

# Všeobecné obchodní podmínky

vydané společností e-sestřička a.s., se sídlem Budějovická 778/3, 140 00 Praha 4 – Michle, IČO 19913451, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 28484 (dále jako „**Poskytovatel**“ a „**My**“).

## I. Kdo jsme, co děláme a jak se s námi můžete spojit?

Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují užívání softwarové aplikace e-Sestřička, vzájemná práva a povinnosti smluvního vztahu mezi Poskytovatelem e-Sestřičky a Klientem – Vámi (dále jako „**Podmínky**“). „**e-Sestřička**“ - je softwarová aplikace, kterou Poskytovatel zpřístupňuje prostřednictvím webového rozhraní na adrese [www.e-sestricka.cz](http://www.e-sestricka.cz). e-Sestřička je poskytována prostřednictvím vzdáleného přístupu v prostředí Internetu. Klient k ní má přístup také prostřednictvím webového rozhraní na adrese <https://app.e-sestricka.cz> či <https://app.e-sestricka.eu> a <https://mob.e-sestricka.cz> vždy po zadání Přihlašovacích údajů. Kontaktovat nás můžete na [podpora@e-sestricka.cz](mailto:podpora@e-sestricka.cz).

## II. Pojmy a zkratky

V textu těchto Podmínek a ve Smlouvě používáme níže popsané zkratky, aby vše bylo jednodušší čitelné a pochopitelné.

1. „**Autorizace**“ – prokázání totožnosti Klienta či Uživatele, zejména prokázání se Přihlašovacími údaji k Uživatelskému účtu, a tím také prokázání práva k nakládání s Uživatelským účtem a konkrétními částmi e-Sestřičky, které jsou pod ním vedeny.
2. „**Ceník**“ – definuje výši platby za užívání e-Sestřičky za dané období
3. „**e-Sestřička**“ - je softwarová aplikace, kterou Poskytovatel zpřístupňuje prostřednictvím webového rozhraní na adrese [www.e-sestricka.cz](http://www.e-sestricka.cz). e-Sestřička je poskytována prostřednictvím vzdáleného přístupu v prostředí Internetu. Klient k ní má přístup také prostřednictvím webového rozhraní na adrese <https://app.e-sestricka.cz> či <https://app.e-sestricka.eu> a <https://mob.e-sestricka.cz> vždy po zadání Přihlašovacích údajů.
4. „**Export dat**“ – součástí Smlouvy není export dat Uživatelského účtu mimo prostředí e-Sestřičky. V případě požadavku Klienta na export dat jeho Uživatelského účtu v případě zejména, nikoliv výlučně, ukončení Smlouvy, musí být mezi Klientem a Poskytovatelem uzavřena nová smlouva o zajištění Exportu dat, jejíž plnění je Klient povinen uhradit podle podmínek takové smlouvy.
5. „**Klient**“ a „**Vy**“ – Klientem se rozumí právnická či fyzická osoba podnikající, která se Registrovala do e-Sestřičky.
6. „**Občanský zákoník**“ – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
7. „**Osobní údaje**“ – za osobní údaje jsou dle nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 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 „**Nařízení**“), které je přímo právně závazné i na území České republiky, jakož i zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění považovány veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (tj. o Vás); kterou se rozumí fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby. Nezpracováváme zvláštní kategorie osobních údajů, jimiž jsou údaje vypovídající o rasovém nebo etnickém původu, politických názorech, členství v odborech, náboženském vyznání či filozofickém přesvědčení, sexuálním životě či sexuální orientaci subjektu apod.
8. „**Pacient**“ – fyzická osoba, která je v péči Klienta a která je zanesena do e-Sestřičky.
9. „**Porucha**“ – výpadky či omezení dostupnosti telekomunikační sítě, jakož i sítě elektronických komunikací (internet), jejichž prostřednictvím se uskutečňuje přenos dat, rychlost přenosu dat a též její případné snížení, dále spolehlivost a funkčnost sítě

elektronických komunikací a chyby vzniklé v důsledku poruch či ztrát při přenosu dat či mobilní sítě na straně Klienta. Poruchou není předem oznámený výpadek služby v délce trvání maximálně 48 hodin, který slouží k údržbě systému a možným aktualizacím. Poruchou také nejsou krátkodobé předem neoznámené výpadky v poskytování, jsou-li jen zanedbatelné a nevyskytují-li se opakovaně.

10. **„Pozastavení e-Sestřičky“** – znefunkčnění e-Sestřičky a/nebo zamezení přístupu k e-Sestřičce, přičemž Klient nemá přístup ani k žádným datům (souborům, databázím), která k e-Sestřičce patří.
11. **„Přihlášení“** – vyplnění Přihlašovacích údajů a vstup do e-Sestřičky. Při Přihlášení může být vyžadováno SMS Přihlášení.
12. **„Přihlašovací údaje“** – tvoří přihlašovací jméno a heslo do e-Sestřičky. Přihlašovací údaje do Uživatelského účtu si Klient vytváří při Registraci. Přihlašovací jméno vytváří Uživatel Klient a heslo si Uživatel vytvoří při prvním Přihlášení.
13. **„Registrace“** – žádost o zřízení Uživatelského účtu pro Klienta v e-Sestřičce, kterou provádíte vyplněním registračního formuláře. Nutnou podmínku pro kladné vyřízení Registrace mj. je Akceptace těchto Podmínek. Poskytovatel není povinen akceptovat veškeré Registrace, tedy žádosti o zřízení Uživatelského účtu. Na základě přijaté Registrace se Vám pracovníci zákaznického centra e-Sestřičky ozvou zpět na zadané kontaktní údaje a případně bude zahájeno jednání o uzavření Smlouvy.
14. **„Smlouva“** – znamená licenční smlouvu o užívání e-Sestřičky uzavřenou mezi Vámi a Námi. Smlouva s Klientem je uzavírána v českém jazyce a je e-Sestřičkou uchovávána ve formě elektronického záznamu pro interní účely, přístup k ní je možný pouze na žádost. Umožňujeme uzavření Smlouvy prostřednictvím interaktivního webového rozhraní; předtím, než dojde k uzavření Smlouvy, můžete vložené údaje kontrolovat a měnit. Na základě Smlouvy jste Vy a Vaši Uživatelé oprávněni užívat e-Sestřičku pouze pro účely správy služeb poskytovaných Klientem Pacientům. Klient není oprávněn e-Sestřičku, včetně přístupů k ní jakýmkoliv způsobem dále šířit, poskytovat či postupovat, měnit, upravovat, spojovat s jinými díly, zejména softwaru ani jakkoliv jinak užívat nad rámec obvyklého užívání ke správě služeb poskytovaných Klientem Pacientům.
15. **„SMS Přihlášení“** – sekundární verifikace Klienta či Uživatele při přihlášení do e-Sestřičky. Klient si pro své SMS Přihlášení vyplní telefonní číslo v registračním formuláři při Registraci. Uživatel si pro své SMS Přihlášení vyplní telefonní číslo ve svém Uživatelském účtu.
16. **„Událost“** – klíčová činnost v rámci zaznamenávání procesu péče o Pacienta do e-Sestřičky, za kterou je možné vykázat poskytnutou péči pojišťovně k úhradě nebo jiným způsobem tuto činnost monetizovat.
17. **„Uplata“** – cena za užívání e-Sestřičky viz Ceník.
18. **„Uživatel“** – fyzická osoba, které byl Klientem vytvořen Uživatelský účet v e-Sestřičce. Práva a povinnosti Klienta vyplývající z užívání e-Sestřičky a zajištění její plné funkčnosti, jsou v odpovídající míře nutné k řádnému užívání e-Sestřička, závazné i pro Uživatele určené Klientem k užívání e-Sestřičky.
19. **„Uživatelský účet“** – účet vytvořený Poskytovatelem na základě požadavku při Registraci. Uživatelský účet je neveřejnou částí e-Sestřičky, která je Klientovi přístupná po zadání Přihlašovacích údajů.

### III.Registrace, vznik Smlouvy

1. Smlouvou se zavazujeme poskytnout Vám přístup ke svým službám (k mobilní aplikaci či k partnerským stránkám, do kterých služby jsou nebo mohou být integrovány).
2. Smlouvu s Námi můžete uzavřít prostřednictvím tzv. komunikačních prostředků na dálku, jak jim říká občanský zákoník. Pod tak honosným označením si lze představit třeba počítač, tablet nebo telefon. Hlavně s internetem. Náklady na použití těchto prostředků si hradíte sami v rámci běžných plateb za telefon, internet apod.
3. Smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy Vám potvrdíme Registraci a Vy začnete e-Sestřičku užívat.
4. Pro řádné provedení Registrace Klient nejprve vyplní formulář a vyjádří souhlas s těmito Podmínkami. Klient vyjádřením souhlasu s těmito Podmínkami prohlašuje, že si tyto podmínky pozorně přečetl, že je jejich obsah srozumitelný a určitý, že je pochopil a že s nimi bez výhrad a ze své svobodné a vážné vůle souhlasí. Klient provede žádost o Registraci kliknutím na tlačítko „Odeslat“. Žádost o Registraci provedete vyplněním

požadovaných údajů. Po vyplnění registračního formuláře obdrží Klient potvrzovací e-mail.

#### **IV. Vaše práva a povinnosti**

1. Jste oprávněni kdykoliv si spravovat další možné funkcionality v e-Sestřičce, celková výše úhrady e-Sestřičky se potom změní dle Ceníku.
2. V e-Sestřičce naleznete aktuální rozsah svých objednaných služeb.
3. Zavazujete se neužívat e-Sestřičku žádným způsobem, který by mohl narušit Naše práva, zejména e-Sestřičku jakkoliv měnit či dekompilovat, ani podnikat podobné kroky za účelem získání zdrojového kódu e-Sestřičky nebo z vygenerovaných dokladů odstraňovat či měnit Naše ochranné známky či jiná označení.
4. Zavazujete se považovat za důvěrné všechny doručované e-maily, zprávy v interním i jiném systému a jiná sdělení nebo údaje jiných zákazníků či dalších osob, které obdržíte při čerpání služeb e-Sestřičky, a neprozrazovat je třetí straně bez souhlasu původce. Tato povinnost se také vztahuje na jména, telefonní čísla, adresy, profily na jakýchkoliv sociálních sítích či e-maily a/nebo URL jiných zákazníků a dalších osob.
5. Nejste oprávněni postoupit, sdílet či pronajmout Uživatelské účty, a tedy oprávnění k užívání systému e-Sestřička. Nejste oprávněni ani práva ze Smlouvy postoupit na třetí osobu, ani nejste oprávněni umožnit užívání zpoplatněné služby (např. zpřístupněním svého uživatelského účtu/profilu apod.) jakékoliv třetí osobě, pro odstranění pochybností toto neplatí pro umožnění užívání účtu Uživateli Klienta.
6. Dále se zavazujete zejména neporušovat obecně závazné právní předpisy a respektovat veškeré Naše pokyny z e-Sestřičky v souvislosti s poskytováním služeb. Výslovně berete na vědomí a souhlasíte s tím, že jsme oprávněni přijmout veškerá opatření k ochraně svých práv i při podezření na hrozbu jejich ohrožení, a že jsme v této souvislosti zejména oprávněni zablokovat, zneviditelnit a/nebo jinak znepřístupnit Vaše profily.
7. Pokud e-Sestřičku užijete v rozporu s těmito Podmínkami, musíte ji na Naši výzvu okamžitě přestat užívat za protiprávním účelem a současně na své vlastní náklady odstranit vše, co takovým užitím vzniklo.
8. Berete na vědomí, že nejste oprávněni užívat Naši obchodní firmu, Naše ochranné známky, loga, doménová jména ani žádná jiná označení a obchodní prvky.
9. Jste povinni zabezpečit technické prostředí s odpovídajícími technickými parametry, které budou umožňovat bezproblémový chod e-Sestřičky na Vaší straně.
10. Jste povinni vyškolit svoje Uživatele k bezpečnému chování v e-Sestřičce, alespoň v rozsahu povinností dle Smlouvy a těchto Podmínek.
11. Zavazujete se zajistit vytvoření a dodržování postupu archivace, likvidace a skartace případných papírových tiskových nebo datových výstupů e-Sestřičky tak, aby byla zachována bezpečnost a ochrana dat a informací zpracovávaných prostřednictvím e-Sestřičky.
12. Jste oprávněni předávat a/nebo sdílet Přihlašovací údaje výhradně Uživatelům, jejichž identifikaci Vám nahlásíte, a jiným osobám neumožní jakýkoli přístup do e-Sestřičky, a to žádným způsobem a za žádných okolností.
13. Jste povinni udržovat údaje uvedené v Registraci správné a úplné. Zároveň jste povinni Vám všechny změny ihned aktualizovat či nahlásit. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené v důsledku uvedení neplatných či neaktuálních údajů.
14. Po dobu existence konkrétního Uživatelského účtu Vám je umožněn export dat příslušejících ke konkrétnímu Uživatelskému účtu. Doporujeme, zejména pro archivní účely dle právních předpisů, před zrušením Uživatelského účtu tato data z e-Sestřičky vyexportovat. Tato služba může být Námi poskytnuta, a to za úplatu v případě uzavření smlouvy o Exportu dat.
15. Berete na vědomí, že My neneseme odpovědnost za soulad obsahu vygenerovaných dokladů s platnou a účinnou legislativou, a je pouze na Vás, abyste se ujistili o jejich úplnosti a bezchybnosti.
16. Neodpovídáme za jakoukoliv újmu, která Vám může vzniknout užíváním e-Sestřičky. Vzdáváte se náhrady újmy, která Vám v budoucnu může vzniknout v důsledku užívání e-Sestřičky, s výjimkou nároků na náhradu škody, které se podle platných právních předpisů nelze platně vzdát.
17. Porušení kterékoliv Vaší povinnosti podle tohoto článku se považuje za podstatné, a My jsme v takovém případě oprávněni odstoupit od Smlouvy, což znamená zejména oprávnění smazat Váš Uživatelský účet a/nebo Vám zablokovat přístup e-Sestřičce; bude Vám v takovém případě vrácena zbývající část uhrazené ceny za dosud neposkytnutá plnění.

#### **IV. Naše práva a povinnosti**

1. Jsme povinni zajistit řádný provoz e-Sestřičky s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, jejichž prostřednictvím je e-Sestřička provozována.
2. Jsme povinni provádět plánované odstávky systémů za účelem jejich údržby a aktualizací.
3. Jsme oprávněni provádět neplánované odstávky, pokud to situace vyžaduje a je nutné je neodkladně provést zejména za účelem zajištění dalšího chodu e-Sestřičky a příslušných serverů.
4. Služby fungují na standardních počítačích a mobilních zařízeních se standardními operačními systémy a prohlížeči s přístupem k internetovému připojení s minimální rychlostí stahování a odesílání dat 500 kb/s. Za standardní operační systémy lze považovat zejména Windows 10 a novější, macOS 11.0 a vyšší, Android 10 a vyšší a iOS od verze 15. Za standardní prohlížeče lze považovat zejména prohlížeče Chrome, Firefox, Safari a Edge v nejaktuálnější verzi.
5. Můžeme Vám poskytovat aktualizace svých digitálních služeb, které jsou nezbytné, aby byly poskytovány bez vad po dobu trvání závazku, a upozornit Vás na jejich dostupnost. Pokud je k provedení aktualizace nutné Vaše jednání a Vy tak neučiníte, nemáte práva z vad, které vznikly pouze v důsledku neprovedené aktualizace. To neplatí v případě, že jste nebyli předem upozorněni na aktualizaci nebo na důsledky jejího neprovedení.
6. Jsme oprávněni změnit Námi poskytované Služby i mimo aktualizace za účelem jejich vylepšení, jako jsou zejména technické změny s ohledem na přizpůsobení novému technickému prostředí nebo zvýšenému počtu uživatelů. Nesmí Vám tímto vzniknout dodatečné náklady a změna musí být oznámena jasným a srozumitelným způsobem.
7. Neodpovídáme za výpadky či omezení dostupnosti telekomunikační sítě, jakož i sítě elektronických komunikací (internet), jejichž prostřednictvím se uskutečňuje přenos dat, rychlost přenosu dat a též její případné snížení, dále spolehlivost a funkčnost sítě elektronických komunikací a chyby vzniklé v důsledku poruch či ztrát při přenosu dat či mobilní sítě na Vaší straně. K ověření, zda se vada vyskytla v důsledku Vašeho nevyhovujícího digitálního prostředí, máte povinnost poskytnout nezbytnou součinnost, kterou lze rozumně očekávat (např. má povinnost upřesnit, jaký typ vybavení či připojení používá). Pokud tuto součinnost odmítnete poskytnout, nemusíme prokazovat, že je vada způsobena nevyhovujícím digitálním prostředím na Vaší straně.
8. Neneseme žádnou odpovědnost za nefunkčnost či nedostupnost e-Sestřičky, která byla způsobena Poruchou, mimořádnou nebo nepředvídatelnou událostí či nepřekonatelnou překážkou vzniklou bez zavinění na Naší straně či odstávkou v síti Internet mezi Vámi a Našimi servery. Neneseme žádnou odpovědnost za nedostupnost e-Sestřičky v případě nefunkčnosti Vašeho připojení k Internetu.
9. Neneseme odpovědnost za případnou újmu způsobenou nedoručenou i ztracenou zprávou.
10. Neodpovídáme za ztrátu či poškození dat v důsledku hardwarové Poruchy serveru.
11. Neneseme žádnou odpovědnost za újmu, která Vám vznikne nesprávným vkládáním dat a údajů v souvislosti s užíváním e-Sestřičky.
12. Dáváte nám oprávnění kontaktovat a komunikovat s každým Uživatelem e-Sestřičky ohledně novinek, vylepšení a nabídek Našich či třetích stran.
13. Dáváte nám oprávnění monitorovat počet záznamů, se kterými Klient v systému e-Sestřičky pracuje v anonymizované podobě. Nezpracováváme jakákoliv data a osobní údaje o Vašich Pacientech, pouze Vám poskytujeme možnost s nimi v rámci využívání Služeb a e-Sestřičky nakládat.

#### **V. Úplata za užívání e-Sestřičky**

1. Úplata za užívání i systému e-Sestřička se hradí měsíčně. Při Registraci v průběhu měsíce se Úplata hradí za období ode dne Registrace do konce kalendářního měsíce, ve kterém byla Registrace učiněna.
2. Výše Úplaty je stanovena dle aktuálního Ceníku zveřejněného na Našich internetových stránkách [www.e-sestricka.cz](http://www.e-sestricka.cz).
3. Budeme Vám zasílat daňový doklad – fakturu pro úhradu za příslušné období. Souhlasíte s tím, aby Vám byly faktury zaslány elektronicky, ve formátu PDF nebo jiném vhodném formátu.
4. Berete na vědomí, že ke sjednané Úplatě uhradíte také DPH ve výši stanovené právním předpisem platným k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež je daňovým dokladem účtováno.
5. Splatnost je sjednána na čtrnáct (14) dnů ode dne vystavení daňového dokladu.
6. Platby budete hradit bezhotovostně na Naš účet, který bude uveden na příslušném daňovém dokladu. Za den úhrady se považuje den připsání příslušné částky na Naš účet.
7. Jsme oprávněni změnit výši Úplaty. Postup při změně Úplaty a Vaše práva jsou upraveny v čl. VIII těchto Podmínek.

8. Jste-li v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění dle Podmínek o více než třicet (30) dnů, jsme oprávněni po Vás požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
9. Jste-li v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění dle Podmínek o více než třicet (30) dnů, jsme oprávněni provést Pozastavení e-Sestřičky. K obnovení přístupu do e-Sestřičky dojde až po zaplacení dlužných částek.

#### **VI. Uživatelská podpora**

1. Pokud kontaktujete Uživatelskou podporu, můžeme požadovat, abyste se prokázali Přihlašovacími údaji do Uživatelského účtu či jinak Autorizovali. Pokud tak neučiníte, můžeme poskytnutí podpory či provedení zásahu Našeho technika odmítnout.
2. Uživatelská podpora je nabízena elektronicky ve formě e-mailové komunikace a telefonicky. Při Uživatelské podpoře lze získávat obecné informace a rady či řešit zjevné poruchy či nedostatky e-Sestřičky.
3. Cena Uživatelské podpory je předem definována v Ceníku.

#### **VII. Ukončení užívání e-Sestřičky**

1. Smlouva o užívání e-Sestřičky se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou dva (2) měsíce běžící od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi. Výpověď může být učiněna v listinné formě nebo e-mailem na dříve sdělené kontaktní údaje druhé smluvní strany.
2. Každá ze stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení závazků. V takovém případě Smlouva zaniká ke dni doručení písemného odstoupení druhé smluvní straně.
3. Za podstatné porušení Smlouvy Klientem se považuje zejména prodlení s úhradou Úplaty delší než tři (3) měsíce nebo neoprávněné užívání e-Sestřičky.
4. Nemáte nárok na jakoukoli náhradu v souvislosti s ukončením Smlouvy. Po ukončení Smlouvy vymažeme Vaše veškerá data a Vámi vytvořené Uživatelské účty, a to včetně osobních údajů a dokladů uložených prostřednictvím e-Sestřičky (adresář, faktury apod.) bez možnosti jejich obnovení.

#### **VIII. Změna Podmínek**

1. Máme právo kdykoliv změnit nebo doplnit tyto Podmínky.
2. Změny Podmínek budou z Naší strany zaslány na Vaši e-mailovou adresu zadanou při Registraci a dále budou zpřístupněny na internetových stránkách e-Sestřičky.
3. Změněné Podmínky nabydou účinnosti počínaje datem uvedeným v takto změněných Podmínkách, nejdříve však od oznámení o jejich změně.
4. Pokud nebudete souhlasit se změnou Podmínek, máte právo je odmítnout a Smlouvu ukončit výpovědí zaslou ve lhůtě patnácti (15) dnů, počínaje dnem, kdy jste byli o zveřejnění změněných Podmínkách informováni. Výpověď dle tohoto odstavce zašlete prostřednictvím e-mailu nebo v písemné formě. Výpověď počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po jejím doručení a výpovědní doba činí dva (2) měsíce.
5. Neukončíte-li Smlouvu způsobem a ve lhůtách uvedených v tomto článku, platí, že jste změny Podmínek přijali.

#### **IX. Závěrečná ustanovení**

1. E-mailová korespondence mezi Námi a Vámi má úroveň písemné formy.
2. Smluvní vztah dle těchto Podmínek, jakož i nároky z něj vyplývající, se řídí českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem.
3. Veškeré spory týkající se nároků vzniklých na základě těchto Podmínek jsou v kompetenci soudů České republiky a budou jimi projednávány.
4. Tyto Podmínky jsou platné a účinné od 1. 4. 2024.