

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 (dále jen Ordinance). 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 je s Pacientem uzavřena okamžikem připsání platby za objednané služby na účet Společnosti, uskutečněním platby pomocí platební karty či jinou platební metodou anebo předáním platbou v hotovosti. 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. Pokud Pacient uzavře Smlouvu online (dálkově), je oprávněn využívat objednaných služeb od okamžiku připsání platby za objednané služby na účet Společnosti. Pokud Pacient uzavře Smlouvu osobně, je 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 bezvýhradné 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 elektronickou cestou (např. jako odkaz na web zaslán v podobě zprávy v aplikaci Emmy, viz odst. 11 níže) s potvrzením o dokončení objednávky.

Změna Podmínek

7. Účastník bere na vědomí, že Společnost je oprávněna Podmínky jednostranně změnit. O takové změně bude Pacient vždy informován nejméně třicet (30) dní přede dnem, kdy mají nové Podmínky nabýt účinnosti elektronickou cestou (formou zprávy v aplikaci Emmy, viz odst. 11 níže, nebo e-mailem) vždy s uvedením znění nových Podmínek či se zasláným odkazem na webové stránky, kde jsou nové Podmínky dostupné. 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 změny Podmínek odmítnout a Smlouvu z tohoto důvodu písemně vypovědět ke dni předcházejícímu dni účinnosti nových Podmínek do čtrnácti (14) dnů od okamžiku, kdy se dozvěděl o změně Podmínek, nejpozději však do čtrnácti (14) dnů od doručení oznámení o změně Podmínek. Za den doručení takového oznámení se považuje třetí (3.) den následující po odeslání oznámení o změně Podmínek elektronickou cestou (formou zprávy v aplikaci Emmy, viz odst. 11 níže, nebo e-mailem). 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 posledního dne účinnosti původních Podmínek poplatek za služby, které měl pacient čerpat v souladu se Smlouvou i po účinnosti nových Podmínek, 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.

Způsob komunikace na dálku

11. Komunikace na dálku mezi Společností a Účastníkem (vč. v oblasti smluvní), která neproběhne telefonicky, proběhne výhradně prostřednictvím aplikace Emmy, která je k dispozici na stránkách www.sestraemmy.cz (dále jen „**Emmy**“). Společnost nekomunikuje s Účastníkem formou emailu – elektronické pošty. Pro účast v Programu musí Účastník proto mít přístup (účet) zřízený na stránkách moje.sestraemmy.cz a musí taktéž souhlasit se smluvními podmínkami poskytování této služby.

Rozsah služeb v Programu

12. V rámci Programu nabízí Společnost tyto rozšířené služby za paušální úhradu (viz čl. 18 a 19 níže) pro Účastníky s platným veřejným zdravotním pojištěním:
 - a. vyhrazenou telefonickou linku, kde v případě, že nemůže Společnost hovor Účastníka přijmout hned, personál Společnosti zavolá zpět;
 - b. objednávky ve vybraných termínech mimo ordinační hodiny garantované na základě smluv mezi Společností a veřejnými zdravotními pojišťovnami (dále jen „**Smluvní Ordinační Hodiny**“);
 - c. distanční konzultace bez omezení ze strany zdravotní pojišťovny Účastníka a s možností objednat konkrétní termín telefonické konzultace; konzultace na dálku jsou však možné pouze v klinicky odůvodněných případech a o možnosti konzultace na dálku v konkrétním případě rozhoduje odborný personál Společnosti;
 - d. zaslání všech dokumentů v elektronické podobě (Společnost však nezaručuje, že třetí strany takto zasláné dokumenty musejí akceptovat); a
 - e. zaslání výsledků všech laboratorních testů bez výzvy ze strany Účastníka spolu s komentářem lékaře.

13. V rámci Programu nabízí Společnost tyto rozšířené služby za paušální úhradu (viz čl. 18 a 19 níže) pro Účastníky **bez** platného veřejného zdravotního pojištění, ovšem pouze v případě, že Účastník hradí plnou cenu Programu pro osoby bez platného veřejného zdravotního pojištění:
- vyhrazenou telefonickou linku, kde v případě, že nemůže Společnost hovor Účastníka přijmout hned, personál Společnosti zavolá zpět;
 - objednávky ve vybraných termínech mimo Smluvní Ordinační Hodiny;
 - distanční konzultace s možností objednat konkrétní termín telefonické konzultace do maximálního počtu 5 konzultací za 12 po sobě jdoucích měsíců; konzultace na dálku jsou však možné pouze v klinicky odůvodněných případech a o možnosti konzultace na dálku v konkrétním případě rozhoduje odborný personál Společnosti;
 - zasílání všech dokumentů v elektronické podobě (Společnost však nezaručuje, že třetí strany takto zasláné dokumenty musejí akceptovat);
 - zasílání výsledků všech laboratorních testů bez výzvy ze strany Účastníka spolu s komentářem lékaře; a
 - možnost nechat vystavit opakovaný recept bezplatně a bez osobní návštěvy sídla Společnosti; tato možnost je však k dispozici pouze v klinicky odůvodněných případech a o možnosti vystavit recept na dálku v konkrétním případě rozhoduje odborný personál Společnosti; tato možnost je dále k dispozici pouze v případě, kdy Účastník podstoupil preventivní či stejně komplexní prohlídku osobně v sídle Společnosti v době maximálně 24 měsíců před žádostí o vystavení opakovaného receptu.

Garance úrovně služeb

14. Společnost vyvine přiměřeně požadovatelné úsilí o dodržování této úrovně kvality služeb:
- v případě, že se Účastník nedovolá na vyhrazenou telefonickou linku, personál Společnosti zavolá zpět do jednoho pracovního dne;
 - dostupnost termínu mimo Smluvní Ordinační Hodiny nebo v rámci Smluvních Ordinačních Hodin do jednoho (1) pracovního dne; a
 - zasílání výsledků laboratorních testů nejpozději do sedmi (7) pracovních dnů po jejich doručení Společnosti.

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

15. U služeb popsaných v odstavcích 12b / 13b a 12c / 13c / 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 12a/13a, 12d/13d a 12e/13e výše pouze v době platné účasti Účastníka v Programu.
16. U služby popsané v odstavci 12a / 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, Společnost již nadále není povinna Účastníka v této věci kontaktovat a pokud Účastník má nadále o poskytovanou službu zájem, Účastník musí založit nový požadavek.
17. U služby popsané v odstavci 13f, Společnost není povinná žádost o vydání opakovaného receptu vyhovět, pokud je dle Společnosti potřeba návštěvy Pacienta u lékaře z klinických důvodů (obvykle taková návštěva je potřeba minimálně jednou (1) za šest měsíců). V případě odmítnutí vydání opakovaného receptu oznámí Společnost Účastníkovi takovéto odmítnutí zprávou v Emmy nebo SMSkou na telefonní číslo Účastníka, které Společnosti sdělil.

Ceník Programu a jeho uhrazení a refundace

18. Účastník hradí Program vždy předem na dobu jednoho roku a stane se Účastníkem na základě připsané platby na účet Společnosti nebo předání platby v hotovosti či platby platební kartou v ordinaci provedené ve prospěch Společnosti v souladu s těmito Podmínkami. Před tím, než Společnost obdrží platbu v hotovosti či platební kartou nebo bude platba připsána 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 připsání platby na účet Společnosti může trvat přiměřenou dobu po provedení platby bankovním převodem či přes internetovou platební bránu, a tím i tak může trvat přiměřenou dobu, než Účastník získá plný přístup k službám v rámci Programu; tato přiměřená doba obvykle netrvá více než deset (10) minut.
19. Společnost není oprávněna upravit cenu Programu v průběhu předem zaplaceného období účasti; cenu lze upravit pouze při obnově Programu tzn. po vypršení předplaceného období. Ceník Programu platný k datu účinnosti těchto všeobecných smluvních podmínek je následující:
- roční Program v češtině pro Účastníky s platným veřejným pojištěním – 1.490 Kč
 - roční Program v angličtině pro Účastníky s platným veřejným pojištěním – 1.990 Kč
 - roční Program (bez ohledu na jazyk) pro Účastníky bez platného veřejného zdravotního pojištění – 4.990 Kč

Ceník a Podmínky poskytování služeb platí vždy nejdéle po dobu objednaného období (trvání Smlouvy), tj. po dobu jednoho (1) roku. Po ukončení Smlouvy z jakéhokoli 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 se Společnost stane plátcem DPH, vyhrazuje si 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 neposkytování 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.

Kontaktní údaje Společnosti

22. Společnost má následující kontaktní údaje:

Telefon: +420 222 366 166

Emmy: sestraemmy.cz/young-co

Email: ordinace@young.co.cz

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

Odstoupení od Smlouvy, doba trvání Smlouvy

23. Společnost i Pacient jsou oprávněni od Smlouvy odstoupit pouze z těch důvodů, které stanoví kogentní ustanovení českých právních předpisů, zejména pak občanského zákoníku.
24. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, a to na dobu jednoho (1) roku. Společnost je oprávněna Pacienta před skončením Smlouvy kontaktovat a dotázat se, zda si Pacient přeje uzavřít novou Smlouvu dle aktuálních Podmínek.
25. Od Smlouvy je možné odstoupit písemným odstoupením od Smlouvy adresovaným druhé smluvní straně, a to buď zprávou v Emmy, 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 v Emmy, 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.
26. V případě odstoupení od Smlouvy Pacientem Společnost nevrací Pacientovi platbu za období, v jehož rozsahu Pacient relevantních služeb využíval, anebo využívat mohl. V případě odstoupení od Smlouvy Společností, vrátí Společnost Pacientovi část platby vypočítanou na základě poměru času zbývajících ke konci platnosti Programu k celkové délce platnosti Programu.
27. Pacient má právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě čtrnácti (14) dnů od uzavření Smlouvy, a to bez udání důvodu.
28. V případě, že byla Smlouva uzavřena dálkově (online), Pacient bere na vědomí, že po dobu trvání lhůty k odstoupení od Smlouvy dle čl. 27, Společnost poskytuje služby dle těchto Podmínek jen tehdy, pokud o ně Pacient výslovně požádá. Pakliže dojde k takovému poskytnutí služeb a Pacient následně využije svého práva odstoupit od Smlouvy dle článku 27, Společnost Pacientovi v souladu s ust. § 1834 občanského zákoníku vrátí pouze část platby vypočítanou na základě poměru času zbývajících ke konci platnosti Programu k celkové délce platnosti Programu.

Oprava Smlouvy

29. Pacient je oprávněn kdykoliv kontaktovat Společnost za účelem opravy chyby v objednávce Programu, a to na kontaktních údajích uvedených výše v odstavci 22 této Smlouvy.

Obchodní názvy

30. Společnost je oprávněna označovat Program také pomocí obchodního názvu „Komfort+“ (dříve také „Care+“) a Účastníka Programu jako „klienta“ Programu.

Pravidla chování Společnosti

31. 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.
32. Společnost si vyhrazuje právo uplatňovat vnitřní řád Společnosti a řídit provoz s tímto řádem v souladu mj. s čl. 48 odst. (2) (d) Zákona o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů. Pacient souhlasí, že úprava vnitřního řádu nezakládá povinnost ke změně těchto Podmínek.

Vnitřní řád Společnosti je veřejně dostupný v místě Sídla Společnosti a taktéž na webových stránkách Společnosti (www.young.co.cz.)

Mimosoudní řešení sporů

33. 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>).
34. Pacient je vždy oprávněn domáhat se svých práv ze Smlouvy a těchto Podmínek u příslušného soudu.

S účinností od 15. ledna 2024 se tyto všeobecné podmínky vztahují na pacienty, kteří již jsou zapojeni do Programu podle předchozí verze podmínek. Pro nové pacienty, kteří uzavírají smlouvu, se tyto podmínky stávají účinnými od 22. prosince 2023.

MUDr. Youngová & spol., s.r.o.
MUDr. Adriana Youngová, jednatelka