko korisnik pretrpi bilo kakvu štetu iz razloga što je sam dostavio netačne ili pogrešne podatke.

Treba imati u vidu da internet predstavlja globalno okruženje i da korišćenje internet platforme za prikupljanje i obradu ličnih informacija nužno obuhvata i prenos podataka širom sveta. Stoga, pregledanjem platforme Frendo i elektronskom komunikacijom sa angažovanim licima, korisnik potvrđuje i saglasan je sa obrađivanjem ličnih informacija na taj način.

PROF.ANI d.o.o. provodi sve neophodne kao i sve razumne mere zaštite od virusa i drugih opasnih komponenata. Priroda interneta je takva da nije moguće obezbediti da korisnički pristup internet stranici bude bez prekida ili grešaka, ili da ova internet stranica, njeni serveri ili elektronska pošta koja može biti poslata ne sadrže viruse ili druge opasne komponente.

PROF.ANI d.o.o. takođe ne snosi odgovornost od eventualnih napada hakera ili virusa sa interneta koji mogu ugroziti ili kompromitovati sigurnost podataka korisnika.

KONTAKTIRAJTE NAS

Ukoliko postoje bilo kakvi komentari, pitanja, nedoumice ili zahtevi koji se odnose na upotrebu ličnih informacija od strane PROF.ANI d.o.o. ili pitanja o ovim Uslovima korišćenja, obratiti se administratorima platforme preko kontakt podataka sa stranice Kontakt. Sva pitanja su dobrodošla, kao i sve sugestije koje mogu postojati o ovom Obaveštenju.

PROF.ANI d.o.o. zadržava pravo izmene i dopune ovih Uslova korišćenja. Obaveza korisnika je da redovno proverava Uslove korišćenja kako bi se informisali o njihovim izmenama i dopunama. Biće obezbeđeno obaveštenje na ovoj internet stranici o svim većim izmenama u roku od najmanje 30 dana nakon izmene i ako je moguće slanjem obaveštenja elektronskom poštom.