

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti **Dopravní zdravotnictví a.s.**, se sídlem Italská 560/37, Vinohrady, 121 43 Praha 2, IČO 25903659, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 15882 (dále „**Poskytovatel**“) pro účely poskytování zdravotní péče **AGEL PLUS**. Účinnost těchto VOP ode dne 1.9.2025

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Poskytovatel je právnická osoba založená dle českého práva, která za úplaty poskytuje služby zdravotní péče AGEL PLUS a další služby AGEL PLUS(dále „**Prémiová péče**“) tak, aby byla tato Prémiová péče poskytnuta co nejefektivněji a s co největší časovou úsporou pro Oprávněnou osobu. Veškerá Prémiová péče poskytovaná Poskytovatelem v rámci služeb AGEL PLUS (ať již se jedná o roční programy nebo jednorázové služby) se řídí těmito VOP. Prémiovou péčí poskytuje Poskytovatel v klinice AGEL PLUS na adrese [Italská 1800/35, 120 00 Praha 2 - Vinohrady](#) (kontakt agelplus@agelplus.cz). V dalších svých zařízeních Prémiovou péčí Poskytovatel poskytuje v rozsahu dle aktuální nabídky zveřejňované na internetových stránkách <https://agelplus.agel.cz>.
- 1.2 Účelem těchto VOP je vymezení pravidel pro zajištění poskytování Prémiové péče, v rámci těchto pravidel se stanovují práva a povinnosti Objednatele, Poskytovatele, Klientů.
- 1.3 Odlišná ujednání ve Smlouvě mezi Objednatelem a Poskytovatelem mají přednost před těmito VOP; na vzájemné právní vztahy Smluvních stran, které jsou v příslušné Smlouvě založeny, avšak nejsou v ní výslovně upraveny, se použijí tyto VOP.
- 1.4 Právní vztah mezi Poskytovatelem a Objednatelem a Klientem se zakládá Smlouvou.
- 1.5 Uzavřením příslušné Smlouvy Objednatel vyjadřuje úplný a bezvýhradní souhlas s těmito VOP. VOP se na smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Objednatelem vztahují v plném rozsahu, není-li ve VOP či příslušné Smlouvě uvedeno jinak. Je-li předmětem Smlouvy pouze jednorázová Prémiová péče (odst. 2.4.2 písm. b) VOP) dle aktuální nabídky Poskytovatele, může být Smlouva uzavřena i ústně na recepci AGEL PLUS, která se nachází v klinice AGEL PLUS (odst. 1.1 VOP). Ústní Smlouva může být uzavřena i v jiných zdravotnických zařízeních Poskytovatele (pokud tato zařízení jednorázovou Prémiovou péčí nabízejí), a to vždy v souladu s jejich aktuální nabídkou jednorázové Prémiové péče zveřejňované na internetových stránkách: www.agelplus.cz. Roční programy vyžadují vždy písemnou formu.
- 1.6 Oprávněná osoba (Klient), Objednatel se při poskytování individuální Prémiové péče, nebyla-li uzavřena písemná Smlouva mezi Poskytovatelem a Objednatelem, řídí pokyny Poskytovatele, ceníkem Poskytovatele a nabídkami uveřejněnými na internetových stránkách Poskytovatele a případně dalšími dokumenty a také příslušnými ustanoveními těchto VOP. Je-li ustanovení VOP v rozporu s aktuální na internetu zveřejněnou nabídkou Prémiové péče nebo s Ceníkem Poskytovatele, přednost před těmito VOP má takto zveřejněná nabídka Prémiové péče anebo Ceník.
- 1.7 Smluvní strany berou na vědomí a uzavřením Smlouvy potvrzují, že Smlouva (ani zdravotní péče poskytovaná v rámci Prémiové péče) v žádném případě neupravuje a nenahrazuje standardní zdravotní péči poskytovanou v rozsahu právních předpisů na základě veřejného zdravotního pojištění a že Oprávněné osoby bez ohledu na Smlouvu musejí být účastníky veřejného zdravotního pojištění, stanoví-li tak právní předpis. Oprávněné osoby mají možnost,

zcela dle svého uvážení, zvolit Poskytovatele jako registrujícího poskytovatele primární ambulantní péče v oboru všeobecné praktické lékařství, v oboru praktické lékařství pro děti a dorost nebo v oboru gynekologie a porodnictví, a to v rozsahu péče hrazené z veřejného zdravotního pojištění, obsažené v jejich smlouvě s příslušnou zdravotní pojišťovnou.

- 1.8 Poskytování primární ambulantní péče na základě registrace uvedené v předchozím odstavci 1.6 není předmětem Smlouvy ani Prémiové péče. V rámci Primární péče v souladu s konkrétním ročním programem může být poskytována zdravotní péče praktickým lékařem (nebo pediatrem/gynekologem), ovšem tento lékař primární péče poskytuje Oprávněným osobám péči jen po dobu trvání příslušné Smlouvy. Po ukončení Smlouvy mohou být Oprávněné osoby, dle svého rozhodnutí a za předpokladu, že bude mít Poskytovatel k tomu volné kapacity, registrovány u jiného Poskytovatelem určeného Poskytovatelova praktického lékaře/pediatra/gynekologa.
- 1.9 Poskytování Prémiové péče dle Smlouvy není podmíněno registrací Oprávněných osob u Poskytovatele.
- 1.10 Prémiová péče je ve vybraných programech (dle aktuální nabídky) je poskytována v kombinaci zdravotní péče nehrazené z veřejného zdravotního pojištění se zdravotní péčí navazující na tuto péči, která je hrazena z veřejného zdravotního pojištění. Objednatel na základě Smlouvy hradí výlučně a pouze zdravotní péči, která není hrazená z veřejného zdravotního pojištění, navazující zdravotní péče je hrazena z veřejného zdravotního pojištění, kterého je Oprávněná osoba (Klient) účastna. Není-li Oprávněná osoba (Klient) pojištěna v rámci veřejného zdravotního pojištění, je mu na základě Smlouvy poskytována zdravotní péče, kterou hradí Objednatel, případnou navazující péči, kterou standardně hradí zdravotní pojišťovny si Oprávněná osoba (Klient), pokud ji chce čerpat, musí hradit sám před jejím poskytnutím podle aktuálního Ceníku Poskytovatele (ledaže právní předpis nebo dohoda s Poskytovatelem stanoví jinak).
- 1.11 Smlouva v žádném případě nezakládá komerční zdravotní pojištění a ani takové pojištění nenahrazuje.
- 1.12 Pro vyloučení pochyb se výslovně uvádí, že, tam, kde je v těchto VOP nebo ve Smlouvách (odst. 2.6 VOP) použit termín nadstandardní zdravotní péče (nadstandardní zdravotní služba) rozumí se jím zdravotní péče (zdravotní služba) nehrazená z veřejného zdravotního pojištění (na kterou navazuje poskytnutí péče hrazené z veřejného zdravotního pojištění v souladu s těmito VOP).

2. ZÁKLADNÍ POJMY PRO ÚČELY VOP

- 2.1 **Objednatel** je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu, jejímž předmětem je poskytnutí Privátní péče v rámci AGEL PLUS; je-li Objednatelem právnická osoba je Smlouva uzavřena ve prospěch třetí osoby (třetích osob), fyzická osoba může Smlouvu uzavřít pro sebe anebo ve prospěch třetí fyzické osoby (třetích fyzických osob).
- 2.2 **Ceník** je ceník Prémiové péče poskytované Poskytovatelem (určuje výši odměny pro Poskytovatele, ve Smlouvě může být odměna náležející Poskytovateli označena jako „Odměna“); Ceník jako celek a příp. jeho jednotlivé části jsou k dispozici na přístupném a viditelném místě na Poskyvatelově recepci AGEL PLUS; ceny jednotlivých programů (odměny pro Poskytovatele za jednotlivé programy) jsou také dostupné na webových stránkách Poskytovatele: <https://www.agelplus.cz>, a to v rámci bližšího představení

jednotlivých programů nabízených v rámci Prémiové péče. Jestliže je však v konkrétní Smlouvě Ceník uveden v příloze, platí pro tuto Smlouvu tento Ceník, který je její součástí.

2.3 **Oprávněnou osobou** se rozumí fyzická osoba definovaná v konkrétní Smlouvě, které Poskytovatel na základě Smlouvy poskytuje Prémiovou péči; ať již je jí dle Smlouvy sám Objednatel anebo třetí fyzická osoba (třetí osoby), v jejichž prospěch Objednatel Smlouvu uzavřel (tyto třetí osoby ve Smlouvě a ve VOP mohou být označeny jako **Klienti**, vyjma Smluv, jejichž předmětem je Prémiová péče v samostatném programu v oboru gynekologie nebo pediatrie).

2.4 **Prémiovou péčí** se rozumí:

2.4.1 individuální zdravotní péče a příp. další služby dle aktuální nabídky AGEL PLUS, kterou poskytuje Poskytovatel v souladu se Zákonem Oprávněným osobám na základě Smlouvy, a to jednak za úplatu mimo veřejné zdravotní pojištění a jednak jako na tuto úplatnou péči navazující zdravotní péči hrazenou z veřejného zdravotního pojištění (část Prémiové péče hrazená z veřejného zdravotního pojištění tedy není předmětem úplaty podle Smlouvy, není Poskytovatelem Objednateli účtována);

2.4.2 Prémiové péče je poskytována ve dvou režimech:

- a) v rámci **ročních programů** dle aktuální nabídky, tyto programy vyžadují písemnou Smlouvu s mezi Poskytovatelem a Objednatelem;
- b) jako **jednorázová Prémiová péče**, kterou se rozumí Prémiová péče, která není poskytována v ročním programu; jednorázová Prémiová péče je Poskytovatelem poskytnuta až po jejím úplném zaplacení (jedná se o Prémiovou péči, která je poskytnuta jednorázově v rámci jedné návštěvy příslušného zařízení Poskytovatele, zejm. se jedná o Prohlídky dle aktuální Poskytovatelovy nabídky nebo estetický zákrok či jednorázová péče fyzioterapeuta dle aktuální Poskytovatelovy nabídky);
- c) režim konkrétní Prémiové péče určuje Poskytovatel v rámci své aktuální nabídky zveřejněné na internetových stránkách: <https://www.agelplus.cz>.

2.4.3 jednotlivé roční programy a nabídky jednorázové Prémiové péče, jejich obsah a rozsah je vždy aktuálně uveden na webových stránkách <https://www.agelplus.cz>. Obsahem programu jsou konkrétní úkony nehraně zdravotní péče a (navazující) z veřejného zdravotního pojištění hrazené zdravotní péče. Konkrétní Prémiovou péči (konkrétní program), kterou je povinen Poskytovatel poskytovat Oprávněným osobám, je sjednána ve Smlouvě.

2.4.4 Prémiovou péčí se rozumí i samostatné Poskytovatelovy programy, jejichž náplní je Poskytovatelem definovaná zdravotní péče v samostatném programu v oboru gynekologie a samostatném programu v oboru pediatrie, přičemž podrobnější podmínky poskytování Prémiové péče v oboru gynekologie nebo pediatrie a obsah jednotlivých programů jsou upraveny v příslušné Smlouvě s Objednatelem uzavřené v souladu s aktuální Poskytovatelovou nabídkou;

2.4.5 do Prémiové péče (a tedy do nabídky AGEL PLUS) patří také i další zdravotní služby, které Poskytovatel nabízí na webových stránkách uvedených výše v tomto odstavci, např. stomatologie, rehabilitace a fyzioterapie (dále také „**další zdravotní služby**“); tyto další zdravotní služby mohou být poskytovány jako jednorázová Prémiová péče (odst. 2.4.2 písm. b) VOP) bez písemné Smlouvy s Oprávněnou osobou, Klientem nebo Objednatelem.

2.5 **Prohlídkou** se rozumí jednorázová Prémiová péče (odst. 2.4.2 písm. b) VOP), poskytovaná jako jednorázové komplexní prohlídky v programu sjednaném ve Smlouvě, jejímž předmětem jsou

Prohlídky (nikoliv Prémiová péče v ročním cyklu). Každá Oprávněná osoba se může objednat v rámci Smlouvy na jednu Prohlídku, nestanoví-li Smlouva jinak.

- 2.6 **Smlouvou** se rozumí smlouva o poskytování Prémiové péče uzavřená mezi Poskytovatelem a Objednatelem, jejímž předmětem je poskytování Prémiové péče Oprávněným osobám. Je-li předmětem Smlouvy Prémiová péče, jejíž poskytnutí nevyžaduje uzavření písemné smlouvy (odst. 1.5 těchto VOP), může být Smlouva uzavřena prostřednictvím e-shopu podle čl. 7. těchto VOP.
- 2.7 **Smluvní strany** ve smyslu těchto VOP jsou osoby, které uzavřely Smlouvu.
- 2.8 **VOP** jsou tyto všeobecné obchodní podmínky vč. jejich případných příloh.
- 2.9 **Zákon** je zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách).
- 2.10 **Zvláštní odměna** je odměna za Prémiovou péčí (v případě zmeškání původního termínu), je upravena v odst. 4.12 VOP.

3. POSKYTOVÁNÍ PRÉMIOVÉ PÉČE

- 3.1 V rámci poskytování Prémiové péče přijímá Poskytovatel objednávky Oprávněných osob na realizaci ve Smlouvě sjednané konkrétní Prémiové péče (ve sjednaném programu Prémiové péče, odst. 2.4 VOP); v případě Oprávněné osoby, která není způsobilá učinit objednávku zejm. nezletilé děti v programu pediatrie), jedná za Oprávněnou osobu Objednatel.
- 3.2 Oprávněná osoba se může objednat telefonicky nebo e-mailem v oddělení péče o klienty nebo na recepci AGEL PLUS, přičemž kontakty jsou uvedeny ve Smlouvě.
- 3.3 Prémiová péče bude poskytnuta v Poskytovatelově zdravotnickém zařízení na adrese klinika AGEL PLUS, Italská 35.
- 3.4 Na základě svého postupu podle odstavce 3.2 VOP a v souladu s odstavcem 3.5 VOP bude Oprávněná osoba objednána na konkrétní termín a poučena o všech nezbytných úkonech k provedení sjednané Prémiové péče (je-li to účelné, potřebné, poučení se poskytne doprovázející osobě).
- 3.5 Prémiovou péčí je oprávněna Oprávněná osoba čerpat až po úplném zaplacení odměny sjednané ve Smlouvě. V případě, že je ve Smlouvě sjednána úhrada odměny ve splátkách, je oprávněna Oprávněná osoba čerpat Prémiovou péčí až poté, kdy je v plném rozsahu zaplacen alespoň první splátka odměny. V případě Smlouvy jejímž předmětem je Prohlídka (Prohlídky) je Oprávněná osoba oprávněna čerpat objednanou Prémiovou péčí (Prohlídku) až po úplném zaplacení odměny za příslušnou Prémiovou péčí (Prohlídku), ledaže je ve Smlouvě doba splatnosti sjednána tak, že odměna je splatná až po poskytnutí Prémiové péče (Prohlídky).
- 3.6 Poskytovatel se zavazuje zajistit provádění všech úkonů v rámci Prémiové péče pouze kvalifikovanými zdravotníky splňujícími požadované kvalifikační předpoklady podle platných právních předpisů.
- 3.7 Poskytovatel se zavazuje informovat Objednatele o všech případných překážkách, které by bránily v činnosti dle Smlouvy, a to s využitím kteréhokoli z kontaktů sdělených mu Objednatelem v souvislosti se Smlouvou.
- 3.8 Každý jednotlivý úkon Prémiové péče (tj. jednotlivou položku v rámci Smlouvou sjednaného programu Prémiové péče) je každá Oprávněná osoba v rámci sjednané odměny a ročního cyklu

oprávněna využít pouze jednou, není-li v definici obsahu a rozsahu příslušného programu Prémiové péče uvedeno jinak.

- 3.9 Prémiová péče se sjednává ve Smlouvě v ročním cyklu s možností prodloužení Smlouvy (zaplacení dalšího ročního cyklu za podmínek Smlouvy), ledaže se jedná o Smlouvy upravující Prohlídky.
- 3.10 Objednatel bere na vědomí, že pro naléhavé případy ohrožující život je zapotřebí bezodkladně žádat zdravotnickou záchranou službu na telefonním čísle 155. Objednatel je povinen s touto skutečností obeznámit všechny Oprávněné osoby.
- 3.11 Má-li být Oprávněnou osobou nezletilý (osoba mladší 18 let), který nenabyl plné svéprávnosti, Smlouvu v jeho prospěch uzavírá jeho zákonný zástupce.
- 3.12 Nemůže-li se Oprávněná osoba dostavit na konkrétní sjednaný termín provedení Prémiové péče (vč. další zdravotní služby dle odst. 2.4 VOP), je povinna se písemně (e-mailem) nebo telefonicky omluvit alespoň 24 hodin předem, při tom využije kontaktních údajů příslušného pracoviště, které jsou uvedeny ve Smlouvě a Poskytovatel je uvádí i na internetových stránkách www.agelplus.cz (pro případ, kdy není uzavřena písemná Smlouva). Neomluví-li se Oprávněná osoba včas v souladu s tímto ustanovením VOP, je po ní Poskytovatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 3.000 Kč za každý jednotlivý takový případ. Smluvní pokutu je dlužník povinen uhradit podle výzvy Poskytovatele, a to do 15 dnů ode dne, kdy byla dlužníkovi ze smluvní pokuty doručena výzva k úhradě; výzvu lze doručit i e-mailem.
- 3.13 V případě jakýchkoliv dotazů či podnětů se může Objednatel i Oprávněná osoba kontaktovat Poskytovatele na recepci AGEL PLUS, kontaktní údaje jsou uvedeny na internetových stránkách www.agelplus.cz. V případě vadného poskytnutí Prémiové péče z důvodu pouze na straně Poskytovatele (zejm. neprovedení všech úkonů, které jsou její součástí dle příslušného programu uveřejněného na internetových stránkách uvedených v odst. 2.4 VOP), má Oprávněná osoba právo na dodatečné řádné poskytnutí neprovedeného zdravotního úkonu, a to v rámci uhrazené odměny a v termínu dohodnutém mezi Oprávněnou osobou a Objednatel, nejdéle však do 30 dnů ode dne, kdy měl být zdravotní úkon dle Smlouvy poskytnut.

4. ODMĚNA

- 4.1 Odměnu za Prémiovou péči je Poskytovateli povinen uhradit Objednatel. Výše odměny je sjednána ve Smlouvě, není-li sjednána ve Smlouvě, pak je Objednatel povinen zaplatit odměnu podle aktuálního Ceníku Poskytovatele, kterým je Ceník účinný ke dni uzavření Smlouvy, resp. ke dni úhrady dalšího ročního cyklu (hradí-li Objednatel další roční cyklus) nebo jeho první splátky (je-li sjednána úhrada odměny ve splátkách). Je-li Smlouva uzavřena na Prohlídku (Prohlídky), pak se použije Ceník sjednaný ve Smlouvě (její příloze), nestanoví-li Smlouva jinak. Je-li Smlouva uzavřena ústně (odst. 1.5 VOP), platí Ceník aktuální v době zakoupení (úhrady) příslušné Prémiové péče, nestanoví-li VOP v jiném ustanovení jinak.
- 4.2 Zaplacením odměny, příp. splátky odměny se rozumí připsání peněžních prostředků na bankovní účet Poskytovatele nebo zaplacením příslušné hotovosti v pokladně Poskytovatele.
- 4.3 Odměnu, příp. splátku odměny Objednatel hradí na Poskyvatelův bankovní účet, který je mu sdělen ve Smlouvě nebo jiným způsobem (zejm. na faktuře), nebo zaplacením příslušné hotovosti v pokladně Poskytovatele.

- 4.4 Variabilním symbolem, který je povinen Objednatel při úhradě odměny či splátky odměny zadat, je číslo příslušné Smlouvy.
- 4.5 V případě Smlouvy s ročním cyklem je odměnu povinen Objednatel uhradit vcelku, a to nejpozději do 14 dnů od uzavření Smlouvy; ledaže je sjednána úhrada odměny ve splátkách.
- 4.6 Je-li sjednána ve Smlouvě úhrada odměny ve splátkách, pak je Objednatel povinen uhradit odměnu ve dvou stejně vysokých splátkách, přičemž platí další pravidla sjednaná ve Smlouvě.
- 4.7 Ustanovení o splátkách se nevztahují na Zvláštní odměnu. Zvláštní odměna se hradí vcelku s příslušnou splatností dle odst. 4.12 VOP.
- 4.8 Odměna ze Smlouvy, jejímž předmětem je pouze jedna jednorázová prohlídka pro jednu Oprávněnou osobu, je splatná a Objednatel je povinen ji uhradit před započítáním poskytování sjednané Prémiové péče.
- 4.9 Odměnu ze Smlouvy uzavřené na Prohlídku (Prohlídky) je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli před poskytnutím příslušné objednané Prémiové péče, nestanoví-li Smlouva jinak. Ve vztahu ke každé objednané Prémiové péči vystaví Poskytovatel fakturu, uplatňuje-li se DPH, pak s náležitostmi daňového dokladu dle právních předpisů, a doručí ji Objednateli.
- 4.10 Je-li uzavřena Smlouva na Prohlídku (Prohlídky) a Objednatel je v prodlení s úhradou odměny, je Poskytovatel oprávněn od něj požadovat smluvní pokutu ve výši 0,07 % z dlužné částky za každý den prodlení, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak. Smluvní pokuta je splatná do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne doručení jejího písemného uplatnění Objednateli. Ujednáním o této smluvní pokutě ani jejím uhrazením není nijak dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody, a tedy Poskytovatel je vedle smluvní pokuty oprávněn požadovat v plné výši náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se tato smluvní pokuta vztahuje. Ustanovení § 2050 občanského zákoníku se nepoužije.
- 4.11 Odmítne-li Oprávněná osoba (nebo více Oprávněných osob nebo všechny Oprávněné osoby) Prémiovou péči, Smlouva se neruší (nezaniká); nevyužijí-li Oprávněné osoby Prémiovou péči v rozsahu Smlouvy, uhrazená odměna se nevrací a, není-li odměna zcela uhrazena, nezaniká ani povinnost uhradit dosud neuhrazenou část odměny (resp. splátku či její část). Za nevyužití Prémiové péče se považuje, i pokud se Oprávněná osoba nedostaví na objednaný termín provedení Prémiové péče bez předchozí řádné omluvy; přičemž řádnou omluvou se rozumí pouze omluva, která je Poskytovateli (na výše uvedenou recepci AGEL PLUS či oddělení péče o klienty) prokazatelně doručena e-mailem minimálně 24 hodin před objednaným termínem Prémiové péče.
- 4.12 **Zvláštní odměna.** Bez řádné a se Smlouvou souladné omluvy se Prémiová péče nebo její část, která měla být provedena v objednaném termínu, považuje za spotřebovanou (řádně provedenou), a Poskytovateli za ni náleží odměna dle Smlouvy (i když nebyla z uvedeného důvodu poskytnuta). Opakování Prémiové péče (její další poskytnutí v jiném náhradním termínu) na žádost Oprávněné osoby bude zpoplatněno samostatně nad rámec odměny, a to dle Ceníku aktuálního ke dni doručení žádosti Oprávněné osoby Poskytovateli o její poskytnutí; odměna za její poskytnutí v novém termínu je splatná před rezervací tohoto nového termínu poskytnutí Prémiové péče a před zahájením jejího poskytování (poskytování její části). Tedy jak rezervaci nového termínu pro další poskytnutí, tak i samotné další poskytnutí Prémiové péče (její části) lze realizovat až po plném uhrazení odměny Poskytovateli za poskytnutí příslušné konkrétní Prémiové péče; tuto odměnu může také za Oprávněnou osobu (odlišnou od Objednatele) uhradit Objednatel, nebo ji uhradí sama příslušná Oprávněná osoba.

Nedostaví-li se Oprávněná osoba na nový rezervovaný termín dalšího poskytnutí Prémiové péče (příp. opakovaně na další rezervované termíny), platí pro tyto případy tento odstavec stejně.

- 4.13 Je-li uzavřena Smlouva na roční cyklus a Objednatel je v prodlení s úhradou druhé splátky odměny, je Poskytovatel oprávněn od něj požadovat smluvní pokutu ve výši 0,07 % z dlužné částky za každý den prodlení, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak. Smluvní pokuta je splatná do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne doručení jejího písemného uplatnění Objednateli. Ujednáním o této smluvní pokutě ani jejím uhrazením není nijak dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody, a tedy Poskytovatel je vedle smluvní pokuty oprávněn požadovat v plné výši náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se tato smluvní pokuta vztahuje. Ustanovení § 2050 občanského zákoníku se nepoužije.

5. TRVÁNÍ SMLOUVY

- 5.1 Smlouva s ročním cyklem zaniká uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, ledaže je Objednatelem podle ujednání v ní obsažených prodloužena. Smlouva zaniká z následujících důvodů:
- 5.1.1 marným uplynutím doby pro úhradu celé odměny, nejsou-li ve Smlouvě sjednány splátky odměny nebo neuhradí-li Objednatel odměnu za další roční cyklus ani do 14 dnů od skončení předchozího ročního cyklu,
 - 5.1.2 marným uplynutím doby (sjednané ve Smlouvě) pro úhradu první splátky odměny za první roční cyklus nebo není-li první splátka dalšího ročního cyklu Objednatelem uhrazena ani do 14 dnů od skončení předchozího ročního cyklu, je-li úhrada odměny sjednána ve splátkách,
 - 5.1.3 z dalších důvodů uvedených ve Smlouvě nebo v právním předpisu nebo v jiném ustanovení těchto VOP.
- 5.2 Smlouvu uzavřenou na Prohlídku (Prohlídky) je Poskytovatel oprávněn vypovědět bez výpovědní doby (Smlouva zaniká doručením výpovědi Objednateli), jestliže je Objednatel v prodlení s úhradou svého peněžitého dluhu ze Smlouvy delším než 15 dnů.
- 5.3 Smlouva, jejímž předmětem je pouze jedna jednorázová prohlídka pro jednu Oprávněnou osobu zaniká úhradou celé odměny a poskytnutím sjednané Prémiové péče.
- 5.4 Další možnosti ukončení Smlouvy na Prohlídku (Prohlídky) sjednané ve Smlouvě nebo stanovené právním předpisem nejsou dotčeny.
- 5.5 Je-li Smlouva (ať již z jakéhokoliv důvodu) ukončena v průběhu ročního cyklu před jeho skončením, Poskytovatel vyúčtuje ke dni zániku Smlouvy poskytnutou Prémiovou péčí (nedokončený roční cyklus) v souladu s Ceníkem platným a účinným pro tento předčasně ukončený roční cyklus. Případný přeplatek vrátí Objednateli do 14 dnů od zániku Smlouvy; případný nedoplatek je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli do 14 dnů od zániku Smlouvy.

6. INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ, MLČENLIVOST

- 6.1 Poskytovatel tímto informuje Objednatele (pokud je fyzickou osobou) a další Oprávněné osoby o zpracování jejich osobních údajů prováděném Poskytovatelem jako správcem osobních údajů v souvislosti se zpracováním v rámci poskytování Prémiové péče. Kontaktní údaje Poskytovatele jakožto správce osobních údajů jsou uvedeny v záhlaví Smlouvy. Pověřence

Poskytovatele pro ochranu osobních údajů mohou Oprávněné osoby kontaktovat na e-mailové adrese: dpo@agel.cz nebo na korespondenční adrese: Vrchlického 1350/102, 150 00 Praha 5 – Košíře.

- 6.2 Objednatel je povinen zajistit, že k předání osobních údajů jiných Oprávněných osob v rozsahu dle těchto VOP Poskytovateli k jejich dalšímu zpracování za účely uvedenými v tomto článku VOP disponuje platným právním titulem. Objednatel je v této souvislosti dále povinen zajistit, že Oprávněná osoba bude informována ohledně zpracování jejích osobních údajů Poskytovatelem a ohledně jejích práv, a to prostřednictvím těchto VOP, které předá Oprávněné osobě před zahájením čerpání Prémiové péče.
- 6.3 Poskytovatel zpracovává osobní údaje v následujícím rozsahu: jméno a příjmení, datum narození, adresa bydliště Oprávněných osob (vč. Objednatele, je-li fyzickou osobou), pokud je uvedení těchto osobních údajů týkajících se Oprávněné osoby nezbytné k uzavření a plnění Smlouvy. Dále Poskytovatel zpracovává potřebné osobní údaje Oprávněných osob (vč. Objednatele, je-li fyzickou osobou) v souladu s právními předpisy upravujícími poskytování zdravotních služeb.
- 6.4 Účelem zpracování osobních údajů Objednatele a dalších Oprávněných osob Poskytovatelem je: a) sjednání a plnění Smlouvy uzavřené s Objednatelem a poskytování Prémiové péče pro Oprávněné osoby, b) plnění Poskyvatelových právních povinností v souvislosti s platbami prováděnými na základě a v souvislosti se Smlouvou, c) zachování možnosti Poskytovatele uplatňovat práva vyplývající ze Smlouvy či s ní související a d) marketing dle čl. 7., odst. 7.1 VOP.
- 6.5 Právními základy zpracování osobních údajů popsaného v tomto článku VOP jsou: (i) plnění Smlouvy ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR, (ii) splnění Poskyvatelovy právní povinnosti ve smyslu čl. 6. odst. 1 písm. c) GDPR a (iii) Poskyvatelův oprávněný zájem ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR.
- 6.6 Osobní údaje Oprávněných osob budou zpracovávány po dobu, než budou všechna práva a povinnosti ze Smlouvy vypořádány nebo jinak zaniknou. Jakékoli následné zpracování bude prováděno jen pro účely plnění právních povinností Poskytovatele stanovených příslušnými právními předpisy nebo bude-li to nezbytné pro účely oprávněných zájmů Poskytovatele (zejm. marketing dle těchto VOP, reklamační řízení, řešení sporů v souvislosti s Prémiovou péčí s Oprávněnou osobou či Objednatelem), a to vždy v rozsahu a po dobu nezbytně nutnou k dosažení těchto účelů.
- 6.7 Poskytovatel informuje Objednatele (je-li fyzickou osobou) a další Oprávněné osoby, že v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů ve smyslu těchto VOP mají právo: (i) na informace o zpracování svých osobních údajů (zejména informace o kategorii zpracovávaných osobních údajů, účelu, způsobu a době zpracování a případných příjemcích osobních údajů), (ii) požadovat od Poskytovatele přístup ke zpracovávaným osobním údajům, (iii) na opravu nebo výmaz svých zpracovávaných osobních údajů (zejména nesprávných, neúplných a neaktuálních osobních údajů), (iv) požadovat po Poskytovateli vysvětlení týkající se zpracování svých osobních údajů, pokud zjistí nebo se domnívá, že Poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou jeho soukromí nebo v rozporu s příslušnými právními předpisy, zejména pak GDPR (zejm. jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování), (v) na omezení zpracování osobních údajů, (vi) vznést námitku proti zpracování, (vii) na přenositelnost osobních údajů získaných pro plnění Smlouvy, a (viii) podat

stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů se sídlem Pplk. Sochora 727/27, 170 00 Praha 7 (viz www.uoou.cz).

- 6.8 Smluvní strany považují informace o obsahu Smlouvy a informace získané v souvislosti s uzavřením Smlouvy a v souvislosti s jejím plněním za důvěrné. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost vůči třetím osobám ve vztahu k veškerým informacím a skutečnostem, které se dozvěděly v souvislosti s plněním této Smlouvy, s její přípravou a uzavřením, tj. zejména informace o obsahu práv a povinností smluvních stran dle této Smlouvy, informace o odměně a platebních podmínkách, jakož i informace, které tvoří obchodní tajemství Objednatele či Poskytovatele, skutečnosti, na které se vztahuje mlčenlivost zdravotnických pracovníků dle příslušného právního předpisu, jakož i na osobní údaje, se kterými Poskytovatel či Klient přijde do styku při plnění Smlouvy, jakož i na veškerá bezpečnostní opatření ve vztahu k těmto osobním údajům.
- 6.9 Ustanovení tohoto článku VOP o mlčenlivosti se nevztahuje na informace, které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením povinnosti mlčenlivosti dle tohoto článku VOP, či informace, které je smluvní strana povinna sdělit třetí osobě či uveřejnit dle právního předpisu, příp. dle rozhodnutí orgánu veřejné moci na základě právního předpisu, které jsou sdělovány Klientům pro účely poskytování Prémiové péče. Povinnost mlčenlivosti neplatí také ve vztahu ke společnosti AGEL a.s., IČO 00534111, jejím zaměstnancům, poradcům, členům či členům jejích orgánů, ledaže se jedná o osobní údaje podléhající úpravě GDPR anebo dalších právních předpisů, která v příslušném případě jejich zpřístupnění zakazuje; povinnost mlčenlivosti podle právních předpisů a právními předpisy určený způsob nakládání s informacemi a osobními údaji nejsou tedy tímto ustanovením dotčeny.

7. E-SHOP

- 7.1 Smlouvu, kterou lze uzavřít v ústní formě (odst. 1.5 VOP) může Objednatel s Poskytovatelem dle svého uvážení uzavřít prostřednictvím Poskytovatelova internetového obchodu, který je Poskytovatelem provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese www.agelplus.cz (dále jen „**webová stránka**“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „**e-shop**“).
- 7.2 Objednatel může provádět objednávání jednorázové Prémiové péče (odst. 2.4.2 písm. b) VOP) bez registrace přímo z e-shopu.
- 7.3 Při objednávání jednorázové Prémiové péče je Objednatel povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Tyto údaje jsou Poskytovatelem považovány za správné.
- 7.4 Veškerá prezentace jednorázové Prémiové péče umístěná na e-shopu je informativního charakteru; Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu ohledně této jednorázové Prémiové péče. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije. Na e-shopu je možné objednávat jednorázovou Prémiovou péči 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Pro uzavření Smlouvy na jednorázovou Prémiovou péči je nutné provést objednávku vybrané jednorázové Prémiové péče prostřednictvím e-shopu.
- 7.5 E-shop obsahuje aktuální informace o veškeré aktuální nabídce jednorázové Prémiové péči, kterou je možno jeho prostřednictvím zakoupit, a to včetně obsahu jednorázové Prémiové péče a výše odměn (cen) za jednorázovou Prémiovou péči. Odměny jsou uvedeny v konečné výši, kterou je Objednatel povinen v případě učiněné a závazné objednávky Poskytovateli uhradit. Odměny zůstávají platné a účinné po dobu, kdy jsou zobrazovány v e-shopu

(Poskytovatel je oprávněn odměny dle svého uvážení kdykoliv měnit; pro Objednatele je ve vztahu ke konkrétní objednávce závazná odměna uvedená v e-shopu v okamžiku potvrzení dané objednávky Objednatelem dle odst. 7.7 VOP).

- 7.6 Pro objednání jednorázové Prémiové péče vyplní Objednatel objednávkový formulář v e-shopu. Objednávkový formulář obsahuje mimo jiné následující informace:
 - 7.6.1 určení konkrétní jednorázové Prémiové péče (výběr z aktuální nabídky v e-shopu),
 - 7.6.2 navrhovaný termín provedení jednorázové Prémiové péče,
 - 7.6.3 způsob úhrady jednorázové Prémiové péče,
- 7.7 Před zasláním objednávky Poskytovateli je Objednateli umožněno zkontrolovat údaje, které do objednávky vložil a tyto údaje opravit. Objednávku odešle Objednatel Poskytovateli kliknutím na tlačítko „Objednávka zavazující k platbě“. Údaje uvedené v objednávce jsou Poskytovatelem považovány za správné.
- 7.8 Odeslání objednávky je jednáním, které nepochybným způsobem identifikuje požadovanou jednorázovou Prémiovou péči, odměnu, osobu Objednatele způsob úhrady odměny za Prohlídku, a je pro smluvní strany závazným návrhem Smlouvy. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři, seznámení se s těmito VOP Objednatelem na webové stránce a potvrzení Objednatele o tom, že se s těmito VOP seznámil a souhlasí s nimi.
- 7.9 Poskytovatel doručení objednávky potvrdí Objednateli elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty uvedenou v objednávkovém formuláři (dále jen „**e-mail Objednatele**“). Poskytovatel je vždy oprávněn požádat Objednatele o dodatečné potvrzení objednávky (např. písemně či telefonicky).
- 7.10 Smlouva na příslušnou Prohlídku mezi Objednatelem (a příp. Oprávněnou osobou) a Poskytovatelem vznikne zasláním objednávky podle odst. 7.7 VOP. Po zaslání objednávky podle odst. 7.7. VOP zašle obratem Poskytovatel elektronicky na e-mail Objednatele (Objednatelem Poskytovateli sdělený) potvrzení o učiněné objednávce.
- 7.11 V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce nemůže Poskytovatel (z jakéhokoli důvodu) splnit, zašle Objednateli na e-mail Objednatele pozměněnou nabídku s uvedením možných variant objednávky a vyžádá si Objednatelovo stanovisko. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh Smlouvy a Smlouva je v takovém případě uzavřena až Objednatelovou akceptací pozměněné nabídky prostřednictvím elektronické pošty na adresu sdělenou Poskytovatelem Objednateli.
- 7.12 Jednorázovou Prémiovou péčí může Oprávněná osoba čerpat, tj. vznikne ji právo na Prohlídku splněním všech těchto skutečností: (i) uzavřením Smlouvy podle odst. 7.10 VOP nebo dle odst. 7.11 VOP a (ii) úhradou odměny za danou jednorázovou Prémiovou péči Objednatelem Poskytovateli, tj. v případě platby dle pododst. 7.15.1 nebo 7.15.2 VOP řádným dokončením platby těmito prostředky, v případě platby dle pododst. 7.15.3 VOP připsáním příslušné částky na bankovní účet Poskytovatele.
- 7.13 Objednatel souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy podle tohoto článku 7. VOP..
- 7.14 Náklady vzniklé Objednateli při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (zejm. náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí Objednatel sám.

- 7.15 Úhradu jednorázové Prémiové péče může Objednatel provést následujícími způsoby:
- 7.15.1 bezhotovostně platební kartou,
 - 7.15.2 bezhotovostně prostřednictvím aktuálně dostupných variant nabízených v platební bráně e-shopu,
 - 7.15.3 bezhotovostně převodem na Poskytovatelův bankovní účet uvedený v e-shopu; objednávka je v tomto případě ze strany Poskytovatele vyřizována až od okamžiku připsání peněz na Poskytovatelův bankovní účet.
- 7.16 Pro Smlouvu uzavřenou prostřednictvím e-shopu platí (stejně jako pro Smlouvy na Prohlídky uzavřené jiným způsobem) ostatní podmínky uvedené v jiných článcích těchto VOP (vč. ustanovení o osobních údajích), nestanoví-li v konkrétním případě tento článek VOP jinak.

8. OBCHODNÍ SDĚLENÍ, COOKIES

- 8.1 Poskytovatel je oprávněn, pokud to Oprávněná osoba (Objednatel) neodmítne, s využitím tzv. přímého marketingu zasílat Objednateli i Oprávněným osobám obchodní sdělení týkající se Poskytovatelových služeb na elektronickou adresu (e-mail) Oprávněných osob (Objednatele), kterou Poskytovatel získal od Oprávněné osoby (Objednatele) v souvislosti s prodejem Prémiové péče. Oprávněné osoby i Objednatel mohou pomocí příslušného odkazu v každé zaslané zprávě obchodního sdělení kdykoli bezplatně vznést námitku proti zasílání obchodních sdělení nebo proti zpracování osobních údajů týkajícího se přímého marketingu (odmítnout zasílání obchodních sdělení); v takovém případě Poskytovatel zasílání obchodních sdělení na příslušnou elektronickou adresu a zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu bez zbytečného odkladu ukončí.
- 8.2 Oprávněné osoby, Objednatel mohou udělit souhlas Poskytovateli k zasílání obchodních sdělení ve smyslu § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti) na svoji elektronickou adresu. Oprávněná osoba má právo kdykoliv odvolat tento souhlas se zpracováním osobních údajů (vznést námitku proti zasílání obchodních sdělení pomocí příslušného odkazu v každé zprávě obchodního sdělení zaslané Poskytovateli ve smyslu tohoto odstavce).
- 8.3 Poskytovatel užívá na webové stránce, na kterých je provozován e-shop soubory cookies, které mohou být používány za účelem: (i) měření návštěvnosti webových stránek e-shopu a vytváření statistik týkající se návštěvnosti a chování návštěvníků na webových stránkách, (ii) fungování webových stránek. Poskytovatel zpracovává takové osobní údaje (cookies) na základě zákonného důvodu, kterým je oprávněný zájem Poskytovatele. Cookies jsou hodnoceny v podobě hromadného celku a pseudonymizované podobě, která umožňuje identifikaci jednotlivce jen při vynaložení velkého odborného úsilí. Cookies nezbytné pro funkčnost e-shopu budou uchovány pouze po dobu nezbytně nutnou pro fungování e-shopu.
- 8.4 Poskytovatel informuje Objednatele, že webové stránky (e-shop) lze používat i v režimu, který neumožňuje sbírání údajů o chování návštěvníků webu; tento režim může návštěvník e-shopu nastavit buď v rámci nastavení svého internetového prohlížeče nebo v rámci nastavení, které nabízí e-shop. Vznese-li návštěvník e-shopu námitku proti zpracování technických cookies nezbytných pro fungování e-shopu, nebude-li mít Poskytovatel možnost tyto cookies zpracovávat, nemůže Poskytovatel zaručit plnou funkčnost a kompatibilitu e-shopu ani příslušných webových stránek.

- 8.5 Námitku proti zpracování, sběru cookies může návštěvník e-shopu vznést e-mailem na adresu: dpo@agel.cz nebo v listinné podobě na adresu sídla Poskytovatele uvedenou výše v těchto VOP. Námitka bude vyhodnocena nejpozději do 30 dnů od jejího doručení.
- 8.6 Návštěvník e-shopu může ve vztahu ke svým osobním údajům uplatnit práva podle odst. 6.7 těchto VOP.

9. OSTATNÍ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1 Tyto VOP i příslušná Smlouva a právní vztah z ní vzešlý se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních ustanovení. Pravomoc jednat a rozhodovat o této Smlouvě či o jakýchkoliv sporech plynoucích z této Smlouvy či z právního vztahu z ní vzešlého náleží českým soudům.
- 9.2 Smlouva je uzavřena dnem jejího podpisu oběma stranami. Účinnost Smlouvy nastane v souladu s ujednáním ve Smlouvě, není-li takové ujednání, Smlouva je účinná jejím uzavřením.
- 9.3 V případě, že některé ujednání Smlouvy nebo ustanovení VOP je nebo se stane nicotným, neplatným, neúčinným či nevymahatelným (dále „**Neplatné ujednání**“), zůstávají ostatní ujednání Smlouvy (či VOP) touto skutečností nedotčena. Smluvní strany nahradí takové Neplatné ujednání Smlouvy platným a účinným ujednáním, které bude svým účelem a ekonomickým dopadem co nejbližší (v maximální možné míře přípustné platnými právními předpisy) předmětnému Neplatnému ujednání, a zároveň úmysl smluvních stran nebude takovou změnou dotčen, a to ve lhůtě 30 dnů od obdržení důvodné výzvy kterékoliv smluvní strany.
- 9.4 Smlouvu je možné měnit pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami, ledaže se jedná o následující změnu: každá smluvní strana Smlouvy je oprávněna jednostranně měnit své kontaktní údaje, platební údaje nebo kontaktní osoby uvedené ve Smlouvě, a to na základě písemného, vč. e-mailového, oznámení, které je účinné jeho doručením druhé smluvní straně, nebo pozdějším dnem uvedeným v oznámení.
- 9.5 Smluvní strany se dohodly, že v jejich vztazích plynoucích ze Smlouvy se nepřihlíží k obchodním zvyklostem zachovávaným obecně, ani k těm, které jsou zachovávány v odvětví, jehož se Smlouva týká.
- 9.6 Nestanoví-li Smlouva nebo tyto VOP výslovně něco jiného, budou jakákoli právní jednání týkající se Smlouvy a dále také oznámení, včetně případných výzev, či jiná sdělení předpokládána podle Smlouvy nebo podle VOP nebo v souvislosti se Smlouvou nebo VOP učiněna písemně.
- 9.7 Bude-li Smlouva uzavřena v listinné podobě, pak ji smluvní strany vyhotoví ve dvou stejnopisech, přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom. Bude-li uzavřena elektronicky, pak bude vyhotovena v jednom elektronickém originále.

V Praze dne