

## Všeobecné obchodní podmínky organizace služeb

společnosti Medicínské centrum Praha s.r.o., IČ: 250 32 119, se sídlem Praha 4, Mezi Vodami 205, PSČ: 143 00, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 116020 (dále jen „poskytovatel“)

### I. Poskytování služeb

Poskytovatel nabízí svým klientům služby organizační povahy, které spočívají v provozování rezervačního on-line systému, který umožňuje zprostředkování a plánování poskytování zdravotních služeb prostřednictvím poskytovatele, a to tak, že klientovi umožní:

- a. rezervaci dle potřeb a časových možností klienta v návaznosti na kapacitní možnosti zdravotnických pracovníků poskytovatele,
- b. uložení klientových dat do rezervačního systému a jejich zabezpečení a ochrana, tj. vytvoření uživatelského účtu v rezervačním on-line systému
- c. vytvoření předběžné rezervace klienta v rámci rezervačního systému (dále jen „předběžná rezervace“),
- d. po uhrazení ceny rezervace uložení závazné rezervace v rezervačním systému (dále jen „závazná rezervace“),
- e. zobrazení reálných kapacitních možností zdravotnických pracovníků poskytovatele,
- f. provádění změn závazných rezervací nejpozději do 7 dnů před vybraným termínem rezervace,
- g. organizaci, zabezpečení a zprostředkování následného poskytnutí souvisejících zdravotních služeb dle časových potřeb klienta
- h. organizaci, zabezpečení a zprostředkování následného poskytnutí zdravotních služeb dle časových potřeb klienta v závazném termínu rezervace v komfortním prostředí, k dispozici nápoje (káva, čaj, nealkoholické nápoje) a tiskoviny,
- i. telefonické konzultace s pracovníkem poskytovatele a řešení klientových požadavků telefonicky, tam kde je to vzhledem k povaze požadavků možné,
- j. organizaci elektronické komunikace s klientem s garancí odpovědi,
- k. zaslání podkladů pro poskytnutí služeb organizační povahy prostřednictvím pošty

dále vše jen „služby organizační povahy“.

### II. Klientský účet

Na základě provedené registrace, respektive vytvoření uživatelského účtu, v on-line systému MCP může Klient po jeho aktivaci Provozovatelem (nejpozději do 48 hodin od odeslání registračního formuláře) přistupovat do svého uživatelského účtu. Klient v rámci účtu může provádět rezervace a objednávky laboratorních vyšetření nabízených rezervačním on-line systémem MCP. Při registraci do on-line systému je Klient povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje a při jakékoliv změně je aktualizovat. Údaje uvedené v uživatelském účtu v on-line systému MCP jsou Poskytovatelem považovány za správné. Přístup k uživatelskému účtu on-line systému MCP je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Klient je povinen

zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu a není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.

Klient tímto bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení poskytovatele, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob. Poskytovatel může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy Klient svůj účet déle jak 2 roky nevyužívá, či v případě, kdy Klient poruší své povinnosti vyplývající z všeobecných obchodních podmínek. Klient může zrušit svůj účet kdykoli bez udání důvodu a to prostřednictvím e-mailové adresy [recepce@mc-praha.cz](mailto:recepce@mc-praha.cz) nebo telefonicky na tel. číslech 270 003 562 / 564.

### **III. Odměna za služby organizační povahy**

1. Poskytovateli za služby organizační povahy popsané v článku I. všeobecných obchodních podmínek (body a – h) přísluší odměna ve výši stanovené rezervačním systémem poskytovatele jako „cena rezervace“. Při využití on-line rezervačního systému je po vytvoření předběžné rezervace klient vyzván k úhradě odměny poskytovatele ve výši ceny rezervace, a to způsobem dle čl. IV. těchto všeobecných obchodních podmínek „Platební podmínky“. Cena rezervace je v rezervačním systému uvedena s DPH v zákonné výši.

2. Cena rezervace se odvíjí od typu rezervace. Typy rezervace jsou: standardní, přednostní, universální a rezervace pro mimořádné případy. Přednostní rezervace, universální a rezervace pro mimořádné případy spočívá ve větší míře organizace termínů tak, aby bylo možné v případě potřeby termín uvolnit v souladu s potřebami klienta. Rezervační systém dále rozlišuje běžnou „rezervaci“ a „první rezervaci“. První rezervace je spojená s vnesením dat do rezervačního systému, v souvislosti s tím, je navýšena cena první rezervace oproti běžné rezervaci. Prostřednictvím rezervačního systému je možné si naplánovat i další služby nabízené poskytovatelem (např. všeobecnou komplexní prohlídku, komplexní vyšetření a komplexní genetickou analýzu apod.). Rozsah těchto služeb je uveden na webových stránkách MCP v sekci Služby.

Cena rezervace je uvedena v rezervačním systému, klient je o ceně rezervace informován před potvrzením rezervace.

3. Poskytovateli za služby organizační povahy popsané v článku I. všeobecných obchodních podmínek (body i - k) přísluší odměna, a to následovně: zaplacením ceny uvedené níže vzniká nárok na čerpání služeb (body i - k) v délce 3 (slovy tři), respektive 6 (slovy šesti), respektive 12 (slovy dvanácti) měsíců. Tyto služby lze libovolně prodlužovat. Prodloužení/objednání služeb je možné uskutečnit prostřednictvím e-mailové adresy [recepce@mc-praha.cz](mailto:recepce@mc-praha.cz) nebo telefonicky na tel. číslech 270 003 562 / 564.

a) Cena služeb (body i - k) za 3 měsíce: 3.000 Kč.

b) Cena služeb (body i - k) za 6 měsíců: 4.000 Kč.

c) Cena služeb (body i - k) za 12 měsíců: 6.000 Kč.

4. Poskytovatel nabízí svým klientům zvýhodněný celoroční poplatek v ceně 3.000 Kč, který v sobě zahrnuje jak služby organizační povahy popsané v článku I. všeobecných obchodních podmínek (body i - k), tak 10% slevu na rezervace uskutečněné v tom kalendářním roce, na který je poplatek zaplacen. Poplatek je možné si sjednat na kalendářní rok za podmínek upřesněných Poskytovatelem na jeho webových stránkách.

#### **IV. Platební podmínky**

1. Odměna za služby organizační povahy (body a - h) je uvedena v rámci rezervačního systému jako cena rezervace, kterou je možné uhradit platební kartou přesměrováním na on-line platební bránu, nebo platbou na účet poskytovatele (č.ú.: 2836699359/0800) dle výzvy k úhradě, kterou obdrží klient bezprostředně po vytvoření předběžné rezervace elektronicky na svůj e-mail; klient je povinen uhradit objednané služby organizační povahy předem, a to nejpozději do 7 dní od obdržení výzvy k úhradě. Připsáním platby na účet poskytovatele s uvedením variabilního symbolu (číslo rezervace) je sjednáno poskytnutí služeb organizační povahy klientovi. Po připsání platby na účet poskytovatele se rezervace stává závaznou pro obě smluvní strany. Po uskutečnění platby obdrží klient e-mail s potvrzením úhrady služeb organizační povahy, jehož přílohou bude daňový doklad (faktura), dále informace o místě a časových dispozicích sjednaných služeb.
2. V případě platby kartou on-line je nutné učinit platbu ihned, nebo nejpozději do 1 hodiny od vytvoření předběžného termínu v rezervačním systému, platba probíhá na základě přesměrování na platební bránu. Po uskutečnění platby se rezervace stává závaznou. Po uskutečnění platby obdrží klient e-mail s potvrzením úhrady služeb organizační povahy, jehož přílohou bude daňový doklad (faktura), dále informace o místě a časových možnostech sjednaných služeb.
3. V případě, že klient zvolí rezervaci ke službám organizační povahy, které mají nastat v příštích sedmi dnech, úhrada ceny služeb organizační povahy prostřednictvím výzvy k úhradě není možná. Klient uhradí cenu takových služeb buď on-line platební kartou prostřednictvím rezervačního systému, nebo v hotovosti na pracovišti poskytovatele, nejpozději však v den závazné rezervace ke službám organizační povahy. Pokud klient cenu rezervace neuhradí (platební kartou, nebo hotově), vystaví poskytovatel na cenu takové rezervace daňový doklad (fakturu), kterou zašle elektronicky na e-mail klienta. Klient je povinen k její úhradě ve lhůtě splatnosti (7 dní od data vystavení).
4. V případě, že klient zvolí rezervaci dermatologického zákrového sálku, bere na vědomí, že nad rámec odměny za služby organizační povahy bude klient po skončení zákroku povinen uhradit poskytovateli odměnu za jednotlivé dermatologické zákroky provedené zdravotnickým personálem poskytovatele ve výši dle aktuálního ceníku dermatologických zákroků. Ceník je k dispozici k nahlédnutí na recepci poskytovatele nebo na webových stránkách poskytovatele [www.mc-praha.cz](http://www.mc-praha.cz). Klient se zavazuje provést úhradu ceny takto provedených dermatologických zákroků bezprostředně po jejich provedení, a to buď v hotovosti, nebo platební kartou na pracovišti poskytovatele. Poskytovatel na služby poskytnuté v rámci dermatologického zákrového sálku vystaví daňový doklad.

5. Odměna za služby organizační povahy (body i - k) je uvedena v č. III, bod 3. Po e-mailové či telefonické objednávce služeb obdrží klient na svůj e-mail nebo poštou nejpozději do 7 pracovních dnů výzvu k úhradě. Klient je povinen uhradit objednané služby organizační povahy (body i - k) předem, a to nejpozději do data splatnosti uvedeném na výzvě k úhradě. Připsáním platby na účet poskytovatele s uvedením variabilního symbolu nebo zaplacením odměny v hotovosti nebo platební kartou na pracovišti poskytovatele, je sjednáno poskytnutí služeb organizační povahy (body i - k) klientovi. Služby se zaplacením odměny stávají závaznými pro obě smluvní strany. Po uskutečnění platby obdrží klient e-mail s potvrzením úhrady služeb organizační povahy (body i - k), jehož přílohou bude daňový doklad (faktura), s informacemi o platnosti sjednaných služeb.

## **V. Zrušení rezervace (storno) Klientem**

1. Klient je oprávněn ke zrušení závazné rezervace nejpozději 7 dní předem, a to prostřednictvím rezervačního systému, nebo telefonicky na čísle +420 270 003 563 s tím, že poskytovatel vrátí klientovi:
  - a) 100% ceny rezervace závazného termínu, pokud ji klient zruší do 7 dní ode dne její úhrady a nenastane částečné plnění objednaných služeb,
  - b) 80% ceny rezervace závazného termínu, pokud ji klient zruší déle než 7 dní od její úhrady a 7 dní před závazným termínem a nenastane částečné plnění objednaných služeb (např. organizace elektronické komunikace s klientem s garancí odpovědi, organizace, zabezpečení a zprostředkování následného poskytnutí souvisejících zdravotních služeb dle časových potřeb klienta, zaslání podkladů pro poskytnutí služeb prostřednictvím pošty). Zbývající část ceny rezervace je „storno poplatkem“, který poskytovatel z ceny rezervace strhne po provedení storna v systému.
  - c) 50% ceny rezervace pokud ji klient zruší déle než 7 dní od její úhrady a 7 dní před závazným termínem a pokud dojde k částečnému plnění služeb organizační povahy (např. organizace elektronické komunikace s klientem s garancí odpovědi, organizace, zabezpečení a zprostředkování následného poskytnutí souvisejících zdravotních služeb dle časových potřeb klienta, zaslání podkladů pro poskytnutí služeb prostřednictvím pošty).
2. Nezruší-li klient závaznou rezervaci nejpozději 7 dní předem a nedostaví se v tomto závazném termínu k čerpání služeb organizační povahy sjednaných poskytovatelem, nemá nárok na vrácení již uhrazené odměny poskytovatele za rezervaci a poskytované služby organizační povahy – cena rezervace bez nároku na náhradu propadá.

## **VI. Zrušení služeb organizační povahy popsaných v článku I. všeobecných obchodních podmínek (body i - k)**

Klient je oprávněn ke zrušení služeb organizační povahy popsaných v článku I. všeobecných obchodních podmínek (body i - k) pouze telefonicky na tel. číslech 270 003 562 / 564 s tím, že poskytovatel vrátí klientovi 100 % ceny přijaté odměny, pokud klient zruší služby do 7 dní ode dne její úhrady a nenastane částečné plnění objednaných služeb.

Nezruší-li klient služby organizační povahy popsané v článku I. všeobecných obchodních

podmínek (body i - k) dle bodu a) tohoto článku nebo dojde-li k částečnému plnění objednaných služeb, odměna bez nároku na náhradu propadá.

#### **VII. Změna rezervace klientem**

Klient je oprávněn ke změně závazného termínu rezervace nejpozději 7 dní předem, a to pouze telefonicky na čísle +420 270 003 563. Změna závazné rezervace je možná pouze jednou. O novém termínu závazné rezervace stejného typu rozhoduje poskytovatel. Pokud nebudou služby organizační povahy čerpány do 3 měsíců ode dne vznesení požadavku na změnu, nárok na jejich čerpání bez náhrady zaniká.

#### **VIII. Automatické storno předběžného termínu rezervace provedené rezervačním systémem**

Rezervační systém automaticky zruší (stornuje) předběžnou rezervaci učiněnou klientem, pokud Klient zvolil pro úhradu ceny rezervace:

- a) platbu on-line a tuto platbu neuskutečnil nejpozději během 1 hodiny od vytvoření předběžné rezervace,
- b) platbu převodem na účet na základě výzvy k úhradě, kterou obdržel elektronicky po vytvoření předběžné rezervace na svůj e-mail, avšak platbu neuhradil do data splatnosti (splatnost výzvy k úhradě je 7 dní ode dne vystavení).

#### **IX. Změna rezervace Poskytovatelem**

Poskytovatel si vyhrazuje právo na jednostrannou změnu termínu rezervace v návaznosti na kapacitní možnosti zdravotnických pracovníků poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí nového termínu rezervace v nejbližším možném termínu v návaznosti na kapacitní možnosti zdravotnických pracovníků poskytovatele.

#### **X. Informace o zpracování osobních údajů**

V souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění jsme povinni Vás informovat o tom, v jakém rozsahu a pro jaký účel budou osobní údaje zpracovány, kdo a jakým způsobem bude osobní údaje zpracovávat a komu mohou být osobní údaje zpřístupněny. Tyto informace jsou uvedeny v příloze č. 1 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

#### **XI. Zvláštní ustanovení**

Poskytovatel si vyhrazuje právo na jednostrannou změnu všeobecných obchodních podmínek rezervačního systému. Na klienta se vztahují všeobecné obchodní podmínky platné v době, kdy činí rezervaci do on-line rezervačního systému.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky rezervačního systému jsou platné a účinné od 24.4. 2019.

## **Příloha č. 1 Všeobecných obchodních podmínek rezervačního systému MCP –**

### **Informace o zpracování osobních údajů**

*V souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění jsme povinni informovat Vás jako subjekt údajů (dále jen „Klient“) o způsobu zpracování Vašich osobních údajů v Medicínském centru Praha s.r.o. (dále jen „Správce“).*

Správce a Klient uzavřeli Smlouvu o poskytování služby organizační povahy, která spočívá v provozování rezervačního on-line systému, jehož účelem je zprostředkování a plánování poskytování zdravotních služeb.

V rámci tohoto právního vztahu bude Správce zpracovávat osobní údaje klienta v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění.

### **Realizace smluvního vztahu:**

Toto zpracování je nezbytné pro plnění Smlouvy, jejíž smluvní stranou je Klient. Zpracování osobních údajů klienta se provádí na základě zákonného zmocnění uvedeném v čl. 6, odst. 1, GDPR.

**Na základě tohoto zmocnění není Správce povinen vyžadovat po Klientovi jeho souhlas se zpracováním osobních údajů.**

### **Správce osobních údajů:**

Medicínské centrum Praha s.r.o., se sídlem Mezi Vodami 205/29, 143 00 Praha 4, IČ: 25032119, zapsané ve veřejném rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 116020.

### **Rozsah zpracovávaných osobních údajů:**

- jméno a příjmení,
- rok narození,
- emailová adresa,
- telefon.

### **Účel zpracování poskytnutých údajů:**

Tyto údaje jsou zpracovávány za účelem vedení uživatelského účtu v rámci rezervačního on-line systému MCP, kterým se realizuje zprostředkování a plánování zdravotních služeb poskytovaných klientovi.

### **Doba, po kterou budou poskytnuté osobní údaje uloženy:**

Osobní údaje budou správcem uloženy po dobu trvání registrace klienta.

V případě zrušení uživatelského účtu, ve kterém neexistují záznamy o využití služeb rezervačního systému, budou osobní údaje správcem uloženy po dobu 1 roku.

V případě zrušení uživatelského účtu, ve kterém existují záznamy o využití služeb rezervačního systému, je správce povinen osobní údaje uchovávat po dobu 10 let od ukončení registrace.

Doba uložení je stanovena zákonně - Zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění.

### **Zpracovatelé osobních údajů:**

- **Medicínské centrum Praha s.r.o., Mezi Vodami 205/29, 143 00 Praha 4.**

### **Vaše práva týkající se ochrany vašich osobních údajů:**

- Subjekt údajů má podle čl. 15 GDPR právo na přístup k osobním údajům, které se ho týkají, podle čl. 16 GDPR právo požadovat po správci opravu nepřesných osobních údajů, které se ho týkají, podle čl. 17 GDPR právo na výmaz osobních údajů, které se ho týkají. Subjekt údajů má právo na to, aby správce omezil zpracování osobních údajů subjektu údajů v případech vyjmenovaných v čl. 18 GDPR. Subjekt údajů má právo požadovat, aby ho správce informoval o přijemcích osobních údajů podle čl. 19 GDPR. Správce neprovádí zpracování osobních údajů automatizovaně, právo na přenositelnost údajů podle čl. 20 GDPR se proto neuplatní.
- Podle čl. 21 GDPR má subjekt údajů právo kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se jej týkají, jde-li o zpracování nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci podle čl. 6 odst. 1 písm. e) GDPR.
- Nelze se domáhat výmazu osobních údajů, které je poskytovatel zdravotních služeb povinen shromažďovat na základě právní povinnosti (povinnost uložená právní předpisem).
- Subjekt údajů má právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů. Poštovní adresa: ÚOOÚ, Sochora 27, 170 00 Praha 7, e-mailová adresa: [posta@uouu.cz](mailto:posta@uouu.cz), ID datové schránky: qkbaa2n.

Správce nepředává ani nemá v úmyslu předat osobní údaje do třetí země nebo mezinárodní organizaci.