

# Všeobecné podmínky užití Služby „Telemedicína”

(dále jen „Podmínky užití”)

## 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto Podmínky užití se týkají online služby klientské zóny (zahrnující několik dalších dílčích specifických služeb), která je dostupná registrovaným uživatelům:

- na webové stránce „[www.medicwork.cz](http://www.medicwork.cz)”

a je vlastněn, provozován a spravován společností:

### MedicWork s.r.o.

IČ:289 34 652, se sídlem Doležalova 1049/11, 198 00 Praha 9, Česká republika, zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka C 154129 vedená u Městského soudu v Praze (dále jen „Provozovatel”)

2. Provozovatel prohlašuje, že není poskytovatelem zdravotních služeb ve smyslu zákona č. 372/2011 Sb., o poskytování zdravotních služeb a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších právních předpisů (dále jen „Zákon o zdravotních službách”).

3. Přístup a oprávnění užívat Službu (včetně níže specifikovaných služeb) má člověk, který:

3.1. je starší 18 let a nebyl omezen ve svéprávnosti v oblasti, pod jejíž rozsah by bylo možné podřadit užívání **Služby**;

3.2. komplexně absolvoval registrační proces specifikovaný v rámci čl. 3 těchto Podmínek užití.

(dále jen „Uživatel” nebo „Uživatelé” nebo též „Pacient”).

4. Provozovatel prohlašuje, že je plně odpovědný za obsah, který je dostupný v rámci **Služby**. Zmíněná odpovědnost Provozovatele se však netýká těch údajů, které budou do **Služby** (resp. níže specifikovaného Uživatelského účtu) a v rámci využívání Dílčích navazujících služeb vloženy ze strany Uživatele. Bude-li se jednat o zmíněné v předchozí větě, odpovědnost se vztahuje na Uživatele.

5. Uživatelským účtem se rozumí:

- digitální rozhraní, které je přístupné po řádné registraci výlučně Uživateli a zahrnuje komplexní soubor údajů a osobních údajů, který vznikají na základě užívání Uživatelem,
- online rozhraní, prostřednictvím kterého Uživatel může plnohodnotně užívat služby, které jsou na webové rozhraní navázány.

(dále jen „Uživatelský účet” nebo „Uživatelské účty”)

6. Službami se rozumějí veškeré funkcionality nabízené Uživatelům prostřednictvím Služby (dále jen „**Dílčí navazující služby**“).
7. Nevyplývá-li z těchto Podmínek užití jinak, je poskytovatelem Dílčích navazujících služeb Provozovatel.
8. Vyplývá-li z těchto Podmínek užití, že Provozovatel není poskytovatelem Dílčí navazující služby, akceptací těchto Podmínek užití a okamžikem využití příslušné Dílčí navazující služby, vzniká s právní platností a účinností smluvní vztah mezi poskytovatelem příslušné Dílčí navazující služby a Uživatelé, přičemž předmětem takového smluvního vztahu jsou vzájemné závazky zmíněných smluvní stran týkající se úpravy podmínek poskytování příslušné Dílčí navazující služby.
9. Všechny Dílčí navazující služby, které jsou provozovány Provozovatelem, nemají povahu zdravotních služeb ve smyslu Zákona o zdravotních službách.
10. Aplikace rozlišuje jeden Uživatelský účet – tj.:
  - a) Základní uživatelský účet;
11. **Užívání webového rozhraní Služby je bezúplatné.**

## **2 UŽIVATELSKÝ ÚČET, ROZSAH**

1. Uživatelé, kteří absolvovali registraci pro účely získání Uživatelského účtu, který je specifikován v ustanovení čl. 11 odst. 8 písm. a) (tj. Základní uživatelský účet) nemají přístup k dalším navazujícím službám a jsou jim zpřístupněny zejména pouze následující služby:
  - a) Management prevence, zdravotnické poradenství
  - b) Asistent medicíny
  - c) Rezervace léků na e-recept,

(dále jen „**Základní Uživatelský účet**“).

2. Základní uživatelský účet neobsahuje zdravotnickou dokumentaci Uživatele ve smyslu ust. § 53 a násl. Zákona o zdravotních službách a ani žádná Dílčí navazující služba neumožňuje přístup ke zdravotnické dokumentaci ve zmíněném smyslu.
3. Základní Uživatelský účet bude zpřístupněn Uživateli, který v rámci registračního procesu (viz čl. 3 Podmínek užití) neprojevil elektronickou formou zájem (vůli) o Dílčí navazující služby, které nejsou spojeny se Základním uživatelským účtem (dále jen „**Benefitní dílčí služby**“).

## **3 REGISTRACE UŽIVATELE DO „TELEMEDICÍNY“**

1. Uživatel se musí před zahájením užívání Služby zaregistrovat. Bez provedení řádné registrace Uživateli nebude zpřístupněn Uživatelský účet.
2. Proces registrace (aktivace) do Základního uživatelského účtu Služby má tuto formu.
3. V průběhu registrace zájemce o zřízení Základního uživatelského účtu zadává své identifikační údaje v podobě:
  - osobní jméno a příjmení;
  - emailová adresa;

- datum narození;
- pohlaví;

a projevuje vůli pro účely zpřístupnění Základního uživatelského účtu v rámci Služby projeví tak, že zaškrtně ve vstupním formuláři, že souhlasí s těmito Podmínkami užití a tuto svou vůli potvrdí kliknutím na příslušné políčko.

4. Registrační proces je dovršen, pokud Provozovatel zašle zájemci o zřízení Uživatelského účtu na emailovou adresu, která byla uvedena v rámci registračního formuláře, aktivační emailové sdělení a Uživatel způsobem specifikovaným ve zmíněném emailovém sdělení provede potvrzení zájmu o registraci.
5. Potvrzením zájmu o registraci, a to způsobem, který je specifikován v předchozím odstavci tohoto článku, dochází s právní platností a účinností ke vzniku rámcového právního vztahu mezi Provozovatelem a Uživatelem, který upravuje podmínky užívání Uživatelského účtu (dále jen „**Rámcová smlouva**“).
6. Uživatel není oprávněn sdělovat své přihlašovací údaje do Uživatelského účtu třetí osobě. Uživatel nese plnou právní odpovědnost za neoprávněné užití přihlašovacích údajů k jeho Uživatelského účtu.
7. Uživatel je oprávněn užívat Uživatelský účet pouze osobně, tzn. Uživatelský účet není možné užívat společně s další osobou.
8. V případě, že Uživatel přihlašovací heslo ke svému uživatelskému účtu ztratí nebo zapomene, Provozovatel mu zpřístupní funkci pro jeho opětovné vytvoření.

#### 4 UŽÍVÁNÍ SUŽBY A DÍLČÍCH SLUŽEB NA NÍ NAVÁZANÝCH

1. Služba slouží k:
  - 1.1. distančním konzultacím vymezených zdravotních témat s lékaři poskytovatele zdravotních služeb (tj. osoba ve smyslu Zákona o zdravotních službách); distančním konzultacím vymezených zdravotních témat s lékaři registrujícího poskytovatele zdravotních služeb v oboru všeobecného praktického lékařství (tj. osoba ve smyslu ustanovení § 3 odst. 5 Zákona o zdravotních službách);
  - 1.2. odeslání žádosti o rezervaci termínu návštěvy ve zdravotnickém zařízení provozovaného některým ze spolupracujících poskytovatelů zdravotních služeb ve smyslu Zákona o zdravotních službách (dále jen „**Zprostředkování rezervace termínu návštěvy u poskytovatele zdravotních služeb**“).
  - 1.3. managementu prevence Uživatele (dále jen „**Management prevence**“).
  - 1.4. asistenci medikace (funkce pro připomenutí užití léků a ke kontrole lékových a potravinových interakcí) Uživateli (dále jen „**Asistent medikace**“)
  - 1.5. umožnění zprostředkování rezervace léčivého přípravku na elektronický lékařský předpis v lékárenském zařízení za účelem vyzvednutí (dále jen „**Zprostředkování rezervace léčivého přípravku**“)
2. Způsob využívání jednotlivých služeb je uživateli vysvětlen přímo v použití Služby.

## **5 LÉKAŘ ONLINE**

1. Služba Lékař online je přístupná pouze z Uživatelského účtu.
2. Služba Lékař online má povahu zdravotní služby ve smyslu Zákona o zdravotních službách.
3. Provozovatelem služby Lékař online jsou smluvní poskytovatelé zdravotních služeb ve smyslu Zákona o zdravotních službách.

## **6 ZPROSTŘEDKOVÁNÍ REZERVACE TERMÍNU NÁVŠTĚVY U POSKYTOVATELE ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB**

1. Služba Zprostředkování rezervace termínu návštěvy u poskytovatele zdravotních služeb je přístupná jak ze Základního uživatelského účtu.
2. Tato služba nemá povahu zdravotních služeb ve smyslu Zákona o zdravotních službách.
3. Služba Zprostředkování rezervace termínu návštěvy u poskytovatele zdravotních služeb je poskytována Provozovatelem.

## **7 MANAGEMENT PREVENCE**

1. Služba Management prevence je přístupná jak ze Základního uživatelského účtu.
2. Tato služba nemá povahu zdravotních služeb ve smyslu Zákona o zdravotních službách.
3. Management prevence je poskytována Provozovatelem.
4. Prostřednictvím služby Management prevence jsou Uživateli poskytovány upozornění, jejichž prostřednictvím je informován:
  - o blížící se termínu preventivní zdravotní prohlídky, kterou bude nezbytné zrealizovat u poskytovatele zdravotních služeb ve smyslu Zákona o zdravotních službách;
  - Služba Management prevence poskytuje Uživateli další nástroje, které mu pomáhají udržovat zdravý životní styl, tj.:
    - Balíček (sada) vitamínů (tzn. doplňků stravy ve smyslu zákona č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích, ve znění pozdějších právních předpisů), který je prostřednictvím Sužby pro Uživatele individualizovaně sestaven:
      - a) na základě informací, které do vložil Uživatel;
      - b) na základě rizik pro zdraví Uživatele, které vyplývají z odpovídajících objektivně vnímatelných skutečností (tj. např. aktuální klimatické podmínky na území České republiky – dané např. příslušným ročním obdobím; stav epidemiologické situace).
    - Zařazení příslušných vitamínů (doplňků stravy) do balíčku (sady) má ze strany Provozovatele povahu doporučení, které Provozovatel dodá Uživateli zdarma. Provozovatel je tak právně zodpovědný za sestavení obsahu vitamínového balíčku, avšak nenese právní odpovědnost za správnost údajů, které poskytl Uživatel. Pokud se Uživatel rozhodne doporučené položky, které jsou součástí vitamínového balíčku, pořídit za příslušnou kupní cenu (tzn. na základě uzavření kupní smlouvy ve smyslu ust. § 2076 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších právních předpisů), nelze tak učinit přímo u Provozovatele. Pořízení (koupě) zmíněného v

předchozí větě je možné za realizace některého z následujících postupů:

- a) rezervace ve Službě, následně zakoupení (tzn. uzavření kupní smlouvy s provozovatelem kamenného lékárenského zařízení – tj. prodávající) a vyzvednutí v některém z lékárenských zařízení (tzn. zdravotnickém zařízení ve smyslu Zákona o zdravotních službách), které je součástí smluvní skupiny MedicWork (tj. lékárenské zařízení, které je provozované právnickou osobou, která má smluvní vztah s Provozovatelem Služby);  
**nebo**
  - b) přesměrování na webovou stránku partnerského eshopu a objednání doručení na Uživatelem určenou adresu, a to prostřednictvím donáškové služby obstarané zmíněnou společností (tzn. provozovatelem eshopu).
- Pořídí-li si Uživatel prostřednictvím Služby doporučený vitamínový balíček, Aplikace Uživatele zdarma písemně upozorní na blížící se konec zásoby dávek vitamínů, a na základě tou dobou aktuálních parametrů doporučí Uživateli nový vitamínový balíček.

## 8 ASISTENT MEDIKACE

1. Služba Asistent medikace poskytuje Uživateli nástroj, který mu zjednodušuje užívání léků (léčivých přípravků ve smyslu zákona č. 378/2007 Sb., o léčivech, ve znění pozdějších právních předpisů) a informuje ho o potencionálních rizicích.
2. Služba Asistent medikace je přístupná jak ze Základního uživatelského účtu.
3. Tato služba nemá povahu zdravotních služeb ve smyslu Zákona o zdravotních službách.
4. Asistent medikace je poskytován Provozovatelem, který není poskytovatelem zdravotních služby ve smyslu Zákona o zdravotních službách.
  - Prostřednictvím služby Asistent medikace jsou Uživatelům poskytovány písemná upozornění, jejichž prostřednictvím je konkrétní Uživatel informován o:
    - doporučení užití předem vybraného (resp. do Služby Uživatelem vloženého) léčivého přípravku.
    - času a dne užití Uživatelem předem vybraného léčivého přípravku.
    - O potencionálních lékových interakcích (tzn. vzájemném působení) mezi dvěma a více Uživatelem zvolenými léčivými přípravky, které jsou známé z databáze 3. strany (tj. spol. DrugAgency a.s., IČ: 250 67 419, se sídlem Klokotská 833/1a, Libuš, 142 00 Praha 4, zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, pod spisovou značkou B 4200).
    - O potencionálních potravinových interakcích (o vzájemném působení) mezi Uživatelem zvoleným lékem (léčivým přípravkem) a potravinami (včetně doplňků stravy), (tzn. ve smyslu zákona č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích, ve znění pozdějších právních předpisů), které jsou známé z databáze 3. strany (tj. zmíněná spol. DrugAgency a.s.).
5. Služba **Asistent medikace** nenahrazuje konzultaci s lékařem ani lékárenským zdravotnickým pracovníkem a není určena k řízení dávkování medikace Uživatele, ale pouze k připomínání užití lékařem stanovené dávky. Tyto parametry do služby **Asistent medikace** vkládá přímo sám

Uživatel a je proto je plně zodpovědný za správnost vložených informací a užívané množství.

## **9 ZPROSTŘEDKOVÁNÍ REZERVACE LÉČIVÉHO PŘÍPRAVKU**

1. Služba Zprostředkování rezervace léčivého přípravku je přístupná jak ze Základního uživatelského účtu.
2. Tato služba nemá povahu zdravotních služeb ve smyslu Zákona o zdravotních službách.
3. Služba Zprostředkování rezervace léčivého přípravku je poskytována Provozovatelem.
4. Zprostředkování rezervace léčivého přípravku je přípustné pouze v případě, pokud Uživatel v prostředí Aplikace zažádá o zaslání jedinečného identifikátoru elektronického lékařského receptu do prostředí Uživatelského účtu.
5. K odeslání jedinečného identifikátoru elektronického lékařského receptu poskytovateli lékárenské péče (tj. poskytovatel zdravotních služeb ve smyslu Zákona o zdravotních službách) za účelem rezervace předepsaného léčivého přípravku v konkrétním lékárenském zařízení dojde pouze na základě žádosti Uživatele, kterou bude mít Uživatel možnost v jednotlivých případech učinit v prostředí Uživatelského účtu.

## **10 ODPOVĚDNOST ZA OBSAH INFORMACÍ**

1. Uživatel je oprávněn prostřednictvím Služby prezentovat pouze takové údaje, které nemohou způsobit oprávněnou újmu Provozovateli ani jakékoli třetí osobě, údaje pravdivé a úplné, nezbuzující klamavou představu o jejich skutečném významu. V této souvislosti je Provozovatel oprávněn po Uživateli vyžadovat doplnění, nebo úpravu Uživatelem uvedených údajů, případně odpovídající vysvětlení.
2. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Provozovatel je oprávněn uchovávat jednotlivé údaje z Uživatelského účtu a informace s nimi související, a to za účelem tvorby anonymizovaných reportů a statistik nebo pro případ vzniku sporu mezi uživatelem a Provozovatelem, týkajícího se porušování těchto podmínek po dobu tří let od deaktivace Uživatelského účtu.
3. Provozovatel má právo bez předchozího upozornění uživatele odmítnout zveřejnění jakéhokoli textu (smazat, odstranit, zablokovat, upravit aj.), který je: v rozporu s právním řádem České republiky, obecnými etickými pravidly a dobrými mravy; údajem se sexuálním podtextem; údajem v rozporu se zvyklostmi obvyklými pro vyplnění konkrétních formulářů; údajem o třetí osobě, zjevně uvedeným bez souhlasu či vědomí této třetí osoby, či údajem zjevně nepravdivým; údajem způsobit poškodit dobré jméno Provozovatele nebo jakékoli třetí osoby. Provozovatel je oprávněn kontrolovat obsah zde uvedených údajů, je oprávněn upozornit Uživatele na rozpor jeho jednání s podmínkami a požadovat na uživateli okamžitou nápravu.

## **11 ODPOVĚDNOST PROVOZOVATELE**

1. Přístup k Uživatelskému účtu je chráněn přihlašovacím heslem, které je uživatel povinen chránit před zneužitím. Za zneužití přístupových údajů k Uživatelskému účtu, způsobené jejich špatnou ochranou ze strany Uživatele, Provozovatel nenes odpovědnost, a to ani vůči uživateli samotnému, ale ani vůči jakékoli jiné třetí osobě.
2. Provozovatel neodpovídá za újmu vzniklou Uživateli či jakékoli třetí osobě v důsledku vyšší moci či poruch mimo technická zařízení Provozovatele. Provozovatel neodpovídá za správnost a úplnost údajů zveřejněných ve Službě a osobě, která se těmito údaji řídí, neposkytuje žádnou záruku za

škodu z nich vzniklou.

3. Provozovatel je povinen s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, provést vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku.

## 12 PRÁVA K SLUŽBĚ A JEJÍMU OBSAHU

1. Vlastníkem Služby a jejího obsahu (databáze) je Provozovatel. Uživatel nemá k Službě žádná vlastnická práva. Služba je autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) (dále jen „**Autorský zákon**“) chráněna zmíněným zákonem.
2. Veškerý obsah Služby podléhá ochraně podle příslušných obecně závazných právních předpisů týkajících se práva duševního a průmyslového vlastnictví a je vlastnictvím Provozovatele, případně poskytovatelů příslušných licencí. V případě zrušení Uživatelského účtu budou veškeré údaje o Uživateli smazány ve lhůtě stanovené v odstavci 4 těchto podmínek užívání; to neplatí v případě, že důvodem zrušení uživatelského účtu bylo porušování těchto podmínek Uživatelem.

Uživatel není oprávněn užívat Službu jinak než pro vlastní potřebu. Uživatel není oprávněn obsah Služby rozšiřovat či kopírovat bez předchozího písemného souhlasu Provozovatele. Uživatel není oprávněn provádět jakékoli zásahy do technického nebo věcného obsahu Služby.

3. Uživatel je oprávněn užití údaje ze Služby, kterých není autorem, pouze pro vlastní soukromé účely, přičemž takto získané údaje nesmí žádným způsobem rozšiřovat ani reprodukovat.

## 13 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Provozovatel Služby či poskytovatelé Dílčích navazujících služeb odlišní od Provozovatele zpracovávají osobní údaje Uživatelů jako správce osobních údajů, a to vždy alespoň na některém z následujících právních základů:
  - a) příslušného smluvním vztahu, tj. právní základ dle ust. čl. 6 odst. 1 písm. b) NAŘÍZENÍ 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) (dále jen „**GDPR**“);
  - b) Zákona o zdravotních službách, tj. právní základ dle ust. čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR;
  - c) souhlasu se zpracováním osobních údajů ve smyslu ust. čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR, a to však pouze za předpokladu, že jej Uživatel Provozovateli udělí.
2. Provozovatel a poskytovatelé Dílčích navazujících služeb odlišní od Provozovatele jsou povinni zpracovávat či jinak nakládat s osobními údaji Uživatele v souladu s GDPR, zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, Zákonem o zdravotních službách a v souladu s těmito Podmínkami užití, dodržovat všechna kontrolní a bezpečnostní opatření za účelem ochrany osobních údajů.
3. Provozovatel a poskytovatelé Dílčích navazujících služeb odlišní od Provozovatele zajistí technické a organizační zabezpečení ochrany osobních údajů, zejména přijmou veškerá opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, jinému neoprávněnému zpracování jakož i jejich jinému zneužití. Mezi taková opatření patří zejména přesné stanovení pravidel pro práci s Aplikací,

Zdravotnickým softwarem, nakládání s dokumenty obsahujícími osobní údaje pouze určenými pracovníky Provozovatele či poskytovateli Dílčích navazujících služeb o d l i š n ý c h o d Provozovatele, dále povinnost mlčenlivosti osob zabývajících se zpracováním osobních údajů za účelem provozování Uživatelského účtu.

#### 14 UKONČENÍ UŽÍVÁNÍ APLIKACE

1. Užívání Služby (včetně všech Služeb, které je možné užívat) je ukončeno následujícími způsoby:

- a) Zrušením Uživatelského účtu ze strany Uživatele.
- b) Provozovatel doručí Uživateli do emailové schránky písemné oznámení o ukončení užívání Služby, a to poté co Uživatel nereagoval nápravným způsobem na předchozí emailovou písemnou výzvu, která mu byla též doručena ze strany Provozovatele do emailové schránky a jejímž prostřednictvím byl Provozovatelem vyzván k okamžitému ukončení jednání, kterým došlo/dochází porušování pravidel vyplývajících z těchto Podmínek užití nebo obecně závazných právních předpisů České republiky. Jak zmíněná výzva, tak i zmíněné oznámení o ukončení užívání Služby musí vždy obsahovat:
  - skutkové okolnosti, jejichž prostřednictvím dle vyhodnocení Provozovatele došlo/dochází k porušení výše specifikovaných pravidel (tj. pravidla obsažená v Podmínkách užití a obecně závazných předpisech);
  - označení konkrétního výše specifikovaného pravidla poskytování Distančních zdravotních služeb, které dle vyhodnocení Provozovatele je porušeno.

#### 15 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Aktuální znění těchto Podmínek užití je dostupné v prostředí Služby nebo v prostředí Uživatelském účtu.
2. Tyto Podmínky užití nabývají platnosti a účinnosti ode dne **1. července 2022**.
3. Provozovatel si vyhrazuje právo na jednostrannou a přiměřenou změnu Podmínek užití. Taková jednostranná změna Podmínek užití je platná a účinná od okamžiku uveřejnění v rámci internetové stránky „[www.medicwork.cz](http://www.medicwork.cz)” (tzn. prostředí Služby), přičemž zmíněné platí pouze pro Uživatele, kteří ještě Službu nevyužili a pro ty Uživatele, kteří již Službu využili, je zmíněná změna Podmínek užití k okamžiku její uveřejnění v jejich Uživatelském účtu v rámci Služby s právní účinností závazná **pouze** v případě, že před okamžikem jejich uveřejnění v Uživatelském účtu v pozměněném znění, bylo upozornění na takové změny Podmínek užití odesláno Provozovatelem na emailovou adresu zmíněných Uživatelů, kterou k nim Provozovatel vede.

V Praze, dne 1. 6. 2022

.....  
**MedicWork s.r.o.**  
Mgr. Martin Stolín,  
Ph.D., MBA  
CEO  
(*prostý elektronický  
podpis*)