

SPLOŠNI POGOJI UPORABE VIRTUALNEGA ASISTENTA LEKARNE LJUBLJANA

SPLOŠNO

Ta pravila določajo pogoje uporabe virtualnega asistenta Lekarne Ljubljane, s katerim upravlja Javni zavod Lekarna Ljubljana, Komenskega ulica 11, 1000 Ljubljana, telefonska številka: 01 23 06 100 (v nadaljevanju Lekarna Ljubljana).

Virtualni asistent Lekarne Ljubljana omogoča naročanje na storitve farmacevtske obravnave, ki se izvajajo v enotah Lekarne Ljubljana.

Izrazi, ki so uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

- Nov uporabnik je fizična oseba, ki še ni izpolnila registracijskega obrazca in še pridobila gesla za naročanje na storitve preko virtualnega asistenta Lekarne Ljubljana.
- Registriran uporabnik (v nadaljevanju uporabnik) je fizična oseba, ki je izpolnila registracijski obrazec in pridobila geslo za naročanje na storitve preko virtualnega asistenta Lekarne Ljubljana.
- Farmacevtska obravnava pacienta je, v skladu z Zakonom o lekarniški dejavnosti (ZLD-1, individualna, celovita, proaktivna, periodična in sistematična obravnava pacientov za zagotovitev njihovega aktivnega ohranjanja zdravja, preprečevanje nastanka bolezni ali poslabšanja zdravstvenega stanja, pravilne uporabe zdravil in drugih ukrepov za obvladovanje bolezni in pravočasnega vključevanja drugih zdravstvenih delavcev.

POSTOPEK NAROČANJA

Nov uporabnik se registrira, tako da v obrazec vnese ime, priimek, leto rojstva, mobilno telefonsko številko v obliki +386xxxxxxxx in elektronski naslov. Nato prebere in potrди splošne pogoje uporabe virtualnega asistenta Lekarne Ljubljane in klikne gumb »Potrди«. Nov uporabnik nato prejme SMS sporočilo s kodo za avtorizacijo. V nadaljevanju uporabnik vpiše svojo mobilno telefonsko številko ali elektronski naslov in kodo za avtorizacijo.

Po avtorizaciji pri virtualnem asistentu Lekarne Ljubljana uporabnik izbere eno ali več storitev na katere se želi naročiti. Virtualni asistent uporabnika vodi skozi proces naročanja po korakih: izbira storitve, obvestilo o ceni storitve, izbira ustreznega kraja in lokacije, datuma in ure storitve. Uporabnik se lahko odloči na kakšen način želi prejeti opomnik o naročilu na storitev. Virtualni asistent uporabniku ponudi možnost vpisa vrednosti meritev in komentarja.

Virtualni asistent po potrditvi naročila na storitev, uporabniku pošlje opomnik v obliki SMS ali na elektronski naslov, v katerem mu posreduje informacije o vrsti, terminu in kraju opravljanja storitve. Virtualni asistent omogoča uporabniku vpogled v podatke o vrsti, kraju in terminu storitve na katero se je uporabnik naročil, tudi preko spleta.

Virtualni asistent omogoča uporabniku odjavo od posamezne storitve.

Naročanje na storitve se opravi prek varne spletne povezave https. Varna povezava je šifrirana izmenjava informacij med portalom Spletna Lekarna Ljubljana in uporabnikovim spletnim brskalnikom. Ko uporabnik spletni lekarni pošlje informacije, se šifrirajo v njegovem računalniku in dešifrirajo na spletni lekarni. Informacij med pošiljanjem ni mogoče prebrati ali nedovoljeno spreminjati.

CENE IN PLAČILO

Cene storitev so določene po veljavnem ceniku Lekarne Ljubljana. Virtualni asistent prikaže ceno posamezne storitve na začetku naročanja na posamezno storitev. Plačilo se izvede po opravljeni storitvi v enoti.

ODGOVORNOST

Uporabnik bo izvajalcu posredoval tiste osebne podatke in podatke o svojem zdravju ali zdravljenju, ki so nujno potrebni za izvedbo storitve. Uporabnik zagotavlja točnost posredovanih podatkov, ki so nujni za pravilno in strokovno izvedbo storitve.

Po opravljeni storitvi uporabnik dobi navodila s strani izvajalca o nadaljnjih ukrepih. Odgovornost za upoštevanje nasvetov je na strani uporabnika in ne izvajalca storitve.

Uporabljeni postopki (merjenja in/ali presejalni vprašalniki), ki se uporabljajo ob svetovanju so presejalni postopki in ne diagnostični, zato Lekarna Ljubljana ni odgovorna za postavljanje diagnoz.

Lekarna Ljubljana ne odgovarja za motnje v poteku storitve, ki so posledica ravnanja uporabnika (npr. računalnik, okužen z virusi) ali ponudnikov poti oz. infrastrukture, ki jo uporablja storitev Spletna Lekarna Ljubljana (npr. izpad delovanja medmrežja).

ZAGOTAVLJANJE FARMACEVTSKE OBRAVNAVE

Izvajalci storitev farmacevtske obravnave so magistri farmacije in farmacevtski tehniki z opravljenim strokovnim izpitom.

VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Uporabniškega profila pri virtualnem asistentu Lekarne Ljubljana ni mogoče izdelati, če nov uporabnik svojih podatkov, ki so v registracijskem obrazcu opredeljeni kot obvezni, ne želi posredovati upravljavcu. Odločitev za posredovanje in nadaljnjo obdelavo osebnih podatkov uporabnika je prostovoljna. Z registracijo na storitev virtualnega asistenta Lekarne Ljubljana je uporabnik seznanjen, da Javni zavod Lekarna Ljubljana kot upravljavec osebnih podatkov vse posredovane podatke in podatke o storitvi obdeluje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) ter določili evropske Uredbe (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta (GDPR), ki velja od 25. 5. 2018. V nadaljevanju so na voljo informacije, ki se morajo zagotoviti uporabniku.

Lekarna Ljubljana osebne podatke pridobi neposredno od uporabnika in jih obdeluje za namen registracije uporabnika, obveščanja o (ne)izvedbi storitve (svetovanje pri venskem popuščanju, svetovanje pri hipertenziji, pregled uporabe zdravil, svetovanje pri sladkorni bolezni, svetovanje pri dislipidemiji, svetovanje o negi kože, svetovanje pri benigni hiperplaziji prostate, svetovanje pri uravnavanju prekomerne telesne mase, svetovanje pri osteoporozi), za izvajanja farmacevtske obravnave, ali za izvajanje ukrepov na zahtevo takega uporabnika pred farmacevtsko obravnavo.

Uporabnik z uporabo storitve Lekarni Ljubljana dovoljuje, da ta na njegovo mobilno telefonsko številko ali naslov elektronske pošte pošlje obvestilo o (ne)izvedbi storitve.

Poleg podatkov, ki jih uporabnik vnese ob registraciji (ime, priimek, leto rojstva, elektronski naslov in mobilna telefonska številka), upravljavec za potrebe izvedbe storitve lahko dostopa tudi do naslednjih podatkov, ki jih posreduje uporabnik: vrednost krvnega tlaka, vrednost glukoze v krvi, vrednost glikiranega hemoglobina, vrednost krvnega holesterola in trigliceridov, telesna višina in teža, rezultati in podatki iz izpolnjenih vprašalnikov: FRAX, FINDRISC, IPSS. Upravljavec obdeluje tudi podatke iz izpolnjenega vprašalnika o venskem popuščanju, o težavah izraženih s strani uporabnika med naročanjem, podatke iz seznama zdravil ter druge podatke potrebne za izvedbo pregleda uporabe zdravil, ki jih posreduje uporabnik ter meritev opravljenih med izvedbo storitve. Ta seznam podatkov ni končen in se lahko spreminja glede na obseg in specifičnost vsakega posameznega primera.

Osební podatki se obdelujejo na pravni podlagi točke (b) in (c) 1. odstavka 6. člena (obdelava je potrebna za izvajanje pogodbe ali za izvajanje ukrepov pred sklenitvijo pogodbe na zahtevo uporabnika, ki je pogodbená stranka in na katero se nanašajo podatki / obdelava je potrebna za izpolnitev zakonske obveznosti, ki velja za upravljavca) Uredbe (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta (GDPR).

Vsi osebni podatki uporabnikov so zaupni. Lekarna Ljubljana zagotavlja, da osebne podatke uporabnikov virtualnega asistenta Lekarne Ljubljana in vse ostale podatke, zbrane v postopku registracije, naročanja in izvedbe storitve ščiti pred razkritjem in posredovanjem nepooblaščenim tretjim osebam.

Lekarna Ljubljana se obvezuje, da podatkov ne bo posredovala tretjim osebam, razen, kolikor je to dolžna storiti v skladu z veljavno zakonodajo, če bi to od nje zahtevale državne oblasti, ali v dobri veri, da je tako ukrepanje potrebno za postopke pred sodišči ali drugimi državnimi organi ter za zaščito in uresničevanje zakonitih interesov. Lekarna Ljubljana nekatere podatke, skladno z namenom obdelave, posreduje (omogoča dostop) tudi pogodbenim obdelovalcem podatkov, s katerimi ima sklenjene pogodbe o obdelavi osebnih podatkov. Podatki so tako lahko dostopni skrbniku podatkovnega skladišča in kock, vzdrževalcu spletnega portala, vzdrževalcu virtualnega asistenta, vzdrževalcu lekarniškega programa ali vzdrževalcu sistema in strojne opreme, ki v imenu upravljavca kot pogodbeni obdelovalci, obdelujejo podatke o uporabniku.

Uporabnik z uporabo storitve potrjuje, da je seznanjen s pravico do vpogleda, prepisa, kopiranja, dopolnitve, popravka, blokiranja, izbrisa, omejitev obdelave podatkov ter pravico do prenosljivosti podatkov. Uporabnik lahko pravice uveljavlja preko elektronskega naslova lekarna.ljubljana@lekarna-lj.si ali izbriše profil v rubriki »Spremeni podatke pod Izbris profila«. Obseg uporabnikovih pravic je podrobneje opredeljen v nadaljevanju.

Podatki o registriranem uporabniku, ki se je prijavil na storitev farmacevtske obravnave in je vpisal zahtevane podatke, pa na izvedbo storitve ni prišel, bodo izbrisani.

Uporabnik ima pravico dobiti potrditev, ali se v zvezi z njim obdelujejo osebni podatki in kadar je temu tako, tudi dostop do le-teh (pravica do dostopa do podatkov).

Če Lekarna Ljubljana obdeluje osebne podatke, ki niso točni ali so nepopolni, ima uporabnik pravico zahtevati, da se brez nepotrebne odlašanja popravijo netočni podatki v zvezi z njim (pravica do popravka).

Kadar uporabnik meni, da njegovih osebnih podatkov upravljavec ne potrebuje za namene, za katere so bili zbrani, ali če prekliče privolitev, ki jo je dal za obdelavo osebnih podatkov in za obdelavo osebnih podatkov ne obstaja nobena druga pravna podlaga, če ugovarja obdelavi osebnih podatkov, če meni, da so osebni podatki obdelani nezakonito ali če je potrebno osebne podatke izbrisati za izpolnitev pravne obveznosti, lahko od Lekarne Ljubljana zahteva izbris osebnih podatkov (pravica do izbrisa). Uporabnik lahko privoljenje kadarkoli želi prekliče oz. spremeni preko spletnega obrazca za spremembo ali odjavo od obdelovanja osebnih podatkov uporabnikov spletnih strani Lekarne Ljubljana, ki je dostopen na spletni strani www.lekarnaljubljana.si ali po e-pošti na elektronski naslov lekarna.ljubljana@lekarna-lj.si.

V zvezi z obdelavo osebnih podatkov ima uporabnik pravico doseči, da Lekarna Ljubljana omeji obdelavo njegovih osebnih podatkov (pravica do omejitve obdelave) kadar oporeka točnosti podatkov, če je obdelava nezakonita in želi namesto izbrisa osebnih podatkov obdelavo zgolj omejiti, kadar meni, da osebnih podatkov upravljavec ne potrebuje več za namene obdelave temveč jih sam potrebuje za

uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov, ali če je vložil ugovor z zvezi z obdelavo osebnih podatkov.

Tudi če so osebni podatki pravilni in popolni in jih ima upravljavec pravico obdelovati, lahko obdelavi teh podatkov v posebnih, utemeljenih posamičnih primerih uporabnik ugovarja. Ugovarja lahko tudi prejemanju neposrednih tržnih obvestil in zahteva, da jih v prihodnje več ne dobiva (pravica do ugovora).

Prav tako ima uporabnik pravico, da prejme osebne podatke, ki jih je posredoval upravljavcu, v strukturirani, splošno uporabljani in strojno berljivi obliki in zahteva posredovanje drugemu upravljavcu, kadar obdelava osebnih podatkov temelji na njegovi privolitvi ali pogodbi in se izvaja z avtomatiziranimi sredstvi (pravica do prenosljivosti).

Uporabnik lahko posreduje morebitno pritožbo v zvezi z obdelovanjem osebnih podatkov na elektronski naslov lekarna.ljubljana@lekarna-lj.si. Prav tako ima vsak uporabnik, na katerega se nanašajo osebni podatki, pravico, da vloži pritožbo pri Informacijskem pooblaščenca, če meni, da obdelava njegovih osebnih podatkov krši določila na področju varstva osebnih podatkov. Upravljavec uporabnike poziva, da v primeru morebitnih pritožb najprej kontaktirajo pooblaščenca osebo za varstvo osebnih podatkov preko elektronskega naslova lekarna.ljubljana@lekarna-lj.si.

V primeru kršitev varstva osebnih podatkov bo Lekarna Ljubljana nemudoma izvedla vse notranje in zunanje ukrepe (tehnične, organizacijske) za zaščito pravic in interesov uporabnika; vsakega od prizadetih uporabnikov bo upravljavec o tem obvestil, prav tako bo seznanil pristojni nadzorni organ v Republiki Sloveniji (Informacijskega pooblaščenca).

Lekarna Ljubljana hrani osebne podatke uporabnika do izpolnitve namena, za katerega se obdelujejo, razen če obstajajo dodatni zakonski roki za njihovo shranjevanje. Ker upravljavca zavezujejo zakonske obveznosti shranjevanja, lahko osebne podatke hrani tudi po poteku pogodbe. Časovna obdobja shranjevanja posameznih kategorij podatkov so opredeljena do deset let po koncu pogodbenega ali predpogodbenega razmerja.

Poleg tega upravljavec osebne podatke hrani, dokler je zakonsko mogoče uveljavljati pravne zahteve na podlagi pogodbenega razmerja. Splošni zastaralni roki za terjatve, ki izhajajo iz pogodbenega razmerja so opredeljeni do pet let po koncu pogodbenega ali predpogodbenega razmerja.

Izjemoma, če obstaja druga pravna podlaga za obdelavo ali če je obdelava osebnih podatkov potrebna za uveljavitev ali obrambo pravnega zahtevka, upravljavec osebnih podatkov ni zavezan izbrisati.

Vsa določila o varstvu osebnih podatkov se nanašajo zgolj na uporabo virtualnega asistenta Lekarne Ljubljana in ne veljajo za spletne strani, do katerih lahko uporabnik pride s portala Spletna Lekarna Ljubljana ali prek drugih portalov na portal Spletna Lekarna Ljubljana. Tovrstne strani imajo svoja pravila o varovanju osebnih podatkov, s katerimi se mora uporabnik seznaniti pred uporabo teh spletnih strani.

PRAVICE INTELEKTUALNE LASTNINE

Vsa vsebina portala Spletna Lekarna Ljubljana, razen vsebin, ki jih na posamezne storitve vnesejo uporabniki sami, je zaščiteno avtorsko delo Lekarne Ljubljana. Vse pravice so pridržane. Vse vsebine, ki so jih na posamezne storitve Spletne Lekarne Ljubljana prenesli uporabniki, so last uporabnikov. Vsebine portala Spletna Lekarna Ljubljana ni dovoljeno spreminjati oziroma uporabljati na drugih internetnih straneh, s katerimi ne upravlja Lekarna Ljubljana. Vsebine ni dovoljeno kopirati za javne in komercialne namene.

Lekarna Ljubljana ima lahko patente, patentirane aplikacije, blagovne znamke, avtorske pravice ali druge intelektualne pravice, ki so povezane s portalom Spletna Lekarna Ljubljana. Če ni izrecno navedeno v teh pogojih uporabe, uporabnikom vsebina teh spletnih strani ne daje nikakršne licence za te patente, blagovne znamke, avtorske pravice ali druge lastnine. Vse pravice, ki niso izrecno podeljene tukaj, so pridržane.

Terjatve v zvezi z avtorskimi pravicami se rešujejo v skladu z Zakonom o avtorskih in sorodnih pravicah in z Zakonom o pravnem postopku.

UPORABA PIŠKOTKOV

Piškotek je majhen niz znakov, ki ga lahko spletni brskalnik trajno shrani na računalnik uporabnika. Vanj se shranjujejo podatki in izbire uporabnika. Portal Spletna Lekarna Ljubljana uporabi piškotke vsakič, ko ga uporabnik obiše. V zaščiten piškotek, ki se začasno shrani na računalnik uporabnika, se shranijo edinstveni identifikatorji, čas vpisa in drugi nujni podatki, ki niso osebne narave.

Piškotki se uporabljajo, da se omogoči učinkovito, uporabniku prijazno in varno spletno mesto. Piškotki so majhne datoteke, ki koristijo za optimiziranje delovanja spletnih strani in pripravo učinkovitih storitev na spletnem mestu, saj omogočajo prepoznavanje uporabnika in analizo njegove uporabe spletnega mesta.

Piškotek omogoča premikanje po portalu Spletna Lekarna Ljubljana, ne da bi se uporabniku bilo treba ponovno vpisovati za dostop do vsake strani. Piškotki se na spletni strani uporabljajo zgolj za delovanje spletne strani. Z uporabo nastavitve v spletnem brskalniku lahko uporabnik dovoli ali prepreči prejemanje piškotkov. Posameznik se strinja, da lahko Lekarna Ljubljana kot upravljavec osebnih podatkov obdeluje podatke o piškotkih za namene identificiranja uporabnikov spletnih strani in omogočanja strežniku, da uporabnikom zagotovi spletne strani, prilagojene potrebam uporabnikov, in anonimnih statističnih ocen; za namen sestave košarice, ki je del spletnega nakupa, zagotavljanja aktivnosti seje oz. lažje uporabe spletne lekarne v primeru prekinitve seje ter za lažje nakupovanje na spletni strani. Podatki o piškotkih se lahko posredujejo tudi pogodbenim obdelovalcem: vzdrževalcu spletnega portala, vzdrževalcu lekarniškega programa ali vzdrževalcu sistema in strojne opreme. Posredovanje podatkov o piškotkih je prostovoljno, če uporabnik ne želi prejemati piškotkov, ne bo mogel uporabljati nekaterih možnosti, ki jih ponuja portal Spletna Lekarna Ljubljana.

Spletno mesto www.lekarnaljubljana.si, ki deluje pod okriljem Lekarne Ljubljana, Komenskega ulica 11, 1000 Ljubljana, uporablja piškotke za zagotavljanje boljše uporabniške izkušnje in spremljanje statistike obiska.

Vrste piškotkov, ki jih uporabljamo:

Bistveni piškotki:

- **PHPSESSID:** Ta piškotek se uporablja za zagotovitev delovanja spletne strani (da se zagotovi pravilen pretok zahtev in informacij med serverji in končnimi točkami, da si spletno mesto zapomni vnose v spletne obrazce, nakupovalno košarico, da si spletno mesto uporabnika zapomni potem, ko se je s svojim uporabniškim imenom in geslom prijavil v spletno lekarno, da se zaznajo napačni vpisi in se tako prepreči zlorabo sistemov za vpisovanje in registracijo, da se spletna stran prilagodi nastavitvam uporabnika, kot je način razvrščanja vsebine oziroma rezultatov iskanja). Izbriše se, ko zaprete brskalnik.
- **cookieconsent_status:** Ta piškotek se uporablja za vašo zavrnitev/odobritev piškotkov. Veljavnost: 1 leto.
- **XSRF-TOKEN:** Piškotek pomaga preprečevati napade XSRF. Med uporabnikovo sejo zagotavlja, da zahteve brskalnika, poslane na strežnik, izvirajo s tega strežnika. Izbriše se, ko zaprete brskalnik.

- **laravel_session:** Omogočajo pravilno delovanje in varno rabo spletnega mesta ter avtentifikacijo uporabnika.

Manj bistveni piškotki, ki se naložijo šele po vaši potrditvi uporabe piškotkov:

- **Google Analytics (_utma, _utmb, _utmc, _utmz):** Ti piškotki se uporabljajo za zbiranje podatkov o tem, kako obiskovalci uporabljajo našo spletno stran, ki smo jo uporabili, da bi jo še izboljšali. Piškotki zbirajo podatke v anonimni obliki, vključno s številom obiskovalcev na spletni strani, od kod so obiskovalci prišli na spletno stran in o straneh, ki so jih obiskali. Politika piškotkov za [Google Analytics](#).
- Piškotki, ki se naložijo ob prijavi v spletno lekarno s Facebook računom:
 - **datr, sb, lu:** Veljavnost 2 leti.
 - **xs, s, c_user, pl, csm, fr:** Veljavnost 3 mesece.
 - **fblo_275399925812248:** Veljavnost 5 mesecev.

KRŠITVE

Uporabnik portala Spletna Lekarna Ljubljana se obvezuje, da le-tega ne bo uporabljal za nezakonite ali pogojem uporabe nasprotujoče namene. Portala Spletna Lekarna Ljubljana se ne sme uporabljati na način, ki bi lahko poškodoval, onemogočil, preobremenil ali škodil portalu ali Lekarni Ljubljana. Prav tako se ne sme ovirati uporabe kateremu koli drugemu uporabniku portala Spletna Lekarna Ljubljana. Prepovedani so vsi poskusi pridobitve nepooblaščenega dostopa do katere koli storitve portala, računalniškega sistema, z njim povezanega omrežja ali podatkov o njegovem kateremu koli drugem uporabniku. Prepovedana je pridobitev oz. poskus pridobitve kakršnega koli gradiva ali informacij s pomočjo kakršnih koli sredstev, ki niso namenoma na voljo v sklopu portala.

Lekarna Ljubljana si pridržuje pravico do blokade oz. izbrisa uporabniškega računa uporabnika, ki bo deloval v nasprotju s temi splošnimi pogoji ali v zvezi s Spletno Lekarno Ljubljana izvajal druga dejanja, ki jih sankcionira zakonodaja Republike Slovenije.

NADZOR

Delovanje Lekarne Ljubljana je pod nadzorom farmacevtske in tržne inšpekcije.

OSTALE DOLOČBE

Lekarna Ljubljana lahko v vsakem trenutku spremeni splošne pogoje uporabe virtualnega asistenta Lekarna Ljubljana, če to zahtevajo vzroki tehnične, komercialne narave ali vzroki, ki so na strani javnosti. Vsaka sprememba bo predhodno ustrezno objavljena na javno dostopnem mediju.

O spremembi splošnih pogojev uporabe virtualnega asistenta Lekarna Ljubljana mora Lekarna Ljubljana uporabnika na primeren način obvestiti. Za primeren način se šteje objava na spletni strani www.lekarnaljubljana.si.

Šteje se, da uporabnik virtualnega asistenta Lekarna Ljubljana soglaša s spremembo splošnih pogojev uporabe portala, če še naprej uporablja storitve virtualnega asistenta Lekarna Ljubljana.

Ko Lekarna Ljubljana uporabniku virtualnega asistenta Lekarna Ljubljana na primeren način obvesti o spremembi splošnih pogojev uporabe portala, ga je dolžna tudi opozoriti, da nadaljnja uporaba portala Spletna Lekarna Ljubljana pomeni, da se strinja s spremenjenimi splošnimi pogoji uporabe portala.

Lekarna Ljubljana bo o vseh spremembah in novostih svoje uporabnike obveščala tudi na vseh mestih, kjer so objavljeni ti splošni pogoji.

Za vse spore, ki izhajajo iz uporabe virtualnega asistenta Lekarna Ljubljana in iz teh splošnih pogojev, ki jih Lekarna Ljubljana in uporabnik ne bi mogla sporazumno rešiti, je pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani.

Skladno z zakonskimi normativi Lekarna Ljubljana ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. Lekarna Ljubljana, ki kot ponudnik blaga in storitev omogoča spletno trgovino na območju Slovenije, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom na povezavi [TUKAJ](#).