

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO PROGRAM ROZŠÍŘENÝCH SLUŽEB

ordinace praktického lékaře pro dospělé společnosti MUDr. Youngová & spol., s.r.o.

Úvodní ustanovení a dobrovolný charakter programu rozšířených služeb

1. Společnost MUDr. Youngová & spol., s.r.o., IČO: 24676772, se sídlem Vítězné náměstí 829/10, Bubeneč, 160 00 Praha 6, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp. zn. C 165343 (dále jen Společnost) poskytuje léčebně-preventivní zdravotnické služby převážně v rámci smluv s veřejnými zdravotními pojišťovnami, a to v ordinaci praktických lékařů v sídle Společnosti (dále jen Ordinace). Společnost poskytuje také některé související služby pouze za úplaty účastníkům programu rozšířených služeb (dále jen Program).
2. Služby poskytované v rámci Programu nejsou hrazené z veřejného zdravotního pojištění a účastník Programu (dále jen Účastník nebo také Pacient) je si vědom toho, že není povinen se Programu zúčastnit, a že pokud má platné veřejné zdravotní pojištění, má i bez účasti v Programu nárok na léčebně-preventivní zdravotnické služby v rozsahu platných smluv mezi Společností a veřejnými zdravotními pojišťovnami. Účast v Programu je zcela dobrovolná a Společnost nepodmiňuje poskytování služeb hrazených z veřejného zdravotního pojištění účastí v Programu, ani neupřednostňuje účastníky Programu oproti ostatním pacientům s veřejným zdravotním pojištěním v rámci služeb hrazených z veřejného zdravotního pojištění. Program v žádném případě nenahrazuje veřejné zdravotní pojištění ani není jeho alternativou.

Uzavření smlouvy o poskytování Služeb

3. Pacient se do Programu zapojí uzavřením smlouvy o poskytování služeb (dále jen Smlouva). Smlouva o poskytování služeb je s pacientem uzavřena okamžikem připsání platby za objednané služby na účet Společnosti, uskutečněním platby dálkově pomocí platební karty či jinou platební metodou anebo předáním platby v hotovosti nebo platební kartou při osobní návštěvě Ordinace. V souladu s § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen občanský zákoník) je obsah Smlouvy stanoven těmito obchodními podmínkami (dále jen Podmínky).
4. Smlouva je uzavřena okamžikem připsání ceny objednaných služeb na účet Společnosti nebo provedením platby v hotovosti, platební kartou nebo jinou metodou dálkové platby přes platební bránu s tím, že pokud Pacient uzavře Smlouvu online (dálkově), je oprávněn využívat objednaných služeb od okamžiku uskutečnění platby v prospěch Společnosti. Účastník je ztotožněn s tím, že v případě pozdějšího odstoupení od Smlouvy mu nebude refundována úhrada za období, během kterého služby Programu využíval, anebo využívat mohl. Pokud pacient uzavře Smlouvu osobně, je taktéž oprávněn využívat služeb okamžikem úhrady smluvní ceny.
5. Pacient je povinen se před uzavřením Smlouvy seznámit s Podmínkami. Smlouva může být uzavřena pouze na základě bezvýhradní akceptace Podmínek Účastníkem. Smluvní strany vylučují aplikaci § 1751 odst. 2 věty první občanského zákoníku.
6. Smlouva může být uzavřena v českém nebo anglickém jazyce. Jazyk Smlouvy si volí Pacient. Podmínky Smlouvy budou Pacientovi předány v písemném vyhotovení nebo budou pacientovi odeslány na email s potvrzením o dokončení objednávky.

Změna Podmínek

7. Účastník bere na vědomí, že Společnost je oprávněna Podmínky jednostranně měnit v přiměřené míře. O takové změně bude pacient vždy informován emailem nebo poštou a nové Podmínky budou též zveřejněny na webových stránkách Společnosti na adrese www.young.co.cz/podminky-programu. Pacient s touto jednostrannou změnou Podmínek Společností souhlasí.
8. Pacient je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět do čtrnácti (14) dnů od okamžiku, kdy se dozvěděl o změně Podmínek, nejpozději však do 14 dnů od doručení oznámení o změně Podmínek. Za den doručení takového oznámení se považuje nejpozději třetí (3.) den následující po odeslání oznámení o změně Podmínek emailem, anebo nejpozději patnáctý den (15.) následující po odeslání změny Podmínek poštou. Pokud bude Společností prokázáno, že oznámení bylo doručeno dříve, pokládá se za den doručení dřívější datum.
9. Pokud pacient vypoví Smlouvu z důvodu změny Podmínek, uhradí mu Společnost do čtrnácti (14) dnů od doručení takového ukončení Smlouvy poplatek za služby, které měl pacient čerpat po dni doručení této výpovědi, avšak v důsledku dobrovolného ukončení Smlouvy těchto služeb pacient nevyužije, a to na základě poměru času zbývajících ke konci platnosti Programu k celkové délce platnosti Programu na základě poslední úhrady Pacienta.
10. Účastník dále bere na vědomí, že Společnost je oprávněna Podmínky jednostranně rozšířit v souvislosti se zavedením případných nových služeb. V tomto případě budou Podmínky doplněné formou příloh. Pacient souhlasí, že zavedení nové služby a rozšíření Podmínek související přílohou, která nijak neupravuje stávající Podmínky a pouze upřesňuje podmínky poskytování nové služby či služeb, nezakládá nárok Pacienta Smlouvu vypovědět.

Ztotožnění Pacienta

11. Při využití služeb v rámci Programu poskytovaných dálkově přes aplikace na adresách oasys.young.co.cz anebo portal.young.co.cz je Pacient povinen při každém přihlášení se ztotožnit, a to buď pomocí hesla pro portál, nebo pomocí hesla pro portál a kódu, který bude zaslán na mobilní telefon, který vede Společnost, jako mobilní telefon pro komunikaci s Pacientem. Jednorázově a při každém obnovení hesla musí Pacient také uvést emailovou adresu pro komunikaci se Společností, kam bude zaslán také kód pro přihlášení. V případě neúspěšného ztotožnění bude Pacient informován přímo online a může kontaktovat Ordinaci pro pomoc s vyřešením vzniklého problému. Pacient musí mít mobilní telefon registrovaný v ČR pro tento účel.
12. Při telefonickém styku musí pacient ověřit svou totožnost uváděním hesla, které si sám určil v rámci písemného *Informovaného souhlasu k podávání informací souvisejících se zdravotním stavem pacienta* (pro souhlasy podepsané do 30. 4. 2018 včetně), nebo *Souhlasu se zpracováním osobních údajů* podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 (pro souhlasy podepsané od 1. 5. 2018 včetně).

Rozsah služeb v Programu

13. V rámci Programu nabízí Společnost tyto rozšířené služby za paušální úhradu (viz čl. 18 a 19 níže):
- možnost zažádat o telefonickou konzultaci s lékařem s tím, že lékař zavolá Účastníkovi zpět (pouze k dispozici pro mobilní čísla a pevné linky se standardní tarifací v ČR);
 - objednávky ve vybraných termínech mimo ordinanční hodiny garantované na základě smluv mezi Společností a veřejnými zdravotními pojišťovnami;
 - možnost komunikace s ordinací emailem anebo přes patientský portál (Portál ve smyslu čl. 22 níže);
 - on-line objednávky s využitím systému k dispozici na adrese oasys.young.co.cz (nesjednáváme objednávky přes email);
 - elektronická žádost o vystavení opakovaného receptu;
 - možnost nechat hlasovou zprávu v záznamníku provozovaném Společností s tím, že Společnost na tuto zprávu zareaguje; a
 - neomezenou bezplatnou aplikaci očkovacích látek Účastníkovi (samotná očkovací látka zůstává hrazená dle platného ceníku Společnosti).

Garance úrovně služeb

14. Společnost vyvine přiměřeně požadovatelné úsilí o dodržování této úrovně kvality služeb:
- zpětné volání od lékaře do jednoho (1) týdne od obdržení žádosti (zejména protože někteří lékaři pracují ve Společnosti pouze jednou za týden), obvykle však do dvou (2) pracovních dnů;
 - termín objednávky pro standardní ošetření k dispozici do dvou (2) pracovních týdnů;
 - odpověď na email do jednoho (1) týdne, obvykle však do dvou (2) pracovních dnů (ze stejného důvodu jako v případě bodu a);
 - objednávkový systém na oasys.young.co.cz k dispozici 99 % času;
 - opakovaný recept odeslaný do dvou (2) pracovních dnů od obdržení žádosti; a
 - reakce na hlasovou zprávu v záznamníku do jednoho (1) týdne, obvykle však do dvou (2) pracovních dnů (ze stejného důvodu jako v případě bodu a).

Společnost však poskytuje Program bez garance Účastníkům, tzn. může ve výjimečných případech dojít k dočasným výpadkům v poskytování služeb nebo k zhoršení jejich kvality.

15. U služeb popsaných v odstavcích 13a, 13b, 13c, 13e a 13f výše, se Společnost zavazuje vyřídit požadavek zadaný ze strany pacienta do konce platnosti účasti Účastníka v Programu, i kdyby mělo dojít k samotnému vyřízení daného požadavku již po ukončení účasti Účastníka v Programu. Společnost se zavazuje poskytovat služby popsané v odstavcích 13d a 13g výše pouze v době platné účasti Účastníka v Programu.
16. U služby popsané v odstavci 13a, Společnost bude usilovat o volání Účastníkovi třikrát (3), a to vždy z čísla +420 222 366 166. Pokud po třech pokusech Účastník stále hovor nebere nebo volané číslo není funkční, Účastník musí založit nový požadavek.
17. U služby popsané v odstavci 13e, Společnost není povinná žádost o vydání opakovaného receptu vyhovět, pokud je potřeba návštěvy pacienta u lékaře z klinických důvodů (obvykle taková návštěva je potřeba minimálně jednou (1) ročně). V případě odmítnutí vydání opakovaného receptu, Společnost to oznámí Účastníkovi emailem nebo SMSkou.

Ceník Programu a jeho uhrazení a refundace

18. Účastník hradí Program vždy předem na určitou dobu (např. dvou týdnů nebo jednoho roku) a stane se Účastníkem na základě platby provedené ve prospěch Společnosti v souladu s těmito Podmínkami. Nejkratší možná doba využívání služeb v rámci Programu jsou dva týdny. Před tím, než Společnost obdrží platbu v hotovosti, pomocí platebního terminálu Společnosti, přes internetovou platební bránu ve prospěch Společnosti nebo připsáním bankovního převodu na účet Společnosti nemá Účastník nárok na služby v rámci Programu, pokud nemá již platný Program na základě minulé platby. Účastník bere na vědomí, že to může trvat přiměřenou dobu po provedení platby přes internetovou platební bránu, než Účastník získá plný přístup k službám v rámci Programu, obvykle ne více než deset minut.
19. Společnost není oprávněna upravit cenu Programu v průběhu předem placeného období účasti; cenu lze upravit pouze při obnově Programu tzn. po vypršení předplaceného období. Ceník Programu platný v době uzavření Smlouvy je následující:
- Roční standardní Program v češtině – 1200 Kč
 - Roční Program pro osoby 65 let a starší v češtině – 600 Kč
 - Roční Program pro studenty, kteří prokážou svůj status jako student pomocí běžně uznávané studentské legitimace, v češtině – 600 Kč (Společnost v tomto případě má právo vyžadovat, aby Účastník předložil platnou studentskou legitimaci anebo poslal její kopii emailem)
 - Roční Program pro osoby s invaliditou III. stupně, kteří prokážou tento status pomocí rozhodnutí PSSZ o přiznání invalidity, nebo aktuální potvrzení z PSSZ o pobírání invalidního důchodu, nebo pro osoby s platným průkazem ZTP/P, v češtině – 600 Kč (Společnost v tomto případě má právo vyžadovat, aby Účastník předložil jeden ze zmíněných dokumentů, anebo poslal její kopii emailem)
 - Dvoutýdenní Program v češtině – 500 Kč

Služby v rámci výše uvedených programů jsou poskytovány výhradně v češtině; pokud Účastník vyžaduje služby v rámci některého z programů byť pouze zčásti v angličtině, jeho cena je navýšena o 25 %. Ceník a Podmínky poskytování služeb platí vždy nejdéle po dobu objednaného období (trvání Smlouvy). Po ukončení Smlouvy z jakéhokoliv důvodu nemá pacient právo na prodloužení Smlouvy za původních podmínek a za původní cenu, pokud v průběhu trvání Smlouvy došlo ke změně Podmínek nebo ceníku.

20. Vzhledem k tomu, že převážná většina služeb poskytovaných Společností jsou zdravotnickými službami, Společnost není plátcem DPH. V případě, že Společnost se stane plátcem DPH, vyhrazuje právo upravit ceník v této souvislosti.
21. Účastník má právo na refundaci služeb uhrazených v rámci Programu, ať z části nebo vcelku, pouze v případě jejich neposkytnutí ze strany Společnosti nebo jiných zákonných důvodů, tj. nikoliv z jiných důvodů jako např. přeregistrace k jinému poskytovateli zdravotnických služeb, zániku veřejného zdravotního pojištění Účastníka, či ukončení poskytování zdravotnických služeb pro Účastníka (tzn. péči o Účastníka ve smyslu pacienta) v souladu s § 48 zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů. Společnost refunduje uhrazenou cenu nebo její část vždy, když pacient platně odstoupí od Smlouvy. Společnost refunduje cenu služeb nebo její část vždy, když Společnost ukončí svoji činnost nebo nebude po více jak přiměřenou dobu plnit své závazky ze Smlouvy v souladu s těmito Podmínkami. Refundace proběhne obdobně podle odstavce 9 těchto Podmínek.

Podmínky užívání internetového portálu Společnosti

22. Internetový objednávací a informační systém dostupný na oasys.young.co.cz anebo portal.young.co.cz (dále jen Portál) slouží pro elektronické objednání návštěvy v Ordinaci Společnosti a k dalším online službám poskytovaným Společností. Plná funkčnost Portálu je vyhrazena pro Účastníky Programu.
23. Uživatelem je každý i budoucí pacient Společnosti, který má zájem o užívání Portálu a provede v Portálu registraci. Provozovatelem Portálu je Společnost.
24. Je-li objednávka Pacienta zrušena
- (i) méně než 24 hodin před samotným výkonem,
 - (ii) více než jednu hodinu po obdržení připomínky k objednávce ve formě SMS či emailové zprávy nebo
 - (iii) se Uživatel dostaví k provedení výkonu pozdě či se nedostaví vůbec,
- je objednávání prostřednictvím Portálu pro Uživatele zablokováno a příští objednávku bude Uživatel nucen provést osobně přímo v ordinaci.
25. Odstavec 24 těchto Podmínek se neuplatní v případech zásahu vyšší moci.
26. Při provádění objednávky přímo v ordinaci Uživatel zdravotním sestřám uvede záměr znovu aktivovat možnost provádění objednávek elektronicky nebo prostřednictvím telefonu. Po takto provedené objednávce bude objednávání prostřednictvím Portálu pro Uživatele opět aktivováno a další objednávku je možno opět provádět elektronicky či prostřednictvím telefonu. Pokud se Pacient dopustí skutečností uvedených v bodě 24 těchto Podmínek alespoň třikrát (3) během dvanácti (12) po sobě jdoucích měsíců, Společnost si vyhrazuje právo dále neposkytovat Program danému Uživateli resp. Pacientovi.

Podmínky pro nakládání s osobními údaji

27. Pro založení účtu v internetovém portálu je pacient, který má zájem využívat tento systém povinen poskytnout předepsané údaje. Před založením nebo po založení účtu v Portále je nezbytné, aby pacient podepsal *Souhlas se zpracováním osobních údajů* osobně v Ordinaci dle odstavce 28 a 29 těchto Podmínek (nestačí tedy *Informovaný souhlas k podávání informací souvisejících se zdravotním stavem pacienta* podepsaný do 30. 4. 2018 včetně). V opačném případě nebude moci Společnost pacienta dostatečně spolehlivě ztotožnit dle odstavce 11 Podmínek, a funkčnost Portálu bude omezena.
28. Osobní údaje pacientů jsou zpracovávány v souladu s těmito Podmínkami. Zpracování osobních údajů se řídí směrnici upravující nakládání s osobními údaji pacientů Společnosti a souhlasem, pokud pacient tento souhlas Společnosti udělil. Souhlas se zpracováním osobních údajů je pacient oprávněn odmítnout udělit, popřípadě je oprávněn zvolit si rozsah, v jakém se zpracováním osobních údajů nad rámec nezbytného zpracování souhlasí.
29. Vzorový souhlas je k nahlédnutí v ordinaci Společnosti a online dostupná na webu www.young.co.cz/osobni-udaje.

Kontaktní údaje Společnosti

30. Společnost má následující kontaktní údaje:

Telefon: +420 222 366 166

Email: ordinace@young.co.cz

Adresa: Vítězné náměstí 829/10, 160 00 Praha 6 – Bubeneč

Odstoupení od Smlouvy

31. Společnost i pacient jsou oprávněni od Smlouvy odstoupit pouze z těch důvodů, které stanoví kogentní ustanovení českých právních předpisů, zejména pak občanského zákoníku.
32. Od Smlouvy je možné odstoupit písemným odstoupením od Smlouvy adresovaným druhé smluvní straně, a to buď emailem, nebo doporučenou poštou. Jakékoliv odstoupení je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení. Za den doručení takového oznámení se považuje nejpozději třetí (3.) den následující po odeslání oznámení o odstoupení emailem, anebo nejpozději patnáctý den (15.) následující po odeslání odstoupení poštou. Pokud bude Společností prokázáno, že oznámení bylo doručeno dříve, pokládá se za den doručení dřívější datum.
33. V případě odstoupení od Smlouvy Pacientem Společnost nevrací Pacientovi platbu za období, v jehož rozsahu Pacient relevantních služeb využíval, anebo využívat mohl.
34. Pacient má právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě čtrnácti (14) dnů od uzavření Smlouvy, a to bez udání důvodu.

Oprava Smlouvy

35. Pacient je oprávněn kdykoliv kontaktovat Společnost za účelem opravy chyby v objednávce Programu, a to na kontaktních údajích uvedených výše v odstavci 30 této Smlouvy.

Pravidla chování Společnosti

36. Společnost a její zaměstnanci a dodavatelé dodržují závazná pravidla pro poskytování zdravotnických služeb v České republice, zejména, nikoliv však výlučně, pak zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů.
37. Společnost si vyhrazuje právo vypracovat vnitřní řád a řídit provoz tímto řádem v souladu mj. s čl. 48 odst. (2) (d) Zákona o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů. Pacient souhlasí, že zavedení takového vnitřního řádu nezakládá na změnu těchto Podmínek.

Mimosoudní řešení sporů

38. Smluvní strany se zavazují řešit jakékoliv spory vzniklé ze Smlouvy nebo Podmínek dohodou a smírnou cestou, a to i za případné pomoci mediátora, kterým pro tyto účely může být Česká lékařská komora (<http://www.lkcr.cz>).
39. Pacient je vždy oprávněn domáhat se svých práv ze Smlouvy a těchto Podmínek u příslušného soudu.

Příloha č. 1 k Všeobecným podmínkám pro program rozšířených služeb ordinace praktického lékaře pro dospělé společnosti MUDr. Youngová & spol., s.r.o. (dále jen „Podmínky“), a to ve smyslu odst. 10 Podmínek (dále jen „Příloha“)

1. Odstavec 19 Podmínek se nahrazuje následujícím zněním:

„19. Společnost není oprávněna upravit cenu Programu v průběhu předem placeného období účasti; cenu lze upravit pouze při obnově Programu tzn. po vypršení předplaceného období. Ceník Programu platný v době uzavření Smlouvy je následující:

- *Roční standardní Program v češtině – 1200 Kč*
- *Roční Program pro osoby 65 let a starší v češtině – 600 Kč*
- *Roční Program pro studenty, kteří prokážou svůj status jako student pomocí běžně uznávané studentské legitimace, v češtině – 600 Kč (Společnost v tomto případě má právo vyžadovat, aby Účastník předložil platnou studentskou legitimaci anebo poslal její kopii emailem)*
- *Roční Program pro osoby s invaliditou III. stupně, kteří prokážou tento status pomocí rozhodnutí PSSZ o přiznání invalidity, nebo aktuální potvrzení z PSSZ o pobírání invalidního důchodu, nebo pro osoby s platným průkazem ZTP/P, v češtině – 600 Kč (Společnost v tomto případě má právo vyžadovat, aby Účastník předložil jeden ze zmíněných dokumentů, anebo poslal její kopii emailem)*
- *Dvoutýdenní Program v češtině – 500 Kč*

Společnost poskytuje slevu z těchto cen v případě, že Účastník uhradí obnovení účasti v Programu před koncem platnosti stávajícího Programu, a to následovně:

- *Roční standardní Program v češtině s věrnostní slevou – 990 Kč*
- *Roční Program pro osoby 65 let a starší v češtině s věrnostní slevou – 495 Kč*
- *Roční Program pro studenty v češtině s věrnostní slevou – 495 Kč*
- *Roční Program pro osoby s invaliditou III. stupně v češtině s věrnostní slevou – 495 Kč*
- *(Dvoutýdenní Program v češtině – beze slevy)*

V případě uhrazení obnovení účasti v Programu po vypršení platnosti stávajícího Programu, bude délka platnosti nově koupeného Programu určena tak, aby poměr mezi touto délkou a standardní roční délkou odpovídal poměru uhrazené ceny oproti ceně bez věrnostní slevy. Tím není dotčeno právo Účastníka dle odst. 34 výše.

Služby v rámci výše uvedených programů jsou poskytovány výhradně v češtině; pokud Účastník vyžaduje služby v rámci některého z programů byť pouze zčásti v angličtině, jeho cena je navýšena o 25 %. Ceník a Podmínky poskytování služeb platí vždy nejdéle po dobu objednaného období (trvání Smlouvy). Po ukončení Smlouvy z jakéhokoliv důvodu nemá pacient právo na prodloužení Smlouvy za původních podmínek a za původní cenu, pokud v průběhu trvání Smlouvy došlo ke změně Podmínek nebo ceníku.“

2. Společnost je oprávněna označovat Program také pomocí obchodního názvu „Care+“ a Účastníka Programu jako „klienta“ Programu.
3. Společnost poskytuje Účastníkům Programu samostatné telefonní číslo a emailovou adresu.
4. Tato Příloha č. 1 Podmínek je platná a účinná a je nedílnou součástí Podmínek ode dne 1. 4. 2019.

Příloha č. 2 k Všeobecným podmínkám pro program rozšířených služeb ordinace praktického lékaře pro dospělé společnosti MUDr. Youngová & spol., s.r.o. (dále jen „Podmínky“), a to ve smyslu odst. 10 Podmínek (dále jen „Příloha“)

1. Odstavec 13 Podmínek je doplněn o nový bod takto:

„h. možnost sjednat dálkovou konzultaci s lékařem na domluvenou hodinu, buď telefonicky, nebo pomocí video hovoru; Účastník však bere na vědomí, že pouze některé obtíže lze řešit dálkově a Společnost vyhrazuje právo odmítnout sjednat jakoukoliv dálkovou konzultaci v prospěch konzultace osobně v Ordinaci. Účastník dále bere na vědomí, že je možné, že tato služba bude v budoucnu částečně nebo v celém rozsahu k dispozici všem pacientům z titulu jejího hrazení veřejnými zdravotními pojišťovnami, a že tato případná změna nezakládá důvod pro vypovězení Smlouvy ve smyslu odst. 8 Podmínek.“

2. Tato Příloha č. 2 Podmínek je platná a účinná a je nedílnou součástí Podmínek ode dne 1. 7. 2020.