



## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY VZDÁLENÉHO MONITORINGU FYZIOLOGICKÝCH FUNKCÍ A SRDEČNÍCH AKCÍ

### I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto všeobecné podmínky (dále jen "VP") upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran při poskytování služeb vzdáleného monitoringu fyziologických funkcí a srdečních akcí fyzických osob. Vzdálený monitoring probíhá na základě vlastní žádosti, případně na doporučení ošetřujícího lékaře, avšak to pouze v případě, že Konečný příjemce s monitorováním vysloví souhlas. Vzdálený monitoring probíhá formou bezdrátového přenosu naměřených hodnot, kdy měření zajišťuje Konečný příjemce sám nebo asistovaně ve vlastním sociálním prostředí. Naměřené hodnoty jsou snímány a prostřednictvím zabezpečené sítě přenášeny do Národního dohledového centra. **Národní dohledové centrum** je centrum telemedicínských služeb (dále jen "NDC"). K měření používá měřicí sadu, kterou si pořídí na doporučení NDC nebo ji za tímto účelem obdrží v rámci poskytování služby. Samotné měření probíhá pomocí zdravotnických přístrojů uzpůsobených pro bezdrátový přenos naměřených hodnot. Měření je velmi snadné a intuitivní. V NDC jsou přenesené údaje zpracovávány a vyhodnocovány. Hodnoty jsou zobrazovány v reálném čase prostřednictvím vzdáleného zabezpečeného přístupu a Autorizovaná osoba, příp. osoba, kterou Konečný příjemce uvede jako oprávněnou, má k výsledkům měření zabezpečený vzdálený přístup. Provoz NDC je nepřetržitý a jeho obsluhu zajišťují zkušení asistenti se zdravotnickým vzděláním (dále jen "Monitoring").
- 1.2. Poskytovatelem a provozovatelem "Národního dohledového centra" je Ústav vývoje a klinických aplikací, z.ú., IČO: 022 27 126, se sídlem Technologická 372/2, 708 00 Ostrava, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl U, vložka 130, jako nestátní zdravotnické zařízení, jemuž bylo Krajským úřadem Moravskoslezského kraje, obor zdravotnictví, uděleno oprávnění k poskytování zdravotních služeb dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů, a to pod číslem evidenčním KA/310P/16 (dále jen "Poskytovatel").
- 1.3. Pro účely těchto VP mají níže uvedené pojmy následující význam:
- a) **Autorizovanou osobou** se rozumí osoba, která provádí odborný dohled nad Konečným příjemcem, který jí k tomu udělí odpovídající oprávnění a písemný souhlas, zejména souhlas nahlížet do zdravotní dokumentace Konečného příjemce vedené NDC. Autorizovaná osoba spolu s Konečným příjemcem definuje, případně v průběhu monitoringu mění, základní parametry vzdálené monitorace, tj. určuje druh měřicího přístroje, stanovuje a mění Plán měření, úroveň hlídaných hodnot a sledovaných trendů, způsob způsoby komunikace a rozsah dalších poskytovaných služeb. Autorizovaná osoba je ze strany NDC neprodleně informována o změnách stavu pacienta, v případě, že takovýto rozsah služeb bude požadován uvedením v Plánu měření a na základě požadavku bude nastaven způsob komunikace. Autorizovaná osoba je povinna zacházet s přístupovými údaji tak, aby nemohlo dojít k jejich zneužití; při ztrátě či odcizení přístupových údajů budou tyto údaje neprodleně po oznámení osoby oprávněné k přístupu do portálu zneplatněny a této osobě budou současně zaslány mailem nové přístupové údaje - oznámení lze učinit písemně prostřednictvím emailu. Poskytovatel neodpovídá za jednání ani opomenutí Autorizované osoby. Autorizovanou osobu může být sám Konečný příjemce, pokud o to požádá.
- b) **Oprávněnou osobou** se rozumí osoba, které Konečný příjemce udělil odpovídající oprávnění a písemný souhlas nahlížet do zdravotní dokumentace Konečného příjemce vedené NDC;
- c) **Příjemce** je právnická osoba nebo jiný subjekt, zejména půjde o zdravotnické zařízení případně zařízení sociálních služeb, jemuž Poskytovatel na základě Smlouvy poskytuje Služby monitoringu, aby je Příjemce prostřednictvím svým nebo svých zaměstnanců a za účasti Autorizované osoby zprostředkoval Konečnému příjemci;
- d) **Konečným příjemcem** se rozumí fyzická osoba, která je na základě samostatné a přímé Smlouvy s Poskytovatelem, případně prostřednictvím Smlouvy mezi Poskytovatelem a Příjemcem přímým je konečným objektem Monitoringu;
- e) **Službami** Poskytovatele se rozumí vzdálený Monitoring fyziologických funkcí a srdečních akcí Konečného uživatele spočívající výhradně v následujících úkonech a činnostech uvedených níže taxativním výčtem:
- přenos, ukládání, zobrazování a zpracování monitorovaných hodnot a informací o pacientovi (dále jen "Hodnoty");
  - zajištění komunikace mezi Autorizovanou osobou, případně Oprávněné osoby, Konečným příjemcem a NDC;
  - zpřístupnění hodnot Autorizované, Konečnému příjemci, případně Oprávněné osobě prostřednictvím zabezpečeného dálkového přístupu na Portálu NDC (dále jen "Portál");
- f) **Informovaným souhlasem** se rozumí právní jednání Konečného příjemce, kterým uděluje Poskytovateli souhlas k tomu, aby mu byly Služby poskytnuty, jakož i souhlas k přístupu Poskytovatele k osobním a zdravotním údajům Konečného příjemce s tím, že Konečný příjemce je oprávněn zde určit rovněž jiné osoby oprávněné jeho údaje související s poskytováním Služeb obdržet a být o nich informováni;
- g) **Plánem měření** se rozumí dokument obsahující: (i) dobu Monitoringu, (ii) rozsah a způsob Monitoringu Konečného příjemce, (iii) kontaktní údaje pro komunikaci s Konečným příjemcem a způsoby této komunikace; (iv) rozsah poskytovaných služeb;
- h) **Cenovým ujednáním** se rozumí závazný dokument stanovující cenu Služeb, a to v závislosti na specifikaci uvedené v Plánu měření s tím, že cenové ujednání tvoří nedílnou přílohu Smlouvy o poskytování služby vzdáleného monitoringu fyziologických funkcí a srdečních akcí;
- i) **Předávacím protokolem** se rozumí dokument sloužící k zaznamenání specifikace přístrojů, evidenčních čísel, počtů, stavů a jiných údajů; dále obsahuje informace o spotřebním materiálu a informace o předání přístroje (způsob, místo a datum). Předávací protokol zároveň deklaruje předání a vrácení přístroje a jeho stav v příslušném okamžiku;
- j) **Autorizačním protokolem** se rozumí dokument, na jehož základě Autorizovaná nebo Oprávněná osoba, případně Konečný příjemce získá přístupové údaje k Portálu.
- 1.4. Ustanovení těchto VP jsou nedílnou součástí uzavřené s Příjemcem nebo Konečným příjemcem. Odchylná ujednání ve Smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto VP. V případě, že tyto všeobecné podmínky tvoří přílohu Smlouvy o vzdáleném monitoringu



fyzilogických funkcí a srdečních akcí vyslovuje Příjemce nebo Konečný příjemce svým podpisem smlouvy souhlas i s těmito všeobecnými podmínkami. Všeobecné podmínky se pak považují za samostatné smluvní ujednání mezi Poskytovatelem a Konečným příjemcem. Pro právní vztahy výslovně mezi Poskytovatelem a Konečným příjemcem neupravené se použijí přednostně ve smyslu § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, tyto všeobecné obchodní podmínky a dále příslušná ustanovení občanského zákoníku, případně jiných právních předpisů České republiky.

- 1.5. Tyto VP se použijí přiměřeně také na prodej zboží Poskytovatelem, dochází-li k němu v rámci poskytování Služeb.

## II. SMLUVNÍ VZTAH

- 2.1. Smluvní vztah mezi Konečným příjemcem a Poskytovatelem vzniká podpisem Smlouvy o poskytování služby vzdáleného monitoringu fyziologických funkcí a srdečních akcí (dále jen "Smlouva"). Dodatky, výhrady, omezení či jiné změny provedené ve Smlouvě jsou odmítnutím návrhu na uzavření Smlouvy a považují se za nový návrh. Smlouva je platná pouze, je-li uzavřena v kompletním provedení, včetně veškerých příloh. Předpokladem poskytnutí Služeb je svobodný a Informovaný souhlas Konečného příjemce, který je součástí smluvního vztahu ohledně poskytnutí Služeb. Odmítne-li Konečný příjemce souhlas udělit nebo udělil-li ho s výhradou, smluvní vztah ohledně poskytnutí Služeb nevznikne. Souhlas s poskytnutím Služeb může být kdykoli odvolán; v tom případě platí ustanovení těchto VP o ukončení poskytování Služeb.
- 2.2. Služby poskytované Poskytovatelem jsou výhradně služby uvedené v článku I. těchto VP, jejichž výkonem Poskytovatel nepřebírá odpovědnost za zdravotní stav Konečného příjemce nebo jeho léčbu. Poskytování Služeb nenahrazuje zdravotní nebo lékařskou péči a možnost Konečného příjemce volat lékařskou službu první pomoci. Poskytovatel ani NDC v žádném případě neprovádí, nezajišťuje ani nezprostředkovává akutní péči, ani není subjektem, či poskytovatel záchranné zdravotní služby a jiných krizových složek.
- 2.3. Před podpisem Smlouvy je Příjemce nebo Konečný příjemce povinen nechat si od pověřeného pracovníka Poskytovatele vysvětlit, v čem Služba spočívá, co zahrnuje a jaká je její cena. Pokud má Příjemce nebo Konečný příjemce jakékoli nejasnosti ohledně Služeb, Poskytovatel je povinen mu je sdělit.
- 2.4. Poskytovatel není povinen uzavřít s Příjemcem nebo Konečným příjemcem Smlouvu pokud: (i) Příjemce nebo Konečný příjemce v minulosti neplnil své povinnosti při poskytování Služeb (např. neuhradil cenu Služeb), (ii) Poskytovatel má z jednání Příjemce nebo Konečného příjemce pochybnosti, zda rozumí, co je předmětem Služeb a za jakých podmínek mají být Služby poskytovány, nebo (iii) má pochybnosti, zda má Příjemce nebo Konečný příjemce vážný zájem o čerpání Služeb k účelu, ke kterému jsou určeny.

## III. PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 3.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby odborně a pečlivě. Pracovníci Poskytovatele jsou povinni vůči Příjemci nebo Konečnému příjemci postupovat v souladu se základními hodnotami a profesionálními standardy.
- 3.2. Příjemce, nebo Konečný příjemce, který má vážný zájem o Službu, svůj záměr sdělí Poskytovateli a ten v rámci bezplatné konzultace doporučí postup nezbytný k úspěšnému zahájení čerpání služeb.
- 3.3. Příjemce a Konečný příjemce je povinen v potřebném rozsahu spolupůsobit při poskytování Služeb, zejména pravdivě zodpovědět dotazy Poskytovatele a v případě Služeb, jejichž poskytování vyžaduje dodržování postupů a určitého režimu (Plánu měření), tento postup a režim dodržovat a řídit se doporučeními Poskytovatele nebo Autorizované osoby. Nebude-li Příjemce nebo Konečný příjemce poskytovat požadovanou součinnost, neodpovídá Poskytovatel Služeb za jejich výsledek. Poskytovatel neodpovídá za výsledek poskytovaných Služeb ani v případě, že Příjemce nebo Konečný

příjemce umožní neoprávněné osobě, resp. osobě jiné než Konečnému příjemci, aby využila (resp. zneužila) Služeb Poskytovatele.

- 3.4. K řádnému čerpání Služeb jsou nezbytné přístroje umožňující vzdálený monitoring, který Poskytovatel v rámci Služeb poskytne Příjemci nebo Konečnému příjemci, ledaže si jej Příjemce nebo Konečný příjemce zakoupí (včetně konfigurace) od Poskytovatele nebo jeho obchodního partnera. Po podpisu Smlouvy a všech ostatních náležitostí je Poskytovatel povinen zařídit Příjemci nebo Konečnému příjemci dodání přístrojů v rozsahu dle Plánu měření. Poskytovatel dodává přístroje do užívání Příjemce nebo Konečného příjemce na (předem sjednanou) dobu určitou. Poskytnuté přístroje je Příjemce nebo Konečný příjemce oprávněn užívat jen po dobu trvání Smlouvy. Přístroje je možné používat pouze k naměření nebo snímání vlastních fyziologických hodnot Konečného příjemce, a to pouze v souladu s návody k použití, které jsou nedílnou součástí dokumentace při předávání přístrojů. Hodnoty, které budou chybně naměřeny v důsledku nesprávného postupu nebo jednání Příjemce nebo Konečného příjemce, které bude v rozporu s těmito VP nebo jejich účelem, nese odpovědnost výhradně sám Příjemce nebo Konečný příjemce. Pouze osoba zabezpečující měření, tj. Příjemce nebo Konečný příjemce je plně odpovědný za správnost naměřených dat na přístrojích. Přístroje určené k měření fyziologických hodnot předané Konečnému příjemci jsou výhradně určeny pro jeho osobní použití, není-li Smlouvou ujednáno jinak. Konečný příjemce není oprávněn půjčovat přístroj jiné osobě. Konečný příjemce je povinen zakoupit si spotřební materiál nutný k poskytování Služeb, a to zejména pokud jde o elektrody, baterie, nabíječky, proužky do glukometru apod. Konečný příjemce je povinen zacházet s přístrojem dle návodu k použití, který od Poskytovatele obdrží. Konečný příjemce je povinen provádět běžnou údržbu přístroje a udržovat jej nabitý, čistý a v provozu. V případě, že přístroj vykazuje známky poruchy nebo vady nebo není z jiného důvodu plně funkční, jakož i v případech jakýchkoli jiných problémů či závad s čerpáním Služeb, je Příjemce nebo Konečný příjemce povinen neprodleně o tom informovat NDC (zejména prostřednictvím bezplatné linky NDC). Konečný příjemce, případně Příjemce pokud zprostředkovává měření Konečného příjemce, je povinen neprodleně kontaktovat NDC (zejména prostřednictvím bezplatné linky NDC) v případě, že: (i) plánuje přerušit měření, (ii) přístroje se zmocní jiná osoba odlišná od Konečného příjemce a v důsledku toho hrozí zkeslení naměřených hodnot, (iii) Konečný příjemce změni adresu, pojišťovnu nebo ošetřujícího lékaře po dobu čerpání Služeb a/nebo pokud (iv) Příjemce nebo Konečný příjemce nemá dost prostředků na úhradu ceny Služeb nebo tento stav minimálně hrozí (insolvence, exekuce, apod.). Za ztrátu přístroje a škodu způsobenou na přístroji po dobu trvání Smlouvy odpovídá výlučně Příjemce nebo Konečný příjemce. Za škody na přístroji způsobené jeho přepravou, Poskytovatel neodpovídá, ledaže tuto přepravu zařídí dobrovolně sám.
- 3.5. Dodání přístrojů se provádí na náklady Konečného příjemce dle předem dohodnutých podmínek.
- 3.6. Příjemce nebo Konečný příjemce je povinen nejpozději tři (3) dny před ukončením čerpání Služeb kontaktovat Poskytovatele a domluvit se na podmínkách navrácení přístrojů. Uživatel je povinen vrátit přístroje v neporušeném stavu s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Náklady spojené s navrácením přístrojů nese Konečný příjemce.
- 3.7. K řádnému čerpání Služeb je nezbytný přístup Autorizované osoby, Oprávněné osoby, k Portálu. Portál slouží pro prohlížení naměřených Hodnot Konečného příjemce, generování reportů a pro komunikaci. Přístupové údaje jsou Autorizované osobě vygenerovány prostřednictvím Autorizačního protokolu. Unikátní přístupové údaje pro jednorázový vstup k uživatelskému účtu na Portálu budou Autorizované nebo Oprávněné osobě Poskytovatelem zaslány prostřednictvím SMS zprávy. Tyto přístupové údaje je Autorizovaná osoba nebo Oprávněná osoba povinna udržovat v tajnosti; Poskytovatel nenes odpovědnost za jejich případné zneužití a neodpovídá ani za jednání či opomenutí Autorizované osoby v tomto



ohledu. Za účelem uvedeným v tomto odstavci je Autorizovaná nebo Oprávněná osoba povinna po celou dobu čerpání Služeb disponovat platnou adresou elektronické pošty a mobilním telefonem v aktivním stavu. Pokud vzniknou problémy s poskytováním Služeb způsobené technickými problémy poskytovatele mobilní telekomunikační nebo datové sítě nebo výpadkem elektřiny či živelnou událostí (povodeň, požár, vichřice, apod.), Poskytovatel za tento stav neodpovídá.

- 3.8. Na základě Plánu měření vyplněného Autorizovanou osobou a za součinnosti Konečného příjemce, jsou Poskytovatelem nastaveny parametry požadovaných služeb, a následně jsou v tomto rozsahu služby ze strany Poskytovatele po celou dobu trvání monitoringu plněny. Poskytovatel neodpovídá za údaje zanesené v Plánu měření.
- 3.9. Komunikace mezi Poskytovatelem, Příjemcem a Konečným příjemcem probíhá telefonicky, sms zprávou či emailem. Příjemce a Konečný příjemce bere na vědomí, že veškerá komunikace mezi ním a NDC může být nahrávána a uložena pro potřeby NDC. Příjemce nebo Konečný příjemce dále bere na vědomí, že zastížení Příjemce nebo Konečného příjemce na mobilním telefonu nebo jiném zařízení, které si s NDC ke komunikaci zvolí, je nutným předpokladem pro řádné plnění Služeb ze strany Poskytovatele; Příjemce nebo Konečný příjemce se zavazuje udržovat tato zařízení aktivní a v provozu nebo v opačném případě neprodleně informovat Poskytovatele o osobě, kterou může Poskytovatel kontaktovat namísto něj.
- 3.10. Nebude-li Příjemce nebo Konečný příjemce řádně poskytovat součinnost nebo bude-li jinak porušovat své povinnosti při čerpání Služeb, je Poskytovatel oprávněn přerušit Poskytování Služeb nebo od Smlouvy odstoupit. Poskytováním součinnosti se pro účely tohoto ustanovení rozumí také úhrada ceny Služeb.
- 3.11. Příjemce nebo Konečný příjemce je oprávněn kdykoli požádat Poskytovatele o ukončení poskytování Služeb s tím, že je v takovém případě povinen uhradit cenu již poskytnutých Služeb a náklady, které Poskytovatel vynaloží v souvislosti s ukončením Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Příjemce nebo Konečný příjemce porušuje své povinnosti ze Smlouvy nebo těchto VP. Odstoupení od Smlouvy musí být provedeno písemně a musí být doručeno bez odkladu druhé smluvní straně. Nelze-li ani opakovaně doručit Příjemci nebo Konečnému příjemci odstoupení od Smlouvy, je odstoupení Poskytovatele od Smlouvy účinné v okamžiku odeslání e-mailu s předmětem *Odstoupení od Smlouvy* Příjemci případně Konečnému příjemci.

#### IV. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Příjemce nebo Konečný příjemce je povinen zaplatit Poskytovateli za Služby cenu uvedenou v cenovém ujednání, které tvoří nedílnou přílohu Smlouvy. Poskytovatel účtuje Příjemci nebo Konečnému příjemci pouze ty Služby, které jím byly prokazatelně čerpány.
- 4.2. Poskytovatel je oprávněn požadovat na Příjemci nebo Konečném příjemci platbu zálohy nebo složení jistiny až ve výši 100% z ceny Služeb. V případě, že sjednaná záloha nebude poukázána na účet Poskytovatele ve sjednaný termín, nejpozději však v den zahájení čerpání Služeb, může být Smlouva zrušena bez náhrady.
- 4.3. Poskytovatel účtuje služby poskytnuté Příjemci nebo Konečnému příjemci formou faktury – daňového dokladu. Poskytovatel odesílá Příjemci nebo Konečnému příjemci faktury e-mailem nebo poštou na kontaktní adresu uvedenou ve Smlouvě, případně jiným způsobem specifikovaným ve Smlouvě. Příjemce nebo Konečný příjemce se zavazuje zaplatit smlouvenou cenu bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený na faktuře.
- 4.4. Příjemce nebo Konečný příjemce se zavazuje uhradit přijaté faktury ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře. Při prodlení ze zaplacení dlužné částky si Poskytovatel vyhrazuje právo účtovat do dne zaplacení smluvní pokutu ve výši 0,1% dlužné částky za každý den prodlení. Dnem zaplacení se rozumí den, ve kterém byla příslušná platba připsána na účet Poskytovatele.
- 4.5. Dojde-li v souladu s dohodou stran Smlouvy, zákonem nebo těmito VOP k předčasnému ukončení poskytování Služeb, uděluje Příjemce nebo Konečný příjemce Poskytovateli souhlas k vystavení oprávněného

daňového dokladu podle § 45 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je-li vystavení oprávněného daňového dokladu nezbytné za účelem řádného vypořádání předčasného ukončení poskytování Služeb nebo v případě náhrady škody za poskytnuté přístroje.

#### V. REKLAMACE A STÍŽNOSTI

- 5.1. Příjemce nebo Konečný příjemce je oprávněn vůči Poskytovateli uplatňovat práva z vadného plnění v souvislosti s poskytováním Služeb (dále jen "Reklamací"), a to kontaktováním bezplatné linky NDC. Reklamací se mohou týkat obsah Služeb, způsobu jejich poskytování i postupu konkrétního pracovníka Poskytovatele. Kromě toho lze Reklamací zaslat písemně na adresu sídla Poskytovatele nebo elektronicky na emailovou adresu Poskytovatele.
- 5.2. Poskytovatel sepíše o každé Reklamací, která je u něj uplatněna osobně, reklamační protokol. Příjemce nebo Konečný příjemce má právo obdržet stejnopis reklamačního protokolu.
- 5.3. Poskytovatel nebo jím pověřený pracovník rozhodne o Reklamací ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamacie, pokud se s Poskytovatelem nedohodne Příjemce nebo Konečný příjemce na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smluvního vztahu ohledně poskytování Služeb.
- 5.4. Pokud Poskytovatel vyhodnotí Reklamací jako oprávněnou, provede na svůj vrub úkony, kterými odstraní závadný stav a poskytne náhradu. Náhradou se rozumí zejména nové poskytnutí původně vadných Služeb nebo sleva z poskytovaných Služeb.
- 5.5. Pokud Poskytovatel vyhodnotí Reklamací jako neoprávněnou, bez odkladu o tom informuje Příjemce nebo Konečného příjemce s příslušným odůvodněním.

#### VI. ROZSAH PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 6.1. Vystupuje-li Konečný příjemce vůči Poskytovateli jako spotřebitel, platí pro rozsah jeho práv z případného vadného plnění Poskytovatele následující ustanovení čl. VI. těchto VP (a to nad práva, která uvádí článek V. těchto VOP) a dále ustanovení článku IX. těchto VP o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů.
- 6.2. Poskytovatel odpovídá Příjemci nebo Konečnému příjemci za to, že Služby nemají při poskytnutí vady. Pro řešení nároků Příjemce nebo Konečného příjemce z vad se přiměřeně použijí ta zákonná ustanovení, která jsou nejbližší charakteru Služby poskytnuté Poskytovatelem Příjemci nebo Konečnému příjemci.

#### VII. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A MLČENLIVOST

- 7.1. Podpisem Informovaného souhlasu nebo jiným objednáním Služeb uděluje Konečný příjemce Poskytovateli souhlas se zpracováním svých osobních údajů v souvislosti s poskytováním Služeb. Za účelem vedení evidence klientů je Poskytovatel oprávněn zpracovávat jméno a příjmení, datum narození, adresu bydliště, telefonní číslo a další kontaktní údaje. Za účelem Monitoringu je Poskytovatel dále oprávněn zpracovávat údaje o zdravotním stavu a fyziologii, které Poskyvateli nebo jím pověřené osobě sdělí Konečný příjemce nebo které Autorizovaná osoba zjistí vyšetřením.
- 7.2. Osobní údaje je Poskytovatel oprávněn zpracovávat po celou dobu, kdy poskytuje Služby, a dále po dobu 5 (pět) let poté, co naposledy poskytl Služby, a to pouze za účelem uvedeným v odst. 7.1. Poskytovatel je oprávněn využít osobní údaje v anonymizované podobě pro statistické, vědecké a vzdělávací účely. Konečný příjemce bere na vědomí, že poskytování veškerých osobních údajů je dobrovolné, je však podmínkou řádného poskytování Služeb. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje sám, nebo prostřednictvím





smluvního partnera Poskytovatele, který pro Poskytovatele zajišťuje poskytování určité součásti Služeb (např. Zprostředkovatel, poskytovatel IT služeb); smluvní partner je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze v rámci úkolů, které plní v rámci poskytování Služeb, a v rozsahu k tomu účelu nezbytném.

- 7.3. Poskytovatel a další osoby zpracovávající osobní údaje jsou povinni důsledně zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a nesděliti tyto údaje třetí osobě. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, pokud Poskytovatel využije osobní údaje ke splnění zákonné povinnosti (např. podání svědecké výpovědi) nebo za účelem prosazení svých práv, které vůči Konečnému příjemci má, postupem stanoveným zákonem. Poskytovatel je oprávněn sdělit osobní údaje v nezbytném rozsahu svým zaměstnancům, právním, daňovým a obdobným poradcům, kontrolorům Krajských úřadů, SÚKL, Ministerstva zdravotnictví apod., kteří jsou vázáni povinností mlčenlivosti nejméně v rozsahu stanoveném těmito VP.
- 7.4. Požádá-li Konečný příjemce o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu Poskytovatel povinen tuto informaci bez zbytečného odkladu předat. Obsahem informace je vždy sdělení o (i) účelu zpracování osobních údajů, (ii) osobních údajích, případně kategoriích osobních údajů, které jsou předmětem zpracování, včetně veškerých dostupných informací o jejich zdroji, (iii) povaze automatizovaného zpracování v souvislosti s jeho využitím pro rozhodování, jestliže jsou na základě tohoto zpracování činěny úkony nebo rozhodnutí, jejichž obsahem je zásah do práv a oprávněných zájmů, a (iv) příjemci, případně kategoriích příjemců. Poskytovatel má právo za poskytnutí informace požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace. Povinnosti uvedené výše může za Poskytovatele plnit zpracovatel osobních údajů.
- 7.5. Jestliže Konečný příjemce zjistí nebo se domnívá, že Poskytovatel nebo jeho zpracovatel provádí zpracování osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné, s ohledem na účel jejich zpracování, může (i) požádat Poskytovatele nebo zpracovatele o vysvětlení, a (ii) požadovat, aby Poskytovatel nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Bude-li taková žádost shledána oprávněnou, odstraní Poskytovatel nebo zpracovatel neprodleně závadný stav. Nevyhoví-li Poskytovatel nebo zpracovatel žádosti, má Konečný příjemce právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů. Pokud vznikla v důsledku zpracování osobních údajů jiná než majetková újma, postupuje se při uplatňování jejího nároku podle Občanského zákoníku. Došlo-li při zpracování osobních údajů k porušení povinností uložených zákonem u Poskytovatele nebo zpracovatele, odpovídají za ně společně a nerozdílně.
- 7.6. Podpisem dokumentů vyslovuje Konečný příjemce souhlas se zasíláním informačních e-mailů a tiskovin v souvislosti s předmětem Služeb (novinky, zvýhodněné nabídky, pozvánky atd.) na elektronickou, případně poštovní adresu, kterou správci poskytl Konečný příjemce, a to po dobu uchování osobních údajů Konečného příjemce. Informační e-maily a tiskoviny je oprávněna zasílat kterákoliv osoba, která je na základě těchto VOP oprávněna zpracovávat osobní údaje. Konečný příjemce je oprávněn souhlas se zasíláním informačních e-mailů a tiskovin kdykoli odvolat písemným sdělením Poskytovateli nebo jiným způsobem stanoveným zákonem.

## VIII. ZABEZPEČENÍ A OCHRANA DAT A INFORMACÍ

- 8.1. Příjemce, Konečný příjemce a Poskytovatel uznávají, že pro zajištění bezpečnosti Služeb je třeba úsilí a odpovídající rovnováhy odpovědností obou stran. Příjemce nebo Konečný příjemce a Poskytovatel se zavazují zajistit své závazky ze Smlouvy, týkající se bezpečnosti, v souladu s platnými právními předpisy. Přenos dat je zajištěn přes privátní APN. Autorizovaná osoba získá přístup do Portálu na základě dvoufaktorové autentizace, při které je využíváno

v SSL šifrování. SW řešení má udělen certifikát bezpečnosti ISO 27001 provedený dle požadavků normy EN ISO 27001:2014.

- 8.2. Poskytovatel je povinen zajistit v rámci poskytování Služeb odpovídající bezpečnost elektronické komunikace s přihlédnutím k rizikům obvykle předvídaným v čase poskytování příslušné Služby a s vynaložením komerčně přiměřených nákladů. Přes veškeré úsilí Poskytovatele k zajištění bezpečnosti Služeb nemůže Poskytovatel zaručit, že přijatá opatření pokrývají veškerá bezpečnostní rizika.
- 8.3. Pokud se Poskytovatel dozví o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, bude o tom neprodleně informovat Příjemce nebo Konečného příjemce.
- 8.4. V případě výskytu specifických bezpečnostních rizik je Poskytovatel oprávněn přijmout i bez souhlasu Příjemce nebo Konečného příjemce opatření vedoucí k minimalizaci potenciální škody.
- 8.5. V odůvodněných případech je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování Služeb. V rámci zabezpečení Služeb si Poskytovatel vyhrazuje právo jednostranně měnit požadavky na softwarové či hardwarové platformy Příjemce nebo Konečného příjemce či vyžadovat instalaci jiné verze dodaných produktů nebo jiného produktu u Příjemce nebo Konečného příjemce, a to v rozsahu nutném k takovému zabezpečení. Poskytovatel se zavazuje informovat Příjemce nebo Konečného příjemce o takových vyžadovaných změnách s dostatečným předstihem. Příjemce a Konečný příjemce se zavazují v rámci zajištění svých bezpečnostních povinností při odeírání Služeb dodržovat veškerá ustanovení těchto VOP a Smlouvy, jakož i dalších dokumentů ujednaných mezi stranami. Příjemce a Konečný příjemce výslovně uznává, že jakékoliv nedodržení ujednaných pravidel může způsobit škodu dalším Konečným příjemcům nebo třetím osobám. Příjemce a Konečný příjemce je povinen neprodleně informovat Poskytovatele o všech zjištěných problémech anebo mimořádných stavech a možných souvislostech e-mailem, ve výjimečných případech rovněž telefonicky. Pokud není výslovně uvedeno jinak ve Smlouvě, Příjemce ani Konečný příjemce není oprávněn jakkoliv technicky zasahovat do jakýchkoliv Služeb poskytovaných Poskytovatelem na základě Smlouvy. Příjemce a Konečný příjemce se dále zavazuje, že: a) neumožní využívání Služeb či jejich součástí třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele; b) neumožní zneužití Služeb neoprávněným spojením se systémem pro poskytování Služeb, zásahem do systému pro poskytování Služeb, manipulací, podvodným jednáním nebo jinými nezákonnými způsoby a prostředky, c) nedojde jednáním Příjemce nebo Konečného příjemce ke zneužití získáváním nebo pokusem o získání, falšování nebo ničení datových zpráv, postupů nebo informací jiných osob, d) nedojde jednáním Příjemce nebo Konečného příjemce ke zneužití Služeb používáním poskytovaných Služeb k účelům nebo způsobem porušujícím přímo nebo nepřímo platné právní normy.
- 8.6. Pokud Příjemce nebo Konečný příjemce zjistí v souvislosti s poskytováním Služeb jakoukoliv nesrovnalost, neúplnost nebo chybu, neprodleně informuje Poskytovatele. Příjemce a Konečný příjemce plně odpovídá za bezpečnost své softwarové a hardwarové platformy. Příjemce a Konečný příjemce odpovídá Poskytovateli za pravdivost mu poskytnutých informací.

## IX. INFORMACE O MIMOSODNÍM ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

- 9.1. Konečný příjemce jako spotřebitel, má nárok využít postupu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Spotřebitelskými spory se rozumí spory mezi Konečným příjemcem a Poskytovatelem v souvislosti s poskytováním Služeb.
- 9.2. Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů podle těchto VOP je příslušná Česká obchodní inspekce (Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Praha 2, Štěpánská 15, PSČ 120 00, www.coi.cz nebo adr.coi.cz).



## X. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1. Oznámení a sdělení vůči Poskytovateli je Příjemce nebo Konečný příjemce povinen činit písemně. Nejde-li o změnu nebo skončení Smlouvy anebo oznámení podle odst. 10.2, lze komunikovat i elektronickou poštou bez zaručeného elektronického podpisu; totéž platí v případě komunikace Poskytovatele vůči Příjemci nebo Konečnému příjemci. Je-li oznámení nebo sdělení zasláno poštou, považuje se za doručené též, odmítne-li je adresát převzít, nevyzvedne-li si je adresát do 5 (pěti) dnů od jeho uložení v poštovní provozovně poté, co nebyl zastížen na doručovací adrese, anebo mamým pokusem o doručení, neexistuje-li doručovací adresa nebo nezdržuje-li se adresát na doručovací adrese.
- 10.2. Oznámení a sdělení se zasílají na doručovací adresy stran, kterými jsou adresy uvedené ve Smlouvě, případně v Autorizačním protokolu. Poskytovatel i Příjemce nebo Konečný příjemce jsou oprávněni změnit doručovací adresu písemným oznámením druhé straně.
- 10.3. Tyto VP jsou nedílnou součástí Smlouvy. Práva a povinnosti vyplývající z těchto VP jsou součástí smluvního vztahu s Poskytovatelem.
- 10.4. Tyto VP se uplatní pouze pro poskytování Služeb v České republice. Tato smlouva se řídí českým právním řádem. K řešení sporů z těchto VP nebo ze Smlouvy je příslušný obecný soud Poskytovatele, což Konečný příjemce bere na vědomí.
- 10.5. Tyto VP je může Poskytovatel kdykoli změnit. Změny, respektive nové znění VP, jsou závazné pouze pro ujednání o poskytování Služeb, které byly učiněny po zveřejnění změn, respektive nového znění VP.
- 10.6. Tyto VP nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 9. 2016

V Praze dne 1.9.2016

Za Ústav vývoje a klinických aplikací, z.ú.:

Ing. Norbert Schellong, MPH  
statutární ředitel ústavu