

OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI CANADIAN MEDICAL S.R.O.
(dříve EUC PREMIUM s.r.o.) –
POSKYTOVÁNÍ DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB KE ZDRAVOTNÍ PÉČI
PRO INDIVIDUÁLNÍ KLIENTY

1. Úvodní ustanovení a definice základních pojmů

Tyto obchodní podmínky společnosti Canadian Medical s.r.o., IČO: 267 75 816, se sídlem Praha 6 – Vokovice, Evropská 859/115, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 92970, (dále jen „**Poskytovatel**“) upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklých v souvislosti a na základě smlouvy o poskytování doplňkových služeb ke zdravotní péči pro individuální klienty (dále jen „**OP**“).

1.1. Definice základních pojmů:

„**Zdravotnická zařízení**“ – zdravotnickým zařízením se rozumí pracoviště Poskytovatele, v nichž jsou poskytovány Služby a jejichž seznam je uveden na webových stránkách Poskytovatele www.canadian.cz.

„**Zdravotní pojišťovna**“ – česká zdravotní pojišťovna zřízená dle zákona č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně, v platném znění, nebo zákona č. 280/1992 Sb., o resortních, oborových, podnikových a dalších zdravotních pojišťovnách, v platném znění, a Pojišťovna VZP, a.s.

„**Služby**“ – doplňkové služby poskytované Poskytovatelem spočívající v organizaci a řízení zdravotní péče, které nejsou zahrnuty pod zákonný rozsah plnění vyplývajících Příjemci služeb z veřejného zdravotního pojištění.

„**Obory zdravotní péče**“ – jedná se o zdravotnické obory, v nichž je Poskytovatelem zajišťována ambulantní zdravotní péče a jejichž přehled je uveden na webových stránkách Poskytovatele www.canadian.cz.

„**Klient**“ – fyzická osoba vystupující jako účastník Smlouvy.

„**Příjemce služeb nebo člen**“ – fyzická osoba oprávněná čerpat Služby či jiná plnění Poskytovatele dle Smlouvy.

„**Dítě**“ – Příjemce služeb do dovršení 19 roku věku.

„**Dospělý**“ – Příjemce služeb starší 19 let.

„**Druh/Družka**“ – jeden/jedna partner/ka Příjemce služeb, který/á s ním žije ve společné domácnosti, za podmínek stejných jako v manželství, a to po dobu nejméně 6 měsíců.

„**Kód programu dospělý**“ – program určený pro Dospělého a nebo pro Dítě, pokud není Klientem ve Smlouvě určen jiný Dospělý.

„**Kód programu dítě**“ – program určený pro Dítě.

„**Kód programu rodina**“ – program určený pro rodinu, kterou tvoří 2 Příjemci služeb, a to 2 dospělé osoby (manžel/manželka, druh/družka) a neomezený počet jejich dětí, a to vlastních, adoptivních nebo v pěstounské péči, které žijí ve společné domácnosti.

„**Smlouva**“ – smlouva uzavíraná mezi Poskytovatelem a Klientem o poskytování doplňkových služeb ke zdravotní péči pro individuální klienty.

2. Poskytování Služeb

- 2.1. Poskytovatel poskytuje Služby Příjemci služeb ve Zdravotnických zařízeních.
- 2.2. Konkrétní popis a rozsah Služeb a výkonů poskytovaných Poskytovatelem pro Příjemce služeb, kteří mají tyto Služby a výkony v rozsahu péče, případně si je individuálně zakoupí, je uveden v těchto OP.
- 2.3. Klient bere na vědomí, že ve Zdravotnických zařízeních Poskytovatele je zdravotní péče, v rámci veřejného zdravotního pojištění, poskytována Příjemcům služeb v rozsahu stanoveném příslušnými právními předpisy a smlouvami Poskytovatele s příslušnými Zdravotními pojišťovnami.
- 2.4. Poskytovatel a Klient berou na vědomí, že Poskytovatel není povinen hradit žádné náklady Příjemců služeb na Služby a výkony jim poskytnutými osobami jinými než stanovenými Poskytovatelem a/nebo na doporučení osob jiných než stanovených Poskytovatelem.
- 2.5. Poskytovatel zajišťuje Služby, výkony a organizuje zdravotní péči v Oborech zdravotní péče primárně ve Zdravotnických zařízeních, a to v pracovní dny v ordinačních dobách jednotlivých Zdravotnických zařízení. V případě, že Služby a/nebo zdravotní péče v konkrétním Oboru zdravotní péče není ve Zdravotnickém zařízení dočasně nebo trvale dostupná, jsou Služby a/nebo příslušná zdravotní péče poskytovány a/nebo zajištěny prostřednictvím jiného dostupného a vhodného zdravotnického zařízení.

3. Poplatky a platební podmínky

- 3.1. Klient je povinen hradit Poskytovateli poplatky za Služby. Úhrada poplatků bude prováděna na základě faktury převodem na bankovní účet Poskytovatele.
- 3.2. V případě prodlení Klienta s úhradou jakékoli splatné pohledávky Poskytovatele, je Klient povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 3.3. Poplatky podléhají roční indexaci, jejímž základem je roční index spotřebitelských cen zveřejněný Českým statistickým úřadem vždy za předchozí kalendářní rok. Indexace poplatků je účinná k prvnímu dni měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, kdy byla tato informace zveřejněna.
- 3.4. Poskytovatel je dále oprávněn nad rámec bodu 3.3. těchto OP jednostranně zvýšit poplatky za Služby stanovené ve Smlouvě, a to maximálně jednou ročně, vždy k výročí podpisu Smlouvy. Změna poplatku nabývá účinnosti vždy prvním dnem, který následuje po uplynutí 12-ti měsíčního období trvání účinnosti Smlouvy. Poskytovatel je povinen informovat písemně Klienta o zvýšení poplatku za Služby alespoň 60 dnů přede dnem, v němž nabude

taková změna poplatku účinnosti. Klient bude informován elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě nebo písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na korespondenční adresu uvedenou ve Smlouvě. Pokud Klient s jednostranným zvýšením poplatku za Služby nesouhlasí, má právo Smlouvu písemně vypovědět. Písemná výpověď musí být doručena Poskytovateli nejpozději 30 (slovy: třicet) dnů před ukončením aktuálního 12-ti měsíčního období. Smlouva následně skončí s právní účinností uplynutím aktuálního 12-ti měsíčního období.

- 3.5. Splatnost faktur je 14 kalendářních dnů od data jejich vydání.
- 3.6. Faktury jsou zasílány poštou na korespondenční adresu uvedenou Klientem, případně na e-mailovou adresu v závislosti na technických možnostech Poskytovatele.
- 3.7. Zaplacené finanční částky se, a to ani částečně, v případě ukončení Smlouvy nevrací.
- 3.8. Poplatek nezahrnuje:
 - náklady spojené s poskytnutím zdravotní péče a souvisejícími výkony,
 - náklady za léky a léčivé přípravky, zdravotnické prostředky,
 - náklady laboratorních vyšetření,
 - náklady za použitý stomatologický materiál a zubní protetiku,
 které vzniknou Poskytovateli v souvislosti s poskytnutím zdravotní péče a souvisejících výkonů Příjemcům služeb, kteří nejsou zdravotně pojištěni v rozsahu veřejného zdravotního pojištění u některé z českých zdravotních pojišťoven nebo Pojišťovny VZP a.s. a/nebo toto pojištění úhradu uvedených nákladů nezahrnuje. Takové náklady hradí přímo Příjemce služeb v okamžiku jejich čerpání Poskytovateli.
- 3.9. Zdravotní výkony hrazené z veřejného zdravotního pojištění jsou stanoveny platnými právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, v platném znění, a dále na základě smluv, které má Poskytovatel uzavřeny s příslušnými Zdravotními pojišťovnami.

4. Rozsah poskytovaných Služeb

4.1. Benefitní program Bílá karta

1) Organizace a řízení zdravotnických služeb:

- časová optimalizace využití Zdravotnických zařízení Poskytovatele, zajištění návaznosti jednotlivých vyšetření s maximální úsporou času,
- 24hod. konzultační služba po telefonu (tel. č.: 222 300 300), zajišťující nepřetržitý kontakt se zdravotní sestrou a lékařem,
- služby klientské linky vybavené elektronickým systémem pro plánování návštěv Příjemců služeb ve Zdravotnických zařízeních Poskytovatele umožňující stanovení termínů vyšetření v přesně

dohodnutém časovém úseku tak, aby na sebe jednotlivé návštěvy navazovaly bez časových prodlev,

- možnost využití elektronické komunikace přes webové rozhraní při zadávání požadavků do objednávacího systému (www.canadian.cz),
 - možnost aktivní nabídky uvolněných termínů návštěv klientů na čekací listině,
 - možnost aktivace SMS připomínkové služby návštěvy na Klinice Poskytovatele.
- 2) Zajištění komplexní preventivní péče na základě zhodnocení individuálních rizik ovlivňujících zdravotní stav Příjemce služeb.
 - 3) Zajištění, organizace a řízení zdravotnických Služeb v Zdravotnických zařízeních Poskytovatele v Praze v Oborech zdravotní péče uvedených na webových stránkách Poskytovatele www.canadian.cz.
 - 4) Pokud je Příjemcem služeb dítě – zajištění a organizace zdravotnických Služeb dětského lékaře v Praze. Mimo smluvní vztahy se Zdravotními pojišťovnami Poskytovatele – zajištění a organizace zdravotnických Služeb dětského lékaře prostřednictvím zdravotnické sítě Poskytovatele.
 - 5) Zajištění standardních čekacích a objednacích dob pro Příjemce služeb v rámci Zdravotnických zařízení Poskytovatele.
 - 6) Možnost využití sítě klinik Poskytovatele na území České republiky a kliniky Mediconet na Slovensku.
 - 7) Slevy a výhody v program Sport a zdraví.
 - 8) Zajištění služeb virtuální kliniky Canadian Medical za účelem konzultace s lékařem formou chatu nebo formou plánované telefonní konzultace, vše s přístupem přes webové rozhraní nebo přes klientskou linku tel. č. 222 300 300.

4.2. **Benefitní program Modrá karta**

- 1) Organizace a řízení zdravotnických služeb:
 - časová optimalizace využití Zdravotnických zařízení Poskytovatele, zajištění návaznosti jednotlivých vyšetření s maximální úsporou času,
 - 24hod. konzultační služba po telefonu (tel. č.: 222 300 300), zajišťující nepřetržitý kontakt se zdravotní sestrou a lékařem,
 - služby klientské linky vybavené elektronickým systémem pro plánování návštěv Příjemců služeb ve Zdravotnických zařízeních Poskytovatele, umožňující stanovení termínů vyšetření v přesně dohodnutém časovém úseku tak, aby na sebe jednotlivé návštěvy navazovaly bez časových prodlev,

- možnost využití elektronické komunikace přes webové rozhraní při zadávání požadavků do objednávacího systému (www.canadian.cz),
 - možnost aktivní nabídky uvolněných termínů návštěv klientů na čekací listině,
 - možnost aktivace SMS připomínkové služby návštěvy ve Zdravotnických zařízeních Poskytovatele.
- 2) Zajištění komplexní preventivní péče na základě zhodnocení individuálních rizik ovlivňujících zdravotní stav Příjemce služeb.
 - 3) Zajištění, organizace a řízení zdravotnických Služeb ve Zdravotnických zařízeních Poskytovatele v Praze v Oborech zdravotní péče uvedených na webových stránkách Poskytovatele www.canadian.cz.
 - 4) Pokud je Příjemcem služeb dítě – zajištění a organizace zdravotnických Služeb dětského lékaře v Praze. Mimo smluvní vztahy se Zdravotními pojišťovnami Poskytovatele – zajištění a organizace zdravotnických Služeb dětského lékaře prostřednictvím zdravotnické sítě Poskytovatele.
 - 5) Zajištění 24hod. návštěvní služby praktického lékaře/internisty z důvodu zdravotních obtíží (na území Prahy a Brna včetně okolí do 20 km od hranice města). Tato služba nemá charakter rychlé záchranné služby. V závažných nebo život ohrožujících případech volejte telefonní linku rychlé záchranné služby 155. Zdarma 10 návštěv praktického lékaře/internisty za kalendářní rok na jednoho Příjemce služeb; v případě, že účinnost Smlouvy je od jiného data než od 1. ledna příslušného roku, je v prvním, resp. posledním roce trvání Smlouvy zdarma poměrný počet výjezdů podle počtu kalendářních měsíců.
 - 6) Pokud je Příjemcem služeb dítě – zajištění návštěvní služby pediatra z důvodu zdravotních obtíží bez omezení počtu návštěv v měsíci, od pondělí do pátku mimo ordinaci dobu a o víkendech a státních svátcích po celých 24 hodin (na území Prahy a Brna včetně okolí do 20 km od hranice města). Tato služba nemá charakter rychlé záchranné služby. V závažných nebo život ohrožujících případech volejte telefonní linku rychlé záchranné služby 155. Zdarma 10 návštěv pediatra za kalendářní rok na jednoho Příjemce služeb; v případě, že účinnost Smlouvy je od jiného data než od 1. ledna příslušného roku, je v prvním, resp. posledním roce trvání Smlouvy zdarma poměrný počet výjezdů podle počtu kalendářních měsíců.
 - 7) Zajištění, koordinace a poskytování pohotovostní stomatologické péče v Praze ve dnech pracovního klidu, pracovního volna a o státních svátcích.
 - 8) Očkování proti chřipce (zdarma), očkování proti klíšřové encefalitidě (1. dávka zdarma).

- 9) Sleva na ošetření dentální hygienistkou, vyšetření dentální hygienistkou jednou ročně zdarma, 15% sleva na zahraniční stomatologický materiál, 10% sleva na protetiku.
- 10) Zajištění standardních čekacích a objednacích dob pro Příjemce služeb v rámci Zdravotnických zařízení Poskytovatele.
- 11) Možnost využití sítě klinik Poskytovatele na území České republiky a kliniky Mediconet na Slovensku.
- 12) Slevy a výhody v program Sport a zdraví.
- 13) Zajištění služeb virtuální kliniky Canadian Medical za účelem konzultace s lékařem formou chatu nebo formou plánované telefonní konzultace, vše s přístupem přes webové rozhraní, přes klientskou linku tel. č. 222 300 300.

4.3. **Benefitní program Stříbrná karta**

- 1) Organizace a řízení zdravotnických služeb:
 - časová optimalizace využití Zdravotnických zařízení Poskytovatele,
 - zajištění návaznosti jednotlivých vyšetření s maximální úsporou času,
 - 24hod. konzultační služba po telefonu (tel. č.: 222 300 300), zajišťující nepřetržitý kontakt se zdravotní sestrou a lékařem,
 - služby klientské linky vybavené elektronickým systémem pro plánování návštěv Příjemců služeb ve Zdravotnických zařízení Poskytovatele, umožňující stanovení termínů vyšetření v přesně dohodnutém časovém úseku tak, aby na sebe jednotlivé návštěvy navazovaly bez časových prodlev,
 - možnost využití elektronické komunikace přes webové rozhraní při zadávání požadavků do objednávacího systému (www.canadian.cz),
 - možnost aktivní nabídky uvolněných termínů návštěv klientů na čekací listině,
možnost aktivace SMS připomínkové služby návštěvy na Klinice Poskytovatele.
- 2) Zajištění komplexní preventivní péče na základě zhodnocení individuálních rizik ovlivňujících zdravotní stav Příjemce služeb.
- 3) Zajištění, organizace a řízení zdravotnických Služeb na Klinice Poskytovatele v Praze v Oborech zdravotní péče uvedených na webových stránkách Poskytovatele www.canadian.cz.
- 4) Pokud je Příjemcem služeb dítě – zajištění a organizace zdravotnických Služeb dětského lékaře v Praze. Mimo smluvní vztahy se Zdravotními pojišťovnami Poskytovatele – zajištění a organizace zdravotnických Služeb dětského lékaře prostřednictvím zdravotnické

sítě Poskytovatele.

- 5) Zajištění 24hod. návštěvní služby praktického lékaře/internisty z důvodu zdravotních obtíží (na území Prahy a Brna včetně okolí do 20 km od hranice města). Tato služba nemá charakter rychlé záchranné služby. V závažných nebo život ohrožujících případech volejte telefonní linku rychlé záchranné služby 155. Zdarma 20 návštěv praktického lékaře/internisty za kalendářní rok na jednoho Příjemce služeb; v případě, že účinnost Smlouvy je od jiného data než od 1. ledna příslušného roku, je v prvním, resp. posledním roce trvání Smlouvy zdarma poměrný počet výjezdů podle počtu kalendářních měsíců.
- 6) Pokud je Příjemcem služeb dítě – zajištění návštěvní služby pediatra z důvodu zdravotních obtíží, od pondělí do pátku mimo ordinační dobu a o víkendech a státních svátcích po celých 24 hodin (na území Prahy a Brna včetně okolí do 20 km od hranice města). Tato služba nemá charakter rychlé záchranné služby. V závažných nebo život ohrožujících případech volejte telefonní linku rychlé záchranné služby 155. Zdarma 20 návštěv pediatra za kalendářní rok na jednoho Příjemce služeb; v případě, že účinnost Smlouvy je od jiného data než od 1. ledna příslušného roku, je v prvním, resp. posledním roce trvání Smlouvy zdarma poměrný počet výjezdů podle počtu kalendářních měsíců.
- 7) Zajištění, koordinace a poskytování pohotovostní stomatologické péče v Praze ve dnech pracovního klidu, pracovního volna a o státních svátcích.
- 8) Očkování proti chřipce (zdarma), očkování proti klíšťové encefalitidě (1. dávka zdarma).
- 9) Sleva na ošetření dentální hygienistkou, vyšetření dentální hygienistkou jednou ročně zdarma, 15% sleva na zahraniční stomatologický materiál, 10% sleva na protetiku.
- 10) Zajištění standardních čekacích a objednacích dob pro Příjemce služeb v rámci Zdravotnických zařízení Poskytovatele.
- 11) Možnost využití sítě klinik Poskytovatele na území České republiky a kliniky Mediconet na Slovensku.
- 12) Slevy a výhody v program Sport a zdraví.
- 13) V případě akutní hospitalizace zajištění umístění v nadstandardním pokoji, dle možností zdravotnického zařízení a zdravotního stavu Příjemce služeb. Zdarma 14 dní za kalendářní rok na jednoho Příjemce služeb; v případě, že účinnost Smlouvy je od jiného data než od 1. ledna příslušného roku, je v prvním, resp. posledním roce trvání Smlouvy zdarma poměrný počet dní podle počtu kalendářních měsíců.
- 14) Zajištění služeb virtuální kliniky Canadian Medical za účelem konzultace s lékařem formou chatu nebo formou plánované telefonní

konzultace, vše s přístupem přes webové rozhraní nebo přes klientskou linku tel. č. 222 300 300.

4.4. **Benefitní program Zlatá karta**

- 1) Organizace a řízení zdravotnických služeb:
 - časová optimalizace využití Zdravotnických zařízení Poskytovatele, zajištění návaznosti jednotlivých vyšetření s maximální úsporou času,
 - 24hod. konzultační služba po telefonu (tel. č.: 222 300 300), zajišťující nepřetržitý kontakt se zdravotní sestrou a lékařem,
 - služby klientské linky vybavené elektronickým systémem pro plánování návštěv Příjemců služeb ve Zdravotnických zařízení Poskytovatele, resp. ve zdravotnické síti Poskytovatele, umožňující stanovení termínů vyšetření v přesně dohodnutém časovém úseku tak, aby na sebe jednotlivé návštěvy navazovaly bez časových prodlev,
 - možnost využití elektronické komunikace přes webové rozhraní při zadávání požadavků do objednávacího systému (www.canadian.cz),
 - možnost aktivní nabídky uvolněných termínů návštěv klientů na čekací listině,
 - možnost aktivace SMS připomínkové služby návštěvy na Klinice Poskytovatele.
- 2) Zajištění komplexní preventivní péče na základě zhodnocení individuálních rizik ovlivňujících zdravotní stav Příjemce služeb.
- 3) Zajištění, organizace a řízení zdravotnických Služeb na Klinice Poskytovatele v Praze v Oborech zdravotní péče uvedených na webových stránkách Poskytovatele www.canadian.cz.
- 4) Pokud je Příjemcem služeb dítě – zajištění a organizace zdravotnických Služeb dětského lékaře v Praze. Mimo smluvní vztahy se Zdravotními pojišťovnami Poskytovatele – zajištění a organizace zdravotnických Služeb dětského lékaře prostřednictvím zdravotnické sítě Poskytovatele.
- 5) Zajištění 24hod. návštěvní služby praktického lékaře/internisty z důvodu zdravotních obtíží bez omezení počtu návštěv v měsíci (na území Prahy a Brna včetně okolí do 20 km od hranice města). Tato služba nemá charakter rychlé záchranné služby. V závažných nebo život ohrožujících případech volejte telefonní linku rychlé záchranné služby 155.
- 6) Pokud je Příjemcem služeb dítě – zajištění návštěvní služby pediatra z důvodu zdravotních obtíží bez omezení počtu návštěv v měsíci, od pondělí do pátku mimo ordinační dobu a o víkendech a státních svátcích po celých 24 hodin (na území Prahy a Brna včetně okolí do

20 km od hranice města). Tato služba nemá charakter rychlé záchranné služby. V závažných nebo život ohrožujících případech volejte telefonní linku rychlé záchranné služby 155.

- 7) Zajištění, koordinace a poskytování pohotovostní stomatologické péče v Praze ve dnech pracovního klidu, pracovního volna a o státních svátcích.
- 8) Očkování proti chřipce (zdarma), očkování proti klíšťové encefalitidě (1. dávka zdarma).
- 9) Sleva za ošetření dentální hygienistkou, vyšetření dentální hygienistkou jednou ročně zdarma, 15% sleva na zahraniční stomatologický materiál, 10% sleva na protetiku (vše v Praze).
- 10) Zajištění standardních čekacích a objednacích dob pro Příjemce služeb v rámci Zdravotnických zařízení Poskytovatele.
- 11) Možnost využití sítě klinik Poskytovatele na území České republiky a kliniky Mediconet na Slovensku.
- 12) Slevy a výhody v program Sport a zdraví.
- 13) V případě akutní hospitalizace zajištění umístění v nadstandardním pokoji, dle možností zdravotnického zařízení a zdravotního stavu Příjemce služeb. Zdarma 14 dní za kalendářní rok na jednoho Příjemce služeb; v případě, že účinnost Smlouvy je od jiného data než od 1. ledna příslušného roku, je v prvním, resp. posledním roce trvání Smlouvy zdarma poměrný počet dní podle počtu kalendářních měsíců.
- 14) V případě plánované hospitalizace zajištění umístění v nadstandardním pokoji, dle možností zdravotnického zařízení a zdravotního stavu Příjemce služeb. Zdarma 14 dní za kalendářní rok na jednoho Příjemce služeb; v případě, že účinnost Smlouvy je od jiného data než od 1. ledna příslušného roku, je v prvním, resp. posledním roce trvání Smlouvy zdarma poměrný počet dní podle počtu kalendářních měsíců.
- 15) Zajištění služeb virtuální kliniky Canadian Medical za účelem konzultace s lékařem formou chatu nebo formou plánované telefonní konzultace, vše s přístupem přes webové rozhraní nebo přes klientskou linku tel. č. 222 300 300.

4.5. **Benefitní program Royal Platinum**

- 1) Organizace a řízení zdravotnických služeb:
 - časová optimalizace využití Zdravotnických zařízení Poskytovatele, zajištění návaznosti jednotlivých vyšetření s maximální úsporou času,
 - 24hod. konzultační služba po telefonu (tel. č.: 222 300 300), zajišťující nepřetržitý kontakt se zdravotní sestrou a lékařem,
 - služby klientské linky vybavené elektronickým systémem pro

plánování návštěv Příjemců služeb ve Zdravotnických zařízeních Poskytovatele, resp. ve zdravotnické síti Poskytovatele, umožňující stanovení termínů vyšetření v přesně dohodnutém časovém úseku tak, aby na sebe jednotlivé návštěvy navazovaly bez časových prodlev,

- možnost využití elektronické komunikace přes webové rozhraní při zadávání požadavků do objednávacího systému (www.canadian.cz),
 - možnost aktivní nabídky uvolněných termínů návštěv klientů na čekací listině,
 - možnost aktivace SMS připomínkové služby návštěvy na Klinice Poskytovatele.
- 2) Zajištění komplexní preventivní péče na základě zhodnocení individuálních rizik ovlivňujících zdravotní stav Příjemce služeb.
 - 3) Zajištění, organizace a řízení zdravotnických Služeb na Klinice Poskytovatele v Praze v Oborech zdravotní péče uvedených na webových stránkách Poskytovatele www.canadian.cz.
 - 4) Zajištění 24hod. návštěvní služby praktického lékaře/internisty z důvodu zdravotních obtíží bez omezení počtu návštěv v měsíci (na území Prahy a Brna včetně okolí do 20 km od hranice města). Tato služba nemá charakter rychlé záchranné služby. V závažných nebo život ohrožujících případech volejte telefonní linku rychlé záchranné služby 155.
 - 5) Zajištění, koordinace a poskytování pohotovostní stomatologické péče v Praze ve dnech pracovního klidu, pracovního volna a o státních svátcích.
 - 6) Očkování proti chřipce (zdarma), očkování proti klíšťové encefalitidě (1. dávka zdarma).
 - 7) Sleva za ošetření dentální hygienistkou, vyšetření dentální hygienistkou jednou ročně zdarma, 15% sleva na zahraniční stomatologický materiál, 10% sleva na protetiku (vše v Praze).
 - 8) Zajištění standardních čekacích a objednacích dob pro Příjemce služeb v rámci Zdravotnických zařízení Poskytovatele.
 - 9) Možnost využití sítě klinik Poskytovatele na území České republiky a kliniky Mediconet na Slovensku.
 - 10) Slevy a výhody v programu Sport a zdraví.
 - 11) V případě akutní hospitalizace zajištění umístění v nadstandardním pokoji, dle možností zdravotnického zařízení a zdravotního stavu Příjemce služeb. Zdarma 14 dní za kalendářní rok na jednoho

Příjemce služeb; v případě, že účinnost Smlouvy je od jiného data než od 1. ledna příslušného roku, je v prvním, resp. posledním roce trvání Smlouvy zdarma poměrný počet dní podle počtu kalendářních měsíců.

- 12) V případě plánované hospitalizace zajištění umístění v nadstandardním pokoji, dle možností zdravotnického zařízení a zdravotního stavu Příjemce služeb. Zdarma 14 dní za kalendářní rok na jednoho Příjemce služeb; v případě, že účinnost Smlouvy je od jiného data než od 1. ledna příslušného roku, je v prvním, resp. posledním roce trvání Smlouvy zdarma poměrný počet dní podle počtu kalendářních měsíců.
- 13) Zajištění Služeb, výkonů a organizace zdravotní péče v Oborech zdravotní péče v Nemocnici na Homolce, a to v případě, že Služby a/nebo zdravotní péče v konkrétním Oboru zdravotní péče není ve Zdravotnickém zařízení dočasně nebo trvale dostupná.
- 14) Zajištění služeb virtuální kliniky Canadian Medical za účelem konzultace s lékařem formou chatu nebo formou plánované telefonní konzultace, vše s přístupem přes webové rozhraní nebo přes klientskou linku tel. č. 222 300 300.

5. Práva a povinnosti Klienta nebo Příjemců služeb

- 5.1. Klient bere na vědomí, že všichni Příjemci služeb jsou povinni být pojištěni u Zdravotní pojišťovny.
- 5.2. Klient je oprávněn zvolit si Služby a jejich rozsah nabízený Poskytovatelem.
- 5.3. Příjemce služeb je povinen při každé návštěvě lékaře bez vyzvání předložit doklad o zdravotním pojištění.
- 5.4. Klient je povinen bez zbytečného odkladu oznamovat Poskytovateli změnu identifikačních a kontaktních údajů, zejména pak občanského průkazu, popř. cestovního dokladu, existence a typu zdravotního pojištění apod. Tyto doklady a identifikační údaje Klienta je Poskytovatel oprávněn v souladu s platnými právními předpisy České republiky zákonnými způsoby ověřit, pořádit kopii a archivovat, s čímž Klient výslovně souhlasí. Poskytovatel a jeho pracovníci nejsou povinni přijmout pochybný doklad, kterým Klient prokazuje svoji totožnost nebo existenci svého zdravotního pojištění. V případě změny kontaktních údajů je Klient povinen bez zbytečného odkladu oznámit tuto změnu Poskytovateli, a to písemně, emailem nebo telefonicky.
- 5.5. Příjemce služeb je povinen objednávat se k lékaři prostřednictvím klientské linky Poskytovatele, webových stránek poskytovatele, případně osobně na recepci Zdravotnického zařízení. Veškeré potřebné informace získá Klient na webových stránkách Poskytovatele.
- 5.6. Za nezletilého Příjemce služeb jedná vždy jeho zákonný zástupce, pečující osoba ustanovená na základě pravomocného soudního rozhodnutí nebo zplnomocněná osoba, která se prokáže platným a účinným oprávněním

jednat za nezletilého.

6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 6.1. Poskytovatel je povinen ošetřit Příjemce služeb v pracovní dny v ordinačních dobách jednotlivých Zdravotnických zařízení s výjimkou dle ustanovení 2.5 těchto OP. V případě změny ordinačních hodin je Klient informován prostřednictvím klientské linky Poskytovatele a/nebo prostřednictvím webových stránek Poskytovatele.
- 6.2. Vzhledem ke skutečnosti, že Poskytovatel poskytuje Služby v přesně stanovený čas, na který se Příjemci služeb k Poskytovateli objednávají a který je výhradně určený pro poskytování Služeb danému Příjemci služeb, vzniká Poskytovateli škoda (tzn. majetková újma) v případě, že Příjemce služeb určený čas bez omluvy nevyužije. Klient tedy výslovně bere na vědomí a je povinen pro zamezení těchto škod zajistit, aby v případě, že by mělo dojít ke zrušení nebo nerealizování sjednané návštěvy ze strany Příjemce služeb, tento oznámil zrušení sjednané návštěvy nejpozději 1 pracovní den (minimálně 24 hodin) před sjednaným termínem. Pokud tak neučiní, vzniká automaticky Poskytovateli nárok na jednorázovou smluvní pokutu ve výši 300 Kč (slovy: tři sta korun českých). Poskytovatel je oprávněn nárok na smluvní pokutu dle vlastního uvážení nepožadovat. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů ode dne, kdy bude doručena Klientovi písemná výzva k zaplacení smluvní pokuty. Smluvní pokutu je Klient povinen zaplatit v souladu s platebními údaji uvedenými ve výzvě k zaplacení smluvní pokuty.
- 6.3. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služeb v případě, pokud Klient neuhradí své splatné závazky vůči Poskytovateli ani v dodatečné době dané Poskytovatelem v písemné výzvě k zaplacení takových neuhrazených splatných závazků.
- 6.4. Poskytovatel je oprávněn postoupit své pohledávky vůči Klientovi třetí osobě.
- 6.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout zvýšit a nebo snížit úroveň Služeb poskytovaných danému Příjemci služeb, a to bez udání důvodu.

7. Doba trvání Smlouvy

- 7.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 7.2. Smlouva může být ukončena:
 - písemnou dohodou Klienta a Poskytovatele,
 - písemnou výpovědí Poskytovatele nebo Klienta bez udání důvodu, přičemž taková výpověď musí být doručena druhé smluvní straně nejpozději 30 dnů před ukončením aktuálního 12-ti (slovy: dvanácti) měsíčního období, které počíná plynout od dne účinnosti Smlouvy. Smlouva je poté ukončena uplynutím takového aktuálního 12měsíčního období, v jehož časovém rozsahu došlo k doručení výpovědi,

- písemnou výpovědí Klienta v souladu s čl. 3.4. a 10.2. těchto OP,
- odstoupením od Smlouvy Poskytovatelem nebo Klientem, a to ze zákonných důvodů nebo
- odstoupením od Smlouvy ze strany Poskytovatele, pokud Klient neuhradí své splatné závazky vůči Poskytovateli ani ve lhůtě 3 měsíce ode dne splatnosti dotčených neuhrazených závazků. Odstoupení od Smlouvy bude učiněno v písemné formě a je účinné jeho doručením Klientovi.

8. Doručování

8.1. Veškerá písemná oznámení zasílaná Poskytovatelem a/nebo Klientem se považují za doručená, jsou-li doručena druhé Smluvní straně osobně nebo prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, elektronickou cestou nebo datovou schránkou.

8.2. Oznámení se považuje za doručené:

- v případě osobního doručení okamžikem předání;
- v případě doporučené zásilky nejpozději 3. (slovy: třetím) kalendářním dnem po jejím odeslání;
- v případě doporučené zásilky určené do vlastních rukou adresáta nejpozději 10. (slovy: desátým) kalendářním dnem po jejím odeslání;
- v případě e-mailu dnem, kdy je doručení potvrzeno přijímací stranou (včetně automatické zprávy o doručení),
- v případě datové zprávy nejpozději 10. dnem předání zprávy do datové schránky.

9. Ochrana osobních údajů

9.1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje Klienta a Příjemce služeb jako správce osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 7 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**“) (dále jen „**Správce**“), a to vždy alespoň na některém z následujících právních základů:

- smluvním vztah, který je tvořen Smlouvou a OP, tj. právní základ dle ust. čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR;
- zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších právních předpisů (dále jen „**Zákon o zdravotních službách**“) tj. právní základ dle ust. čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR,
- souhlas se zpracováním osobních údajů (pokud je ze strany Klienta nebo Příjemce služeb udělen), tj. právní základ dle ust. čl. 6 odst. 1

písm. a) GDPR.

- 9.2. Správce je povinen zpracovávat či jinak nakládat s osobními údaji Klienta nebo Příjemce služeb v souladu s GDPR, zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, Zákonem o zdravotních službách a v souladu s těmito OP a Smlouvou, dodržovat všechna kontrolní a bezpečnostní opatření za účelem ochrany osobních údajů.
- 9.3. Správce zajistí technické a organizační zabezpečení ochrany osobních údajů, zejména přijme 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 spolupráci, k jejíž realizaci dochází na základě Smlouvy a OP, nakládání s dokumenty obsahujícími osobní údaje pouze určenými pracovníky společnosti Správce, dále povinnost mlčenlivosti osob zabývajících se zpracováním osobních údajů v rámci spolupráce na základě Smlouvy a OP.
- 9.4. Další podmínky zpracování osobních údajů jsou uvedeny ve speciálním dokumentu, tj. tzv.:
 - Informace o zpracování osobních údajů („**Privacy terms**“), který je též zpřístupněn na „www.canadian.cz“, a jeho prostřednictvím si Správce ve vztahu ke Klientovi a Příjemci služeb plní svou informační povinnost ve smyslu GDPR.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Právní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem se řídí právními předpisy České republiky, Smlouvou a těmito OP. V souladu s příslušným ustanovením občanského soudního řádu se Poskytovatel a Klient dohodli na místní příslušnosti Městského soudu v Praze, bude-li pro řízení v prvním stupni dána příslušnost krajského soudu a na místní příslušnosti Obvodního soudu pro Prahu 6, bude-li pro řízení v prvním stupni dána příslušnost okresního soudu.
- 10.2. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit OP. Na změnu OP písemně upozorní Poskytovatel Klienta alespoň jeden měsíc před účinností očekávané změny OP, a to zasláním informačního e-mailu na e-mailovou adresu Klienta uvedenou v hlavičce Smlouvy, přičemž v rámci zmíněné časové specifikace musí být Klientovi umožněno se komplexně seznámit s obsahem takových změn OP nebo zveřejněním informace o změně OP na webových stránkách Poskytovatele www.canadian.cz. Taková účinnost změny OP může nastat nejdříve po uplynutí doby, která je zmíněná v předchozí větě. Klient má právo změnu OP písemně odmítnout. Pokud Klient navrhou změnu OP písemně odmítne, má též právo Smlouvu písemně vypovědět (tzn. doručit písemné oznámení o výpovědi Poskytovateli), a to nejpozději do data nabytí účinnosti nových OP (resp. pozměněných OP).
- 10.3. Tyto OP nabývají účinnosti dne 1. 5. 2020 a nahrazují OP ze dne 22.7.2019 (OP_IND_190722).