

Vilkår og betingelser

Disse vilkår og betingelser gælder for alle tjenester der er tilknyttet dit abonnement, når du køber digital sundhedsvejledning hos Liva Healthcare A/S ("Liva"). Ved at bruge Livas tjenester accepterer du disse vilkår samt vores [privatlivspolitik](#).

Oplysninger om produkter og tjenester

Liva leverer digitale sundhedsprogrammer der består af en skræddersyet livsstilsplan, din egen personlige diætist, adgang til netværksgrupper og evidensbaseret sundhedsmateriale, der er tilpasset dig og dine mål.

Når du starter på Livas digitale sundhedsvejledning, får du adgang til din egen personlige diætist via Liva-appen. Indledningsvis inviteres du til en videokonsultation med din personlige diætist for at skræddersy en livsstilsplan, der er tilpasset til dig og dine mål.

Efter den indledningsvise videokonsultation vil "**digital sundhedsvejledning**" indebære, at du tracker dine personlige mål og sender spørgsmål og/eller kommentarer til din personlige diætist gennem Liva-appen inden din næste digitale sundhedsvejledning. Din personlige diætist følger med i din udvikling og svarer på dine beskeder, samt giver råd og vejledning gennem video og kommentarer i Liva-appen ugentligt.

Abonnementsoplysninger

Bindende abonnement

Når du køber et bindende abonnement fra Liva, accepterer du at indgå i en tidsbegrænset aftale for den periode, der er angivet for dig på det tidspunkt, du købte abonnementet. Ved afslutningen af det faste tidsbegrænsede abonnement skifter du automatisk til et månedligt abonnement, indtil du opsiger det.

De beløb, der skal betales for det bindende abonnement, dets varighed og det efterfølgende månedlige abonnement blev meddelt dig på det tidspunkt, hvor du foretog dit køb.

Månedligt abonnement

Når du køber et månedligt abonnement fra Liva, indgår du en måned-til-måned aftale, der automatisk fornyes månedligt, indtil du opsiger det.

Det beløb, der skal betales for det månedlige abonnement, blev meddelt dig på det tidspunkt, hvor du foretog dit køb

Du kan altid ændre, opsige eller finde ud af detaljer om dit abonnement ved at kontakte os på support@livahealthcare.com.

Køb

Køb af abonnement

Abonnementer betales forud for den periode, der er inkluderet i abonnementsperioden.

Når du tilmelder dig en abonnementsaftale eller ændrer en eksisterende abonnementsaftale, sender vi en kvittering til kortholderen til den e-mail, der er knyttet til din brugerprofil.

Opsigelse af abonnement

- Bindende abonnement: Du kan opsige dit bindende abonnement når som helst og uden begrundelse, men du har ikke ret til refusion, og du forbliver betalingspligtig for den resterende periode. Du vil fortsat have adgang til Liva-sundhedsvejlederen og de abonnementsstjenester, du har købt, indtil udgangen af den aktuelle abonnementsperiode.
- Månedligt abonnement: Du kan til enhver tid og uden begrundelse opsige dit månedlige abonnement, men du modtager ikke refusion for den aktuelle faktureringsperiode. Du vil fortsat have adgang til Liva-

sundhedsvejlederen og de abonnements tjenester, du har købt, indtil udgangen af den aktuelle abonnementsperiode.

Ønsker du at opsige dit abonnement, skal du sende en e-mail til support@livahealthcare.com.

I tilfælde af misbrug forbeholder Liva sig retten til at opsige vores abonnements tjeneste uden begrundelse.

Betalingsdatoer

Ved at købe et abonnement accepterer du at betale det gældende månedlige abonnementsgebyr, indtil abonnementet opsiges. Abonnementsgebyrer trækkes automatisk fra din nominerede bankkonto.

Det første abonnementsgebyr trækkes fra datoen for din første videokonsultation med din sundhedsvejleder. Denne dato vil være den løbende betalingsdato for alle efterfølgende abonnementsbetalinger.

Du kan opsige dit abonnement når som helst ved at sende en e-mail til: support@livahealthcare.com.

Vi bruger [Reepay](#) for vores betalings-abonnementsløsning.

Priser og betaling

Priser

Alle priser er i danske kroner (DKK) og fritaget for moms. Vi accepterer følgende betalingsmetoder: Dankort, Visa/Dankort, Visa og MasterCard.

Abonnementsbetaling

Betales abonnementet ikke rettidigt er Liva berettiget til at spærre for adgang til tjenesten. Adgangen til tjenesten åbnes igen efter modtaget betaling, medmindre Liva forinden har ophævet abonnementet.

Hvis dit kort løber ud eller bliver afvist, sender vi dig mindst to påmindelser, inden vi lukker dit abonnement. Du kan kontakte Liva på support@livahealthcare.com for at få hjælp til at ændre dine kortbetalingsoplysninger.

Fortrydelsesret

Efter betaling har du 14 dages fortrydelsesret. Du kan kun udøve din fortrydelsesret forud for den indledende videokonsultation ved at kontakte Liva på support@livahealthcare.com. Fortrydelsesretten bortfalder, når du har afholdt den indledende videokonsultation med din personlige diætist. Ved din accept af disse vilkår og betingelser, herunder betaling ved hjælp af et betalingskort, vil du blive anset for at have givet dit udtrykkelige samtykke til at give afkald på fortrydelsesretten til tilbagetrækning, efter den indledende videokonsultation er gennemført.

Ændringer i pris og handelsbetingelser

Liva kan fra tid til anden ændre abonnementer og priser. Prisændringer eller abonnementsændringer gælder dog tidligst 30 dage efter, at du er blevet underrettet.

Liva kan også foretage tilføjelser eller ændringer af disse vilkår. Du er bundet af de vilkår og betingelser, der gælder på det tidspunkt, du køber et abonnement, medmindre Liva giver dig besked om ændringer i vilkår og betingelser. Ændringerne gælder dog tidligst efter 30 dage fra det tidspunkt, hvor du er blevet informeret om ændringerne.

Begrænsning af ansvar

Liva forbeholder sig ret til at rette utilsigtede tryk- og prisfejl.

Liva er ikke ansvarlig for nedbrud af eller svigtende adgang til hjemmeside eller Liva mobilapp, eller for ustabil strømforsyning eller internetforbindelse, hærværk mod systemet (både fysisk såvel som computervirus og hacking),

misbrug af personlige oplysninger eller andre forhold og omstændigheder, der er udenfor Livas kontrol.

Sundhedspersoners forpligtelser

Alle Liva sundhedsrådgivere er i besiddelse af de nødvendige kvalifikationer og ekspertise til at give dig de nødvendige sundheds- og livsstilscoaching tjenester. Nogle af Livas sundhedsrådgivere har dog kvalifikationer, der medfører, at de betragtes som sundhedsprofessionelle i forhold til gældende dansk lovgivning. I det omfang din sundhedsrådgiver betragtes som sundhedsperson, gælder følgende forpligtelser for dem:

- Tilknyttet sundhedspersonale skal kunne dokumentere, at de er i besiddelse af akkreditering fra danske medicinske myndigheder.
- Tilknyttet sundhedspersonale må ikke have tidligere eller igangværende klager, som anses for at være i konflikt med jobbeskrivelsen på Liva.
- Tilknyttet sundhedspersonale er i forbindelse med arbejde hos Liva, forpligtet til at udvise omhu og samvittighedsfuldhed i forbindelse med alle former for sundheds- og livsstilscoaching til dig.
- Associerede sundhedspersoner er forpligtede til at indsende de rapporter og anmeldelser, som sundhedsmyndighederne kræver af hensyn til folkesundheden, og til at opfylde den oplysnings- og rapporteringsforpligtelse, der ellers påhviler den pågældende person i henhold til relevant lovgivning.
- Al tilknyttet sundhedspersonale skal overholde de lovfæstede regler om styrelsens journalføring i autorisationsloven, kapitel 6, § 21 - 25.
- Sundhedspersonalet har pligt til journalføring. Det indebærer blandt andet en patientjournal over alle sundhedspersoner, der som led i sin virksomhed behandler en patient. Sundhedspersonalet skal sikre, at patientjournalerne indeholder de oplysninger, der er nødvendige for en god og sikker patientbehandling. Oplysningerne skal registreres så hurtigt som muligt efter kontakt med patienten. Det skal angives, hvem der har indtastet oplysningerne i patientjournalen og tidspunktet for dette.
- Det er sundhedspersonalets pligt at føre en korrekt journal over de konsultationer, der udføres.

- Hvis en sundhedsperson vurderer, at der er behov for mere detaljerede undersøgelser af din tilstand, skal sundhedspersonalet vejlede dig om dette og kan henvise dig til at rådføre dig med din læge.

Brugerens samtykke og ansvar

Når du køber et abonnement hos Liva, giver du dit samtykke til, at Liva indsamler og behandler dine personoplysninger. Dette gøres i forbindelse med de abonnements tjenester du vil modtage og i overensstemmelse med Livas [privatlivspolitik](#).

Det er dit ansvar at give korrekte og relevante oplysninger til din sundhedsrådgiver og at indtaste korrekte og relevante oplysninger i Liva appen.

Patientrettigheder

Da nogle af Livas sundhedsrådgivere er sundhedspersonale, er Liva og/eller den relevante sundhedsrådgiver omfattet af lovkravet om patientforsikring.

For nuværende patientrettigheder henvises til Sundhed.dk

Retsgrundlaget for lægepraksis i forbindelse med brug af telemedicin er loven om læger, loven om patientstatus (sundhedsloven pr. 1. januar 2007) og patientforsikringsloven (lov om klager og erstatningsadgang pr. 1. januar 2007) administrative bestemmelser. Brugen af telemedicintjenester er også omfattet af persondataloven og i den forbindelse en særlig bekendtgørelse og vejledning om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles til den offentlige forvaltning.

Ansvarsfraskrivelse

Intet i Liva-appen eller de coachingydelser vi leverer, skal opfattes som lægelig rådgivning, behandling eller diagnose. Din brug af Liva-appen og coachingtjenesterne er ikke en erstatning for lægekonsultation, evaluering eller behandling. Du opfordres til og rådes til at søge råd hos en læge, før du bruger Livas tjenester. Du erklærer, at du er ved godt nok helbred til at begynde at bruge Livas tjenester, hvilket kan resultere i ændringer i din kost og/eller fysisk aktivitet og/eller anden livsstilsrelateret adfærd. Personer med kroniske sygdomme eller helbredsproblemer er specifikt advaret om og opfordret til, at søge professional lægelig rådgivning forud for at indlede enhver form for livsstilsskiftende indsats.

Hvis du er blevet diagnosticeret med en kronisk sygdom eller anden helbredstilstand, erkender du at have fået godkendelse fra din sundhedsplejeudbyder eller læge til at modtage Livas tjenester, før du bruger dem, og at du aktivt vil blive overvåget af din sundhedsplejeudbyder eller læge imens bruger Livas tjenester. Du anerkender og forstår, at resultaterne kan variere og at Liva på trods af din eller Livas sundhedspersonales indsats ikke kan garantere, at du vil nå dine livsstilsrelaterede mål.

Liva kan kun holdes ansvarlig for den nominelle værdi af de tilbudte tjenester.

Ethvert link, du følger til en tredjeparts hjemmeside, er uden ansvar for Liva. Liva påtager sig intet ansvar for eventuelle skader, du måtte lide som følge af en fil eller virus, du downloader fra en tredjeparts hjemmeside.

Behandling af personlige oplysninger

Liva indsamler og bruger kun personoplysninger, der er nødvendige for at levere vores tjenester. I dette afsnit har vi skitseret de specifikke formål, vi indsamler og bruger dine personlige oplysninger til.

I forbindelse med køb af dit abonnement benytter Liva [Reepays service](#) til vores abonnementsbetalingsløsning. Med henblik på behandling af dine personoplysninger til abonnementsbetalinger er Liva dataansvarlig for

disse data, og Reepay er databehandler. For yderligere oplysninger om de personoplysninger, som Reepay vil behandle i forbindelse med dine abonnementsbetalinger til Liva, henvises til [databehandleraftalen](#) mellem Liva og Reepay. For yderligere oplysninger om, hvordan Reepay vil behandle dine personoplysninger, se venligst Reepays [servicevilkår](#).

I forbindelse med brugen af Liva hjemmesiden gemmes en eller flere cookies på den enhed, du bruger. Den fulde beskrivelse af vores brug af cookies kan læses i vores [privatlivspolitik](#).

I forbindelse med brugen af Liva-appen registreres alle personoplysninger, som du indsender. Disse oplysninger omfatter:

- Dine kontaktoplysninger
- Oplysninger om din højde, vægt, cigaretforbrug, træningsvaner og andre relevante livsstilsdata
- Oplysninger om brug af sygdomme og medicin

Vi har brug for disse personlige oplysninger for at:

- Arrangerer kontakt med din personlige sundhedsfaglig rådgiver
- Hjælper dig med at leve et sundt liv
- Vedligeholder og udvikler Liva-appen

Vi kan også hente oplysninger fra tjenesterne Apple HealthKit, Google Fit og tilsluttede bærbare enheder, når du udtrykkeligt tillader Liva-appen at gøre det. I appen kan du til enhver tid aktivere/deaktivere denne tilladelse.

Dine oplysninger gemmes af Liva i en lukket database fra det øjeblik du registrerer dig og i en periode på ti år i overensstemmelse med lovgivning.

Liva Healthcare er en virksomhed under tilsyn af læger og opbevarer dine oplysninger og personoplysninger fortroligt i overensstemmelse med gældende lovgivning. Liva giver din sundhedsrådgiver adgang til dine personlige oplysninger, så de kan give dig den støtte og vejledning, du har brug for.

Ingen data vil blive videregivet til eksterne tredjeparter uden din udtrykkelige tilladelse.

For at sikre, at Liva matcher dine behov, vil vi gerne kunne kontakte dig via sms, email, telefon eller push-beskeder, når du bruger Liva-appen.

Vores indsamling og brug af dine personoplysninger, samt dine rettigheder i forbindelse med de personoplysninger vi opbevarer og behandler på dine vegne, er beskrevet nærmere i vores [privatlivspolitik](#).

Tekniske krav til kundens mobile udstyr

For at Liva-appen kan fungere på din mobilenhed, skal du sikre dig, at din Apple-enhed kører på iOS version 10 eller nyere, eller at din Android-enhed kører på version 5.0 eller nyere.

Klager og feedback

Hvis du har klager eller feedback, kan du rejse dette direkte hos din sundhedsrådgiver eller kontakte Liva på:

Liva Healthcare A/S

CVR no. 38 73 73 68

Danneskiold-Samsøes Allé 41

DK-1434 København K

Email: support@livahealthcare.com

Valg af lov og mødested

Vores ydelser er i alle henseender underlagt dansk lovgivning, og eventuelle tvister kan kun indbringes for danske domstole.