

Obchodní podmínky AnyCare

Verze 2026-10-01 · aktualizováno 1. 10. 2026

I. Úvodní ustanovení

Obchodní podmínky společnosti Anycare s.r.o. se sídlem Praha 9, Kramolínská 955, Praha 9 – Letňany, 199 00 Praha 9, IČ: 17131294, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddílu C, vložka číslo 367091 (dále jen „Provozovatel“) upravují práva a povinnosti Provozovatele a uživatelů (dále jen „Uživatel“) při využívání Služeb definovaných níže v čl. II. poskytovaných Provozovatelem v souladu s těmito VOP.

II. Definice

Uživatel je fyzická osoba, která si zřídila Uživatelský účet a která prostřednictvím Platformy žádá o poskytnutí Služby pro sebe nebo pro osobu, kterou je oprávněna zastupovat.

Uživatelský účet je účet na Platformě zřízený Uživateli na základě jeho předchozí registrace, prostřednictvím kterého mohou Uživatelé komunikovat s Provozovatelem nebo Dalším poskytovatelem zdravotních služeb a využívat další funkce Platformy.

Platforma je webové rozhraní on-line komunikační platformy, jejímž prostřednictvím jsou Služby technicky zpřístupněny.

Smlouva je smlouvou o užívání Platformy, která je uzavřena mezi Uživatelem a Provozovatelem.

Smlouva o poskytnutí zdravotních služeb je smlouva uzavřená mezi Uživatelem a Provozovatelem jakožto poskytovatelem zdravotních služeb nebo mezi Uživatelem a Dalším poskytovatelem zdravotní služby na základě zprostředkování ze strany Provozovatele.

Dalším poskytovatel zdravotních služeb je poskytovatel zdravotních služeb oprávněný poskytovat zdravotní služby v souladu se Zákonem o poskytování zdravotních služeb, který poskytuje zdravotní služby prostřednictvím Platformy na základě zprostředkování ze strany Provozovatele.

Služby znamenají telemedicínské zdravotní služby poskytované Provozovatelem v souladu se Zákonem o poskytování zdravotních služeb nebo jejich zprostředkování Provozovatelem, kdy samotné poskytnutí telemedicínských zdravotních služeb v souladu se Zákonem o poskytování zdravotních služeb zajišťuje Další poskytovatel zdravotních služeb prostřednictvím Platformy.

Občanský zákoník je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Území je vyšší územní samosprávný celek (kraj) uvedený na webových stránkách Platformy, jehož obyvatelé jsou oprávněni využívat Služeb prostřednictvím Platformy.

VOP znamená tyto všeobecné obchodní podmínky.

Zákon o poskytování zdravotních služeb znamená zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů.

III. Předmět VOP

1. Předmětem těchto VOP je úprava práv a povinností při využívání Platformy a poskytování Služeb Uživatelům.
2. Služby jsou poskytovány v rámci Platformy, kde Provozovatel vystupuje jako:
 - a) Poskytovatel zdravotních služeb v oboru vnitřního a všeobecného praktického lékařství, který je oprávněn poskytovat zdravotní služby dle Zákona o poskytování zdravotních služeb; a jako
 - b) Zprostředkovatel zdravotních služeb, který prostřednictvím Platformy umožňuje elektronickou komunikaci mezi Uživatelem a Dalším poskytovatelem zdravotních služeb.
3. Platforma umožňuje uzavření Smlouvy o poskytnutí zdravotních služeb, elektronickou komunikaci mezi Uživateli a Provozovatelem nebo Dalším poskytovatelem zdravotních služeb a přenos dat a informací v souvislosti s poskytováním Služeb.
4. Uzavření Smlouvy a také Smlouvy o poskytnutí zdravotních služeb se řídí Občanským zákoníkem.
5. Uživatel je oprávněn užívat Platformu a využívat Služeb pouze na základě Smlouvy, a to za podmínek stanovených v těchto VOP, které jsou součástí Smlouvy.
6. Služby jsou poskytovány bezplatně Uživatelům, kteří mají trvalý pobyt na daném Území, a to distančním způsobem prostřednictvím komunikačních prostředků na dálku, přičemž náklady vzniklé při použití komunikačních prostředků na dálku, v souvislosti s využíváním Služeb (zejména náklady na internetové připojení, náklady na e-maily a telefonní hovory), nese a hradí Uživatel.
7. Předmětem Smlouvy je závazek Provozovatele umožnit Uživateli užití Platformy, a to za účelem uzavření Smlouvy o poskytnutí zdravotních služeb s Provozovatelem či s Dalším poskytovatelem zdravotních služeb.
8. Provozovatel zajistí, že sám jako poskytovatel zdravotních služeb kontaktuje Uživatele, který má trvalý pobyt na Území, nebo zajistí kontaktování takového Uživatele Dalším poskytovatelem zdravotních služeb, a to v předem stanovené lhůtě od zadání poptávky Služeb ze strany Uživatele prostřednictvím Platformy, je-li taková lhůta na webových stránkách Platformy výslovně uvedena.
9. Vystupuje-li Provozovatel pouze jakožto zprostředkovatel zdravotních služeb poskytovaných Dalším poskytovatelem zdravotních služeb, bere Uživatel na vědomí, že Poskytovatel jako zprostředkovatel nenese odpovědnost za splnění Smlouvy o poskytování zdravotních služeb uzavřené mezi Uživatelem a Dalším poskytovatelem zdravotních služeb prostřednictvím Platformy a není v takovém případě odpovědný ani za dodržení jakýchkoli zákonných povinností při plnění takové Smlouvy, které se vztahují na Dalšího poskytovatele.

IV. Práva a povinnosti Uživatele

1. Uživatel má právo využívat funkcionalit Platformy v souladu s těmito VOP.

2. Při poskytování Služeb Provozovatelem na základě Smlouvy o poskytování zdravotních služeb zaručuje Poskytovatel Uživateli, který je pacientem, veškerá práva vyplývající ze Zákona o poskytování zdravotních služeb.
3. Uživatel je povinen poskytnout Provozovateli nebo jeho prostřednictvím Dalšímu poskytovateli zdravotních služeb pouze pravdivé a úplné údaje o svém zdravotním stavu, prodělaných onemocněních, užívaných léčivých přípravcích a alergiích, a to v rozsahu, který je mu znám, za účelem uzavření a řádného splnění Smlouvy o poskytnutí zdravotní péče.
4. Uživatel je oprávněn využívat Služeb pouze v případě, že má trvalý pobyt v rámci vymezeného Území. V opačném případě má Provozovatel právo odstoupit od Smlouvy a zrušit Uživateli jeho uživatelský účet.
5. Provozovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy a zrušit Uživateli jeho uživatelský účet nebo odmítnout poskytnutí jednotlivé Služby v případě, že Uživatel:
 - a) využívá Služby v rozporu se Smlouvou, těmito VOP, právními předpisy nebo dobrými mravy,
 - b) zneužívá Služby způsobem, který může poškodit Poskytovatele, ostatní uživatele nebo třetí osoby,
 - c) opakovaně nebo soustavně využívá Služby v rozsahu nebo způsobem, který zjevně přesahuje obvyklé užívání odpovídající charakteru, účelu nebo parametrům sjednané Služby, zejména pokud takové využívání nepřiměřeně zatěžuje technické, personální nebo jiné kapacity Poskytovatele, omezuje dostupnost či kvalitu Služeb pro ostatní uživatele nebo obchází účelová či technická omezení Služeb.

V. Práva a povinnosti Provozovatele

1. Provozovatel neposkytuje ani nezprostředkovává akutní zdravotní péči, není poskytovatelem zdravotnické záchranné služby ani nezajišťuje lékařskou pohotovostní službu ve smyslu § 7a Zákona o poskytování zdravotních služeb. Při jakémkoliv akutním stavu či náhlé změně zdravotního stavu nebo zhoršení průběhu onemocnění je Uživatel povinen neprodleně kontaktovat zdravotnickou záchrannou službu či se fyzicky dostavit přímo k poskytovateli zdravotních služeb.
2. Zdravotní péče dle Zákona o poskytování zdravotních služeb může být poskytnuta v rámci Služeb Uživateli na základě Smlouvy o poskytnutí zdravotních služeb, a to pouze na základě předchozího svobodného a informovaného souhlasu Uživatele dle Zákona o poskytování zdravotních služeb.
3. Provozovatel je oprávněn veškeré údaje zpřístupněné Uživatelem prostřednictvím Platformy využít za účelem poskytnutí Služeb a v případě jejich zprostředkování takové údaje předat Dalšímu poskytovateli zdravotních služeb.
4. Provozovatel je oprávněn neposkytnout Služby nebo jejich poskytování ukončit, pokud se Uživatel chová způsobem, který znemožňuje odborné posouzení zdravotního stavu Uživatele nebo jestliže žádá o poskytnutí zdravotních služeb, které není možné poskytnout jako telemedicínské zdravotní služby při zachování požadavku náležité odborné úrovně jejich poskytnutí dle § 4 odst. 5 Zákona o poskytování zdravotních služeb (lege artis).

5. V případě, že v rámci poskytování Služeb dospěje Provozovatel k závěru, že je třeba provést další specializované vyšetření, je oprávněn využít údaje Uživatelé k zajištění objednání Uživatelé na specializované vyšetření.

VI. Registrace

1. Podmínkou využití Služby je zřízení Uživatelského účtu. Uživatelé se registrují na webových stránkách Platformy, kde zobrazení tlačítka „Zaregistrovat se“ v rámci těchto webových stránek je návrhem na uzavření Smlouvy ze strany Provozovatele, jehož součástí jsou i tyto VOP. Kliknutí Uživatelé na tlačítko „Zaregistrovat se“ je přijetím návrhu na uzavření Smlouvy ze strany Uživatelé a tímto jednáním je Smlouva uzavřena, nabývá účinnosti, a to včetně těchto VOP. Uživatel je oprávněn kdykoli požádat o zrušení Uživatelského účtu.
2. Provozovatel je oprávněn vyžadovat, aby identita Uživatelé byla pro účely poskytnutí Služeb ověřena v souladu se Zákonem o poskytování zdravotních služeb a vyhláškou č. 30/2025 Sb., o telemedicínských zdravotních službách.
3. Veškeré údaje, které Uživatel při registraci uvádí, musí být správné a pravdivé. Při jakékoli jejich pozdější změně je Uživatel povinen údaje bez zbytečného odkladu aktualizovat v rozhraní svého Uživatelského účtu. Provozovatel nenese odpovědnost za uvedení nesprávných údajů ze strany Uživatelé.
4. V rámci Uživatelského účtu může Uživatel využívat funkci tzv. Přidaného profilu dítěte, která mu umožňuje propojit Uživatelský účet s uživatelským profilem fyzické osoby mladší 18 let, kterou je oprávněn zastupovat jako její zákonný zástupce.
5. Na základě tohoto propojení mohou být dítěti Uživatelé poskytovány telemedicínské zdravotní služby dle Zákona o poskytování zdravotních služeb, a to v oboru praktického lékařství pro děti a dorost.
6. Přidaný profil dítěte je založen vyplněním registračního formuláře. Registrací dítěte Uživatel čestně prohlašuje, že je jeho zákonným zástupcem.
7. Přidaný profil dítěte opravňuje Uživatelé výhradně k přístupu do pediatrické sekce Služeb a k online konzultaci zdravotního stavu přidaného dítěte.
8. Po dosažení zletilosti dítěte je Provozovatel oprávněn Přidaný profil dítěte zrušit nebo s jeho souhlasem nahradit vlastním Uživatelským účtem.
9. Uživatel, který prostřednictvím Přidaného profilu dítěte komunikuje s Provozovatelem nebo Dalším poskytovatelem zdravotních služeb, je před uskutečněním takového spojení povinen prokázat své oprávnění zastupovat příslušnou nezletilou osobu. Pokud Uživatel toto oprávnění neprokáže a Provozovatel pojme důvodné podezření, že Uživatel takovým oprávněním nedisponuje, je Provozovatel oprávněn Uživatelský účet Uživatelé zrušit.

VII. Ochrana osobních údajů

1. Provozovatel bude zpracovávat veškeré osobní údaje Uživatelé a případně dalších fyzických osob v souladu s nařízením 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). Podrobné podmínky zpracování osobních údajů jsou uvedeny v Podmínkách zpracování osobních údajů, které jsou dostupné v rámci Platformy a se kterými se Uživatel seznámil a vyslovil svůj souhlas s jejich obsahem při uzavření Smlouvy.

VIII. Závěrečná ustanovení

1. Provozovatel je oprávněn VOP kdykoli jednostranně změnit. O každé změně VOP bude Uživatel bez zbytečného odkladu informován prostřednictvím uživatelského rozhraní Platformy a/nebo e-mailové zprávy zaslané na e-mailovou adresu, kterou Uživatel Provozovateli poskytl. Uživatel je oprávněn navrhovanou změnu VOP odmítnout a v takovém případě Smlouvu vypovědět. O odmítnutí změny je Uživatel povinen informovat Provozovatele prostřednictvím uživatelského rozhraní Platformy a/nebo s využitím kontaktních údajů Provozovatele, zejména e-mailem, nejpozději do 14 dnů ode dne doručení oznámení o změně VOP. Neoznámí-li Uživatel svůj nesouhlas v uvedené lhůtě, považuje se změna VOP za Uživatelem přijatou. Odmítne-li Uživatel změnu VOP, je povinen přestat Služby s okamžitou účinností užívat a Provozovatel je oprávněn jeho Uživatelský účet zrušit. Změnou VOP nejsou dotčena práva a povinnosti dle VOP vzniklé před nabytím účinnosti změny VOP.
2. Uživatel souhlasí s tím, že Provozovatel může po uzavření Smlouvy převést na třetí osobu svá práva vztahující se k Platformě, včetně práv k příslušné doméně. V souvislosti s takovým převodem mohou na tuto třetí osobu přejít rovněž veškerá práva a povinnosti Provozovatele vyplývající ze Smlouvy, aniž by tím došlo k jejímu zániku. Uživatel s takovým postoupením Smlouvy předem souhlasí ve smyslu § 1895 Občanského zákoníku.
3. Uživatel bere na vědomí, že v souladu s ustanovením § 1840 písm. b) Občanského zákoníku, se na smlouvy, jejichž předmětem je poskytování zdravotní péče, nevztahuje zákonná úprava spotřebitelských smluv uzavíraných distančním způsobem a Uživatel tak nemá právo takové smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření.
4. Byly-li při uzavření Smlouvy nebo při její následné změně mezi Provozovatelem a Uživatelem výslovně sjednány podmínky odlišné od těchto VOP nebo bylo-li výslovně dohodnuto, že se některá ustanovení VOP nepoužijí, mají taková individuální ujednání před příslušnými ustanoveními VOP přednost. V rozsahu, v němž nebylo sjednáno jinak, se použijí tyto VOP. Právní vztahy mezi Provozovatelem a Uživatelem související se Službami, které nejsou upraveny Smlouvou ani těmito VOP, se řídí právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem.
5. Veškeré soudní spory vzniklé ze Smlouvy včetně těchto VOP nebo v souvislosti s nimi se řídí právem České republiky a budou projednávány a rozhodovány příslušnými soudy České republiky.

Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 10. 2026.