

Rezervační podmínky

Definice a zkratky

FNOL nebo **Provozovatel** – Fakultní nemocnice Olomouc, se sídlem Zdravotníků 248/7, 779 00 Olomouc, IČO: 00098892.

Lékárna FNOL – zařízení lékárenské péče, jehož provozovatelem je FNOL. Pro tyto rezervační podmínky se Lékárnou FNOL rozumí pouze hlavní budova Lékárny FNOL (budova Z). Non-stop pohotovost „Lékárna24“ umístěná v budově A, která je součástí Lékárny FNOL, není na Rezervační systém nijak napojena a nevyužívá jej.

Rezervační systém – rezervační formulář umístěný na webových internetových stránkách <https://rezervaceleku.fnol.cz> spolu s navazujícími datovými a softwarovými komponentami, který umožňuje Klientům rezervaci Léků na předpis a vyzvednutí v Lékárně FNOL, hlavní budově (budova Z). Provozovatelem Rezervačního systému a správcem osobních údajů je FNOL.

Zákon o léčivech – zákon č. 378/2007 Sb., o léčivech a o změnách některých souvisejících zákonů (Zákon o léčivech), v platném znění.

Občanský zákoník – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

eRecept – lékařský předpis vydávaný v elektronické podobě v souladu se Zákonem o léčivech.

Léky – léčivé přípravky registrované podle § 25 odst. 1 Zákona o léčivech nebo léčivé přípravky připravené v Lékárně FNOL podle § 79 a § 79a Zákona o léčivech.

Léky na předpis – léčivé přípravky, jejichž výdej je vázán na lékařský předpis podle rozhodnutí o registraci dle § 25 odst. 1 Zákona o léčivech nebo dle § 19 odst. 3 vyhlášky č. 84/2008 Sb., o správné lékárenské praxi, bližších podmínkách zacházení s léčivy v lékárnách, zdravotnických zařízeních a u dalších provozovatelů a zařízení vydávajících léčivé přípravky.

Klient – fyzická osoba, která se rozhodne využít poskytnutí lékárenské péče v Lékárně FNOL a své rozhodnutí projeví tak, že si zarezervuje Lék přes Rezervační systém na základě platného eReceptu.

Příprava nebo **Příprava léku** – jedná se zhotovení Léku v laboratoři Lékárny FNOL, zpravidla dle individuálního předpisu lékaře předepsaného na míru Klientovi. Pro takové Léky se používá označení „individuálně připravovaný léčivý přípravek“ (IPLP) nebo starším označením „magistraliter přípravek“. Příprava je blíže definována v § 79 Zákona o léčivech.

GDPR – 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).

I. Úvodní ustanovení

1. Předmět rezervačních podmínek

Provozovatel vydává tyto rezervační podmínky v souladu s § 1751 a násl. Občanského zákoníku. Rezervační podmínky upravují vzájemné smluvní vztahy, které vznikají při rezervaci Léků na předpis prostřednictvím Rezervačního systému. Tyto rezervační podmínky jsou umístěny na webových stránkách Provozovatele, odkaz je umístěn na webové stránce s rezervačním formulářem. V rámci realizace rezervace je Klient seznámen s těmito rezervačními podmínkami, akceptací rezervačních podmínek se práva a povinnosti mezi Klientem a Provozovatelem při rezervaci řídí rezervačními podmínkami platnými v době provedení rezervace.

Pokud Klient provede rezervaci Léků na předpis přes Rezervační systém, pak si zajistí úsporu času zejména u Léků, které se musí individuálně připravit v laboratoři nebo objednat u dodavatelů Lékárny FNOL pro tohoto konkrétního Klienta. Jejich Příprava nebo objednání zabere určitý čas, který využitím Rezervačního systému může uběhnout ještě před fyzickou návštěvou Klienta v Lékárně FNOL. Nedochozí k uzavření žádné kupní smlouvy, a to ani distančním či obdobným způsobem. Poskytnutí lékařské péče proběhne až při fyzické návštěvě Klienta v Lékárně FNOL. Z uvedených důvodů také není možné využít možnosti odstoupení od kupní smlouvy ve smyslu § 1829 a násl. Občanského zákoníku.

2. Klient

Klientem může být pouze fyzická osoba, která oprávněně disponuje platným eReceptem a která nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

3. Oprávnění Provozovatele Rezervačního systému

Provozovatel je oprávněn k výdeji Léků na předpis v souladu s platnými právními předpisy.

4. Rozhodné právo, jazyk

Právní vztahy a případné spory vznikající při rezervaci se řídí českým právem. Případné spory jsou řešeny místně příslušnými soudy České republiky. Smluvním jazykem je jazyk český.

5. Komunikační prostředky na dálku

Klient souhlasí s tím, že je rezervace učiněna komunikačními prostředky na dálku a na vlastní náklady. Za případné chyby při přenosu dat nenese Provozovatel rezervačního systému žádnou odpovědnost. Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku (telefon, internet atd.) pro uskutečnění rezervace jsou v běžné výši, závislé na tarifu telekomunikačních služeb, které Klient používá.

6. Osobní údaje

Za účelem provedení rezervace zpracovává Provozovatel osobní údaje Klienta, a to v rozsahu nezbytně nutném pro provedení rezervace (jméno a příjmení, telefonní číslo a e-mailová adresa Klienta a identifikátor eReceptu). Klient uvedené osobní údaje poskytuje během rezervace prostřednictvím webového formuláře. Informace o zpracování osobních údajů v souladu s GDPR jsou k dispozici Klientovi v samostatném dokumentu.

II. Předmět rezervace, proces rezervace

1. Léky na předpis k rezervaci, eRecept

Zarezervovat lze pouze takové Léky na předpis, které jsou Klientovi předepsány na platném eReceptu obsahujícím 12timístný unikátní identifikátor (kód). Není možné rezervovat Léky předepsané na listinném receptu nebo elektronickém receptu vydaném lékařem z jiné země než z České republiky. Platnost eReceptu by měla být v době rezervace minimálně 3 následující pracovní dny, aby bylo možné celý proces vedoucí k poskytnutí lékařské péče úspěšně dokončit. Pozor na zkrácené doby platnosti u receptů vystavených na lékařské pohotovosti (1 den).

2. Postup provedení rezervace

Klient vyplní veškeré potřebné údaje do příslušného rezervačního formuláře. Pro provedení rezervace zadá unikátní číslo eReceptu (12timístný identifikátor eReceptu) do webového formuláře. Pod rezervačním formulářem jsou Klientovi zprostředkovány pomocí odkazu aktuální rezervační podmínky a také podmínky pro zpracování osobních údajů dle GDPR. Souhlas s rezervačními podmínkami a potvrzení o zpracování osobních údajů je nutné provést zaškrtnutím příslušného pole. Rezervační požadavek Klienta je dokončen kliknutím na tlačítko „Odeslat“. Tímto Klient potvrzuje, že se seznámil s těmito rezervačními podmínkami, které akceptuje a bude dodržovat. Na obrazovce se zobrazí potvrzení o odeslání údajů.

Alternativou je přeposlání SMS zprávy s údaji eReceptu na telefonní číslo 734 161 674. Odeslání eReceptu na toto číslo má stejné účinky jako vyplnění a odeslání webového formuláře dle předchozího odstavce. Jméno a příjmení Klienta se v tomto případě použije z dat příslušného eReceptu, e-mailová adresa sloužící pro zaslání notifikací se nevyužije.

3. Přijetí rezervace

Po přijetí rezervace rozhodne přijímající farmaceut Lékárny FNOL, zda rezervované Léky lze zajistit, tedy vydat ze skladových zásob, připravit v laboratoři nebo objednat u dodavatele. Pokud Léky nelze zajistit, farmaceut Lékárny FNOL informuje o této skutečnosti Klienta. Farmaceut může informaci o odmítnutí rezervace předat prostřednictvím SMS zprávy, e-mailu, telefonicky nebo osobním jednáním. Rezervace tímto krokem zaniká. V případě informování SMS zprávou nebo e-mailem nemá Provozovatel povinnost ověřovat, zda Klient tuto informaci skutečně obdržel a přečetl. V případě, že Léky lze zajistit, ale nejsou ihned skladem, přijímající farmaceut změni status eReceptu v centrálním úložišti eReceptů na „Připravovaný“. Tímto krokem jej zablokuje pro výdej v ostatních lékárnách v ČR. Následně personál Lékárny FNOL zahájí kroky vedoucí k Přípravě léku v jedné ze svých laboratoří nebo objednání Léku u svého dodavatele.

4. Informování Klienta

Pokud by doba do přichystání Léků k vyzvednutí Klientem měla trvat dle vědomostí a zkušeností personálu Lékárny FNOL déle než 3 pracovní dny, informuje o tom Klienta prostřednictvím SMS zprávy, e-mailu, telefonátu nebo osobně, a to bez zbytečného odkladu po přijetí rezervace.

Po přichystání Léků k vyzvednutí a poskytnutí lékařské péče je Klient informován personálem Lékárny FNOL prostřednictvím SMS zprávy.

5. Doba rezervace

Lék je pro Klienta rezervován a přichystán po dobu platnosti eReceptu.

6. Výdej v Lékárně FNOL

Při vyzvednutí Léku v Lékárně FNOL (pouze budova Z) zarezervovaného přes Rezervační systém je Klient povinen vydávajícímu farmaceutovi nahlásit, že jeho Léky jsou již rezervované přes Rezervační systém. Dále je Klient povinen prokázat, že je oprávněn k vyzvednutí Léků. To provede předložením identifikátorů rezervovaných eReceptů nebo předložením svého občanského průkazu, na jehož základě lze identifikátory z centrálního úložiště eReceptů získat. Bez takového prokázání nebude moci být Lék vydán. Při jakémkoliv podezření na užití eReceptu v rozporu s právními předpisy nebo jeho zneužití je Lékárna FNOL oprávněna při osobním odběru Léku tento nevydat a případně učinit jiné kroky v souladu s platnými právními předpisy.

7. Ceny a poplatky

Použití Rezervačního systému je zdarma. Při osobním vyzvednutí jsou Léky účtovány stejně, jako by si je Klient vyzvedával bez použití Rezervačního systému. Zaplatit za případné doplatky nebo celou cenu Léků v případě, že nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění je možné v hotovosti nebo běžnými platebními kartami.

8. Možné ověření rezervace

Provozovatel je oprávněn dle svého uvážení v návaznosti na druh rezervace ověřit rezervaci u Klienta, a to na telefonním čísle nebo e-mailové adrese uvedeném v rezervaci a Klient je povinen rezervaci verifikovat. Pokud Klient rezervaci neverifikuje, bude rezervace považována za zrušenou a nepřihlíží se k ní.

9. Následné změny ze strany Klienta

Provozovatel v souladu s ustanovením § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku vylučuje přijetí návrhu ze strany Klienta na rezervaci s následným dodatkem nebo odchylkou provedenou. Navržení změn, dodatků či odchylek Klientem po provedení rezervace považuje Provozovatel toliko za podnět k dalšímu jednání o rezervaci. Provozovatel nenesе žádnou odpovědnost za případné neprovedení rezervace ve smyslu změn Klienta.

10. Odmítnutí či zrušení rezervace Provozovatelem

V případě zjevné chyby týkající se mylné informace nebo technické chyby si Provozovatel vyhrazuje právo nepotvrdit rezervaci Klienta nebo rezervaci zrušit, a to v jakékoliv fázi rezervace. Provozovatel je v souladu se Zákonem o léčivech oprávněn odmítnout rezervaci nebo rezervaci zrušit rovněž v případě podezření ze zneužití eReceptu nebo Léku na předpis.

III. Zrušení rezervace

1. Zrušení rezervace Klientem, odpovědnost Klienta za škodu

Provedení rezervace je pro Klienta nezávazné do doby, než Lékárna FNOL připraví v laboratoři Lék individuálně určený pro daného Klienta nebo objedná Lék, který nelze vrátit dodavateli a který není ve lhůtě 30 dnů upotřebitelný pro jiného klienta Lékárny FNOL. Klient může zrušit rezervaci i po této době, ale pak je povinen zaplatit Provozovateli vzniklou škodu. Zpravidla se bude jednat o cenu rezervovaných Léků, které není možné jinak upotřebit. Obdobně je Klient

povinen uhradit vzniklou škodu i v případě, že rezervované Léky individuálně určené pro daného Klienta nevyzvedne v době platnosti eReceptu.

Zrušit rezervaci lze na telefonním čísle 588444382. Za zrušení rezervace není Klientovi účtován žádný poplatek; tím však není dotčena povinnost Klienta uhradit vzniklou škodu Provozovateli. Změna rezervace nemůže mít jakýkoliv vliv na prodloužení doby platnosti eReceptu.

2. Zrušení rezervace Provozovatelem Rezervačního systému

Provozovatel Rezervačního systému je oprávněn zrušit rezervaci Klienta kdykoliv, ale pouze z objektivních důvodů. Tyto důvody mohou být například, ale nikoliv výlučně: výpadek rezervovaného Léku na českém trhu, výpadek dostupnosti suroviny pro Přípravu, zrušení nebo změna registrace Léku, změna legislativy.

O zrušení rezervace musí Provozovatel Rezervačního systému Klienta neprodleně informovat.

IV. Závěrečná ustanovení

1. Změny rezervačních podmínek

Provozovatel je oprávněn provést jednostranné změny nebo úpravy těchto rezervačních podmínek.

2. Řešení mimosoudních stížností

Klient se může v případě mimosoudní stížnosti ohledně výdeje Léku v Lékárně FNOL obrátit na kontrolní orgán, kterým je Státní ústav pro kontrolu léčiv, adresa: Šrobárova 48, 100 41 Praha 10, tel: +420 272 185 111, e-mail: posta@sukl.cz, [www: http://www.sukl.cz](http://www.sukl.cz). Odpovědnou osobou ve vztahu ke Státnímu ústavu pro kontrolu léčiv, pokud se týká provozování Lékárny FNOL, je ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1 písm. j) Občanského zákoníku Provozovatel.

3. Kontrolní orgány

Dalšími kontrolními orgány jsou:

- Úřad pro ochranu osobních údajů vykonávající dozor v oblasti ochrany osobních údajů a dodržování GDPR,
- Česká obchodní inspekce vykonávající dozor ve vymezeném rozsahu mimo jiné nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

4. Právní vztahy

Právní vztahy mezi Provozovatelem a Klientem, které nejsou výslovně upraveny v těchto rezervačních podmínkách, se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

5. Specifická regulace

Provozovatel je vázán Etickým kodexem České lékárnické komory.

6. Prohlášení Klienta

Klient tímto výslovně prohlašuje, že se zaškrtnutím příslušné volby na webovém rezervačním formuláři nebo odesláním SMS zprávy s údaji eReceptu na telefonní číslo 734 161 674 seznámil se zněním těchto rezervačních podmínek před odesláním rezervace Léku na předpis, plně jim rozumí a bude se jimi řídit. Dále Klient prohlašuje, že Lék rezervuje (a následně i vyzvedává) pro

sebe nebo své potřeby, případně v rámci občanské výpomoci osobám příbuzným nebo známým (např. osobám se ztíženou pohyblivostí) a nebude je poskytovat nebo prodávat dalším osobám.

7. Účinnost rezervačních podmínek

Tyto rezervační podmínky nabývají účinnosti ode dne 13.10.2023.

Změny oproti předchozí verzi platné od 01.09.2023 do 12.10.2023:

- upraven text v čl. II odst. 1 (konec poslední věty v odstavci) a v čl. IV odst. 7 (datum účinnosti)