

Všeobecné obchodní podmínky pro zajištění zdravotního dozoru a první pomoci

Verze: 2.0

Účinnost: 2026-09-01

Publikováno: 2026-09-01

Identita společnosti

Salvare ČR s.r.o.

IČO 238 12 486

Děčínská 552/1, 180 00 Praha 8 – Střížkov

www.salvare.cz | info@salvare.cz

Dokument: VOP-ZD-2.0

Poskytovatel:

Salvare ČR s.r.o.

IČO:

238 12 486

DIČ:

CZ23812486

Sídlo:

Děčínská 552/1, 180 00 Praha 8 – Střížkov

Rejstřík a kontakt:

Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 433301 |

info@salvare.cz

| +420 292 33 33 25

Určeno pro B2B a B2G vztahy. Tyto VOP se nepoužijí na smlouvy uzavírané se spotřebitelem.

Významná ustanovení

Oblast | Kde je upravena

Rezervace kapacity a záloha | čl. 13 – pevná rezervace vzniká podle sjednaného režimu zálohy

Storno a omezení rozsahu | čl. 14 – pozdní zrušení nebo snížení rezervované kapacity je zpoplatněno

Léčivé přípravky | čl. 10 – při běžném dozoru se léčiva ze zásoby Salvare účastníkům neposkytují ani nepodávají; zvláštní režim platí pro zotavovací akce a zdravotní služby

Bezpečnostní přerušení služby | čl. 16 – Službu lze při ohrožení nebo protiprávnosti přerušit či ukončit

Omezení odpovědnosti | čl. 18 – majetková odpovědnost je v B2B/B2G smluvně limitována v mezích práva

Příslušnost soudu | čl. 21.4 – v B2B sporech je sjednán soud podle sídla Poskytovatele

Platební ochrana a započtení | čl. 13 – lze vyžádat dodatečné zajištění; započtení a postoupení nároků Objednatele je omezeno

Oprávněná provozní kontaktní osoba | čl. 4.8 – může v dohodnutém limitu závazně schválit provozní změny s cenovým dopadem

Zvýšená spotřeba materiálu | čl. 12.3 – po doložení spotřeby lze bez předchozího souhlasu doúčtovat materiál až do 10 % ceny Objednávky; nad limit platí schvalovací režim

Indexace rámcových cen | čl. 12.12 – ceny budoucích Objednávek lze jednou ročně upravit podle kombinovaného indexu ČSÚ

Přechod na VOP 2.0 | čl. 21.8 – pro Služby od 1. 9. 2026 platí zvláštní přechodný režim použití této verze VOP

Konkrétní rozsah služby, personální složení, vybavení, cena, termín a další parametry určuje vždy Objednávka, nabídka, rámcová nebo individuální smlouva.

1. Působnost a základní principy

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky („VOP“) upravují práva a povinnosti mezi společnostmi Salvare ČR s.r.o. jako poskytovatelem („Poskytovatel“) a osobou objedávající Službu („Objednatel“).

1.2 VOP jsou určeny pro smlouvy uzavírané s podnikateli, právnickými osobami, orgány veřejné moci, školami, spolky a jinými organizacemi, které při uzavření smlouvy nevystupují jako spotřebitelé. Má-li být Objednatelem spotřebitel, použije Poskytovatel samostatný spotřebitelský smluvní režim.

1.3 Označení „zdravotní dozor“ je názvem sjednané služby. Samo o sobě neznamená, že je Služba zdravotní službou ve smyslu zákona č. 372/2011 Sb. Právní režim konkrétního plnění určuje článek 5 a Objednávka.

1.4 Tyto VOP se stávají součástí smlouvy, pokud na ně smlouva, nabídka, Objednávka, potvrzení v zákaznickém portálu nebo jiný smluvní dokument odkazuje a Objednatel měl možnost se s jejich zněním před uzavřením smlouvy seznámit.

1.5 Ustanovení o oprávnění provozní kontaktní osoby, záloze a rezervaci kapacity, doúčtování zvýšené spotřeby materiálu, indexaci cen, stornu, dodatečném zajištění plateb, omezení započtení a postoupení, bezpečnostním přerušení Služby, omezení odpovědnosti, přechodném použití VOP a příslušnosti soudu jsou pro smluvní vztah významná a jsou v těchto VOP výslovně označena v úvodním přehledu.

2. Definice

2.1 „Služba“ znamená plnění sjednané v Objednávce, zejména zajištění přítomnosti Členů dozoru, první pomoci v rozsahu jejich kvalifikace a oprávnění, připravenosti k řešení zdravotních incidentů, stanoviště, vybavení, evidence zásahů a dalších výslovně

sjednaných činností.

2.2 „Akce“ znamená sportovní, kulturní, firemní, komunitní, školní, zotavovací nebo jinou událost, provoz či činnost uvedenou v Objednávce.

2.3 „Objednávka“ znamená Poskytovatelem potvrzený soubor parametrů konkrétní Služby, zejména termín, místo, časový rozsah, předpokládaný počet osob, personální a kvalifikační požadavky, vybavení, cenu, platební režim a zvláštní požadavky.

2.4 „Člen dozoru“ znamená fyzickou osobu určenou Poskytovatelem k plnění Služby. Může jít o zdravotnického pracovníka, zdravotníka zotavovacích akcí, osobu s kvalifikací pro poskytování první pomoci nebo jinou osobu splňující požadavky konkrétní Objednávky.

2.5 „Zdravotnický pracovník“ znamená pouze osobu, která má odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle příslušných právních předpisů. Interní školení, kurz nebo pracovní role Poskytovatele zákonnou odbornou způsobilost nezakládá ani nerozšiřuje.

2.6 „Vedoucí dozoru“ znamená osobu určenou Poskytovatelem pro koordinaci týmu a provozní komunikaci s Objednatelem. Toto označení samo o sobě nezakládá odborné zdravotnické kompetence.

2.7 „Incident“ znamená událost, při níž je vyžádána nebo zahájena první pomoc, orientační zhodnocení stavu pro potřeby první pomoci, rozpoznání naléhavosti, rozhodnutí o eskalaci nebo jiná sjednaná organizační zdravotní asistence.

2.8 „Rizikový profil“ znamená souhrn informací o povaze Akce, počtu a struktuře účastníků, programu, prostředí, nebezpečích, přístupnosti areálu, dostupnosti IZS a dalších okolnostech významných pro návrh a bezpečné provedení Služby.

2.9 „Režim zdravotního dozoru“ znamená výchozí režim Služby podle čl. 5.1, v němž Poskytovatel nezajišťuje plnění na základě vlastního oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Rozsah první pomoci se řídí kvalifikací a zákonným oprávněním konkrétního Člena dozoru.

2.10 „Režim zdravotních služeb“ znamená plnění, které je v Objednávce výslovně označeno jako zdravotní služba a je poskytováno osobou oprávněnou k poskytování příslušných zdravotních služeb.

2.11 „Zotavovací akce“ znamená akci, na kterou se použije zvláštní právní režim zotavovacích akcí nebo škol v přírodě podle právních předpisů na ochranu veřejného zdraví.

2.12 „IZS“ znamená integrovaný záchranný systém, zejména zdravotnickou záchrannou službu, Hasičský záchranný sbor České republiky a Policii České republiky.

3. Smluvní dokumentace a pořadí přednosti

3.1 Smluvní vztah může být tvořen individuální smlouvou nebo dodatkem, rámcovou smlouvou, Objednávkou nebo potvrzenou nabídkou, zvláštními podmínkami konkrétní služby, těmito VOP a případně ceníkem nebo technickou přílohou.

3.2 Individuálně sjednaná smlouva nebo dodatek, který výslovně mění určité pravidlo, má v daném rozsahu přednost před ostatní smluvní dokumentací.

3.3 Rámcová smlouva má přednost před těmito VOP a obecnými zvláštními podmínkami. Objednávka určuje konkrétní provozní, personální, časové a cenové parametry plnění. Od rámcové smlouvy se Objednávka odchýlí pouze tehdy, pokud na konkrétní odchylku výslovně upozorní a strany ji pro danou Objednávku přijmou.

3.4 Zvláštní podmínky konkrétní služby se použijí pouze tehdy, pokud na ně Objednávka nebo rámcová smlouva odkazuje; v otázkách upravených zvláštními podmínkami mají přednost před těmito VOP.

3.5 Ceník nebo technická příloha se použijí pouze v rozsahu, v němž na ně smluvní dokumentace odkazuje. Nemění vyšší smluvní dokument, pokud takové oprávnění z jeho obsahu výslovně nevyplývá.

3.6 Není-li v rámcové smlouvě stanoveno jinak, každá potvrzená Objednávka založená na rámcové smlouvě představuje samostatný dílčí závazek. Zánik nebo zrušení závazku z jedné Objednávky samo o sobě neukončuje rámcovou smlouvu ani jiné Objednávky.

3.7 Informace uvedené na veřejném webu Poskytovatele, v reklamních nebo prezentačních materiálech, případových studiích, orientačních cenících nebo obecných popisech služeb mají informační charakter a samy o sobě neurčují smluvní rozsah Služby. Součástí konkrétního závazku se stanou pouze tehdy, pokud na ně Objednávka, potvrzená nabídka, rámcová nebo individuální smlouva výslovně odkazuje.

3.8 Obchodní, nákupní nebo jiné všeobecné podmínky Objednatele se nestávají součástí smluvního vztahu pouze tím, že jsou připojeny k jeho objednavce, uvedeny na objednávkovém formuláři, dostupné prostřednictvím odkazu nebo zaslány spolu s jiným dokumentem. Poskytovatel je přijímá pouze tehdy, pokud je v textové podobě výslovně identifikuje a potvrdí, že s jejich použitím souhlasí. Pouhé potvrzení objednávky, převzetí podkladů nebo zahájení plnění se za takový souhlas nepovažuje.

4. Uzavření smlouvy a elektronické jednání

4.1 Je-li smluvní proces založen na nabídce Poskytovatele, smlouva vzniká přijetím této nabídky Objednatelem způsobem uvedeným v nabídce. Předloží-li Objednatel závaznou objednávku obsahující podstatné parametry Služby, cenu nebo způsob jejího určení a odkaz na použitelnou smluvní dokumentaci, smlouva vzniká jejím potvrzením

Poskytovatelem. Je-li použit samostatný smluvní dokument, vznik smlouvy se řídí jeho podpisovým ustanovením.

4.2 Smlouvu a související právní jednání lze uzavřít nebo učinit prostřednictvím zákaznického portálu, elektronického podpisu, datové schránky, e-mailu nebo jiného prokazatelného elektronického postupu, pokud právní předpis nebo individuální smlouva nevyžaduje přísnější formu.

4.3 Poskytovatel může podle povahy a rizika transakce vyžadovat prostý, zaručený nebo kvalifikovaný elektronický podpis nebo jiný způsob ověření osoby jednající za Objednatele.

4.4 Objednatel odpovídá za to, že osoba, která za něj potvrzuje Objednávku, změnu Služby, storno nebo jiný právní úkon, je k tomu oprávněna. Poskytovatel může požadovat doložení oprávnění.

4.5 Objednatel odpovídá za správu svých uživatelských účtů a přístupových oprávnění v systémech Poskytovatele a bez zbytečného odkladu oznámí jejich zneužití nebo potřebu odebrat přístup konkrétní osobě.

4.6 Poskytovatel může uchovávat auditní stopu uzavření a změn smlouvy, zejména identifikaci účtu, čas úkonu, verzi smluvního dokumentu a technické záznamy umožňující prokázat obsah a původ právního jednání.

4.7 Podléhá-li smlouva povinnému uveřejnění v registru smluv, nabývá účinnosti nejdříve dnem jejího řádného uveřejnění, nestanoví-li právní předpis jinak. Objednatel oznámí Poskytovateli před uzavřením smlouvy, že se na smlouvu tato povinnost vztahuje, a není-li dohodnuto jinak, zajistí její včasné uveřejnění a předá Poskytovateli potvrzení o uveřejnění. Poskytovatel není povinen zahájit plnění před nabytím účinnosti smlouvy.

4.8 Objednávka může určit oprávněnou provozní kontaktní osobu Objednatele. Není-li v Objednávce stanoven jiný rozsah, je Poskytovatel oprávněn spoléhat na její provozní pokyny během přípravy a průběhu Akce, zejména při změně umístění stanoviště, prodloužení Služby, objednání dalšího běžného vybavení nebo navýšení personálního zajištění, pokud tím souhrnně dojde ke zvýšení ceny příslušné Objednávky nejvýše o 20 % původní ceny a současně nejvýše o 20 000 Kč bez DPH. Pokyn může být udělen také ústně nebo telefonicky a Poskytovatel jej může zachytit v provozním nebo systémovém záznamu. Vyšší finanční závazek vyžaduje potvrzení osobou oprávněnou Objednatele zavázat nebo jiný způsob schválení uvedený v Objednávce. Objednatel oznámí omezení nebo odvolání oprávnění provozní kontaktní osoby bez zbytečného odkladu; do doby oznámení může Poskytovatel v dobré víře vycházet z dosavadního rozsahu oprávnění.

5. Právní režim a rozsah Služby

5.1 Není-li v Objednávce výslovně uvedeno jinak, Služba je poskytována v Režimu zdravotního dozoru. Každý Člen dozoru poskytuje první pomoc pouze v rozsahu své kvalifikace a zákonného oprávnění. Je-li Člen dozoru zdravotnickým pracovníkem, může v zákonném rozsahu poskytovat odbornou první pomoc bez získání oprávnění k poskytování zdravotních služeb podle § 11 odst. 2 písm. a) zákona č. 372/2011 Sb. Toto ustanovení nezakládá Poskytovateli oprávnění k poskytování jiných zdravotních služeb.

5.2 Má-li být celá Služba nebo její část poskytována v Režimu zdravotních služeb, musí být v Objednávce nebo navazujícím dokumentu identifikován oprávněný poskytovatel zdravotních služeb a rozsah takového plnění. Na tuto část plnění se použijí zdravotnické právní předpisy a pravidla příslušného poskytovatele.

5.3 Je-li Služba poskytována na Zotavovací akci a Objednávka zahrnuje výkon činnosti zdravotníka zotavovací akce, použijí se v příslušném rozsahu zvláštní pravidla zákona č. 258/2000 Sb., vyhlášky č. 106/2001 Sb. a dalších použitelných předpisů. Tento zvláštní režim sám o sobě neznamená poskytování zdravotních služeb podle zákona č. 372/2011 Sb.

5.4 Rozsah činnosti každého Člena dozoru je omezen jeho zákonnou odbornou způsobilostí, skutečnými kompetencemi, právním režimem konkrétní Akce a bezpečnostními postupy Poskytovatele. Objednatel nemůže smluvním pokynem rozšířit zákonné kompetence Člena dozoru.

5.5 Služba není garancí zdravotního výsledku ani garancí, že na Akci nedojde ke zdravotnímu incidentu, úrazu, zhoršení zdravotního stavu, hospitalizaci nebo úmrtí. Poskytovatel odpovídá za řádné provedení sjednaného plnění, nikoli za výsledek, který nelze zaručit.

5.6 Služba nezahrnuje ochranu osob a majetku, pořadatelskou službu, řízení davu, BOZP Objednatele, požární ochranu, technickou bezpečnost areálu ani odpovědnost za celkovou organizaci Akce, pokud není konkrétní doplňková služba výslovně sjednána.

5.7 Přeprava ošetřené osoby ani zdravotnická dopravní služba není součástí standardní Služby. Vyžaduje-li stav navazující zdravotní péči, Člen dozoru podle závažnosti aktivuje ZZS, nebo doporučí návaznou zdravotní péči a způsob dopravy odpovídající stavu osoby. Doba dojezdu ani dostupnost IZS není pod kontrolou Poskytovatele.

6. Personál, kvalifikace a zastupitelnost

6.1 Poskytovatel určuje konkrétní složení týmu tak, aby odpovídalo Objednávce a známému Rizikovému profilu. Je-li sjednána konkrétní profesní role nebo minimální kvalifikační požadavek, Poskytovatel jej dodrží.

6.2 Není-li výslovně sjednána účast konkrétní jmenované osoby, může Poskytovatel provést personální náhradu osobou, která splňuje alespoň stejné smluvně požadované

kvalifikační předpoklady pro dané plnění.

6.3 Poskytovatel může k plnění použít zaměstnance, smluvní spolupracovníky nebo subdodavatele. Za splnění vlastních smluvních povinností odpovídá Poskytovatel, nestanoví-li právní předpis u regulovaného plnění jinak. Je-li část plnění zdravotní službou poskytovanou jiným oprávněným poskytovatelem zdravotních služeb, musí být tento poskytovatel identifikován podle čl. 5.2; jeho zákonné povinnosti vůči pacientovi, zejména při vedení zdravotnické dokumentace, zacházení s léčivy a ochraně zdravotních údajů, se řídí právními předpisy vztahujícími se na tohoto poskytovatele.

6.4 Objednatel nemá bez výslovného ujednání nárok na konkrétní jmenné obsazení týmu ani na osobu, která byla uvedena pouze orientačně při plánování.

6.5 Pracovní doba, přestávky, odpočinek, rotace a střídání personálu se řídí právními předpisy a bezpečnostními pravidly. U dlouhých nebo nepřetržitých služeb může být pro zachování pokrytí nutné navýšení počtu osob oproti prostému počtu současně obsazených pozic.

7. Informační povinnost Objednatele a Rizikový profil

7.1 Objednatel poskytne před uzavřením smlouvy a během přípravy úplné, pravdivé a aktuální informace, které mohou ovlivnit rozsah, bezpečnost, personální nebo technické zajištění Služby.

7.2 Objednatel zejména uvede nebo bez vyzvání oznámí:

- předpokládaný a maximální počet účastníků a relevantní věkovou nebo jinou strukturu;
- sportovní, fyzicky náročný, kontaktní nebo jinak rizikový program;
- alkohol, psychoaktivní látky, pyrotechniku, otevřený oheň, vodní plochy, výšky, vozidla, zvířata nebo jiné významné zdroje rizika;
- omezenou průjezdnost, složitý terén, uzavřené prostory, rozsáhlý areál, výpadky signálu nebo delší dostupnost ZZS;
- riziko násilí, davového chování, protestů nebo zvláštní bezpečnostní režim;
- plánované změny programu, kapacity, místa, času, dispozice areálu nebo dalších parametrů, z nichž vycházela nabídka.
- skutečnost, že Akce podléhá zvláštnímu právnímu režimu, zejména že jde o Zotavovací akci nebo školu v přírodě, a identifikaci osoby, která podle příslušných právních předpisů plní povinnosti pořadající osoby nebo vysílající školy.

7.3 Změní-li se po potvrzení Objednávky Rizikový profil, Objednatel tuto změnu oznámí bez zbytečného odkladu. Poskytovatel může navrhnout odpovídající změnu personálu,

vybavení, ceny nebo bezpečnostních opatření.

7.4 Zjistí-li Poskytovatel až na místě, že skutečný Rizikový profil je podstatně vyšší než profil uvedený Objednatelem, může podle závažnosti upravit organizaci Služby, požadovat dodatečnou součinnost, navrhnout navýšení rozsahu nebo Službu v nezbytném rozsahu přerušit či odmítnout, pokud ji nelze bezpečně zajistit.

7.5 Objednatel nahradí účelně vynaložené dodatečné náklady vzniklé Poskytovateli v přímé souvislosti s podstatně nepravdivou, neúplnou nebo opožděně sdělenou informací, jejíž význam pro zajištění Služby mohl rozumně předvídat.

7.6 Vyžaduje-li Akce vedle obecně závazných právních předpisů splnění zvláštních neveřejných, smluvních, soutěžních, pojistných, technických nebo jiných požadavků třetí osoby, zejména sportovního svazu, provozovatele areálu, pořadatele vyšší úrovně, pojišťovny, zadavatele, pronajímatele nebo produkčního partnera, předá je Objednatel Poskytovateli před potvrzením Objednávky. Poskytovatel není povinen takové požadavky samostatně vyhledávat, zjišťovat nebo ověřovat, nebylo-li jejich posouzení výslovně sjednáno jako součást Služby. Objednatel odpovídá za jejich včasné a úplné předání a Poskytovatel neodpovídá za nesoulad Služby s požadavkem, který mu nebyl včas sdělen.

8. Zázemí, přístup, bezpečnost a součinnost

8.1 Není-li v Objednávce uvedeno, že zázemí zajišťuje Poskytovatel, zajistí Objednatel pro zázemí určené k ošetřování osob, zejména pro hlavní zdravotní stanoviště, prostor odpovídající povaze Akce a předpokládanému provozu. Při venkovní Akci musí být stanoviště zastřešené nebo jinak spolehlivě chráněné před deštěm a přímým slunečním zářením, přiměřeně chráněné před větrem a dalšími nepříznivými klimatickými podmínkami a umístěné mimo hlavní proud návštěvníků; pokud je to rozumně možné, také mimo nadměrný hluk, prach, kouř nebo jiné rušivé vlivy. Při vnitřní Akci Objednatel přednostně poskytne samostatnou, klidnou a přístupnou místnost mimo hlavní proud návštěvníků; není-li samostatná místnost dostupná, zajistí alespoň jasně vymezené a přiměřeně oddělené stanoviště. Zázemí musí v každém případě umožňovat ochranu soukromí a důstojnosti ošetřované osoby, bezpečné ošetření osoby vleže, přiměřené osvětlení a tepelný komfort, pracovní plochu, sezení, přístup k pitné vodě a WC, možnost hygieny rukou a podle potřeb konkrétního vybavení elektrickou energii. Není-li zázemí při zahájení nebo v průběhu Akce způsobilé k bezpečnému a důstojnému poskytování Služby, může Poskytovatel požadovat jeho bezodkladnou úpravu nebo přemístění. Má-li Poskytovatel k dispozici vhodné náhradní řešení, zejména vlastní stan, zástěny nebo jiné technické prostředky, může je po schválení podle Objednávky nebo čl. 4.8 dodat za sjednanou cenu nebo cenu podle použitelného ceníku. Nelze-li nedostatek zázemí přiměřeně odstranit, považuje se za nedostatečnou součinnost Objednatele a Poskytovatel může postupovat podle čl. 16.

8.2 Vyžaduje-li Služba stan, vozidlo nebo techniku Poskytovatele, Objednatel zajistí vhodný prostor, bezpečný příjezd, parkování, vjezdová oprávnění, akreditace a možnost nakládky a vykládky.

8.3 Objednatel zajistí, aby pořadatelé, bezpečnostní služba, technický personál a další relevantní osoby znali umístění a kontakt na zdravotní dozor a nebránili přiměřeně rychlému přístupu Členů dozoru do zón, kde může být jejich pomoc potřebná.

8.4 Objednatel zajistí v areálu Akce a v rozsahu, který je pod jeho faktickou kontrolou, průjezdné trasy pro vozidla IZS, přístup k branám a závorám, kompetentní kontaktní osobu a podle rozsahu Akce také mapu areálu, navigaci ke kritickým vstupům nebo spojkou pro navedení IZS.

8.5 Objednatel odpovídá za pořadatelskou a bezpečnostní organizaci Akce. Poskytovatel není bezpečnostní službou a Členové dozoru nejsou povinni vstupovat do bezprostředně nebezpečného prostoru bez odpovídající ochrany nebo zajištění.

8.6 Vedoucí dozoru může dočasně stáhnout nebo přemístit personál, pokud hrozí bezprostřední násilí, požár, technické nebezpečí, neřízený dav, nebezpečná chemická nebo jiná expozice nebo jiné riziko, které nelze na místě rozumně kontrolovat. Při dočasném stažení nebo přemístění se pravidlo o probíhající první pomoci podle čl. 16.1 použije obdobně.

8.7 Působí-li na Akci současně další zdravotnický, zdravotní, první-pomocný nebo obdobný tým jiného subjektu, Objednatel tuto skutečnost Poskytovateli předem oznámí a zajistí přiměřené vymezení odpovědností, komunikačních kanálů a způsobu koordinace. Poskytovatel může požadovat určení společného kontaktního bodu nebo jiného koordinačního mechanismu. Poskytovatel neodpovídá za samostatné jednání, opomenutí, dokumentaci nebo vybavení jiného týmu, pokud je sám nepřevzal do svého řízení na základě výslovného ujednání.

9. Provedení Služby, odborná autonomie a prioritizace

9.1 Člen dozoru postupuje podle právního režimu Služby, své kvalifikace, konkrétní situace a bezpečnostních pravidel. Objednatel ani jiná osoba nesmí zasahovat do odborného rozhodování způsobem, který by mohl ohrozit ošetřovanou osobu nebo Člena dozoru.

9.2 Člen dozoru je oprávněn bez souhlasu Objednatele aktivovat linku 155 nebo jinou složku IZS. Vyžaduje-li aktivaci závažnost stavu, bezpečnost nebo zákonná povinnost konkrétního Člena dozoru, je povinen tak učinit. Objednatel ani jiná osoba nesmí aktivaci IZS zakázat nebo podmínit svým souhlasem.

9.3 Dojde-li k více souběžným Incidentům, hromadnému postižení osob nebo dočasnému vyčerpání kapacity, jsou dostupné zdroje prioritizovány podle naléhavosti a závažnosti. Služba negarantuje okamžitou dostupnost pro každou osobu bez ohledu na souběh událostí.

9.4 Předání osoby IZS, jinému poskytovateli zdravotních služeb, zákonnému zástupci nebo jiné oprávněné osobě neomezuje odpovědnost Poskytovatele za jeho vlastní jednání nebo opomenutí před předáním. Poskytovatel však neodpovídá za samostatné jednání nebo opomenutí osoby, které byla osoba následně předána.

9.5 Pokud organizace Akce, rozhodnutí orgánu veřejné moci nebo zásah IZS vyžaduje změnu rozmístění týmu nebo dočasnou změnu priorit, může Vedoucí dozoru Službu operativně reorganizovat v mezích sjednaného rozsahu Služby a oprávnění Členů dozoru.

10. Léčivé přípravky a zdravotnické prostředky

10.1 V Režimu zdravotního dozoru nejsou léčivé přípravky ze zásoby Poskytovatele součástí plnění pro účastníky Akce. Poskytovatel je účastníkům v tomto režimu ze své zásoby neposkytuje ani nepodává.

10.2 V Režimu zdravotních služeb mohou být léčivé přípravky použity nebo podány pouze v rámci oprávnění příslušného poskytovatele zdravotních služeb, osobou s odpovídající odbornou způsobilostí a kompetencí a na základě odborné indikace, vyžadují-li ji právní předpisy nebo charakter konkrétního výkonu.

10.3 Na Zotavovací akci se zacházení s léčivými přípravky řídí zvláštním právním režimem této akce. Jsou-li splněny zákonné podmínky, mohou být léčivé přípravky zajištěny a použity nebo podány zdravotníkem zotavovací akce v rozsahu stanoveném právními předpisy pro tento typ Akce a interním lékovým postupem Poskytovatele.

10.4 Skutečnost, že se na místě Akce, ve vozidle nebo ve výbavě nachází léčivý přípravek určený pro jiný oprávněný účel nebo jiný právní režim, nezakládá Objednateli, účastníkům Akce ani jiným osobám právo požadovat jeho poskytnutí nebo podání.

10.5 Objednatel ani jiná třetí osoba není oprávněna nařídít Členovi dozoru použití, podání nebo neposkytnutí konkrétního léčivého přípravku v rozporu s právními předpisy, odbornou způsobilostí, indikací nebo bezpečnostním postupem.

10.6 Léčivé přípravky, které má účastník Akce nebo jiná osoba u sebe pro vlastní potřebu, nejsou zásobou Poskytovatele. Pomoc s jejich použitím je součástí Služby pouze tehdy, pokud ji může konkrétní Člen dozoru podle své kvalifikace a právního režimu Akce poskytnout.

10.7 Zdravotnické prostředky a další technické pomůcky se používají podle jejich určeného účelu, návodu k použití, odborné způsobilosti obsluhy a interních bezpečnostních pravidel.

11. Záznamy, reporty a ochrana osobních údajů

11.1 V rámci Služby může Poskytovatel vést provozní záznam o Incidentu nebo poskytnuté první pomoci v rozsahu potřebném pro zachycení průběhu události, předání, spotřeby materiálu, provozní návaznosti, řešení stížnosti nebo ochranu právních nároků. Povaha, rozsah, právní režim a doba uchování takového záznamu se určují podle právního režimu konkrétního plnění a použitelných právních předpisů.

11.2 V Režimu zdravotních služeb vede oprávněný poskytovatel zdravotnickou dokumentaci podle zdravotnických právních předpisů.

11.3 Je-li v Objednávce sjednán výkon činnosti zdravotníka Zotavovací akce, zajistí Poskytovatel v rámci této role vedení zdravotnického deníku a další evidence, kterou má v průběhu Akce vést zdravotník. Objednatel před zahájením Akce identifikuje osobu, které právní předpis ukládá zajistit vedení a následné uchování těchto dokumentů, zejména pořádající osobu nebo vysílající školu, a zajistí její potřebnou součinnost. Není-li v Objednávce výslovně sjednáno, že uchovávání dokumentů zajišťuje Poskytovatel, předá je Poskytovatel po skončení Akce Objednateli nebo jím předem určené odpovědné osobě v dohodnuté listinné nebo elektronické podobě; Objednatel zajistí jejich předání osobě, která je má podle právních předpisů uchovávat, a jejich uchování po zákonnou dobu. Je-li uchovávání sjednáno s Poskytovatelem, rozsah, doba, přístup a ochrana údajů se řídí Objednávkou, zvláštními podmínkami a příslušnými právními předpisy. Sjednání vedení nebo uchovávání dokumentace s Poskytovatelem nemění veřejnoprávní odpovědnost osoby, které příslušnou povinnost ukládá právní předpis.

11.4 Objednatel nemá nárok na identifikační nebo zdravotní údaje konkrétní ošetřené osoby, pokud pro jejich získání nemá vlastní právní oprávnění. Je-li sjednán report z Akce, Poskytovatel standardně poskytne agregované nebo anonymizované údaje.

11.5 Osobní údaje jsou zpracovávány pouze v rozsahu a na právním základě odpovídajícím konkrétní situaci. Podrobnosti o účelech, právních základech, době uchování a právech subjektů údajů upravují Zásady zpracování osobních údajů Poskytovatele a u zdravotních služeb také příslušné zdravotnické předpisy. Má-li Poskytovatel v konkrétním procesu zpracovávat osobní údaje jménem Objednatele jako zpracovatel, upraví strany podmínky zpracování podle čl. 28 nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) v Objednávce, zvláštních podmínkách nebo samostatném ujednání.

11.6 Objednatel nebude po Členech dozoru požadovat předání údajů o pacientech nebo ošetřených osobách nad rámec svého právního oprávnění ani pořizovat kopie záznamů

pouze z důvodu, že je pořadatelem Akce.

12. Změny Služby, cena a vícenáklady

12.1 Cena Služby je stanovena v Objednávce, potvrzené nabídce nebo rámcové smlouvě. Není-li výslovně uvedeno jinak, ceny jsou uváděny bez DPH a DPH bude připočtena v zákonné výši.

12.2 „Cena práce“ znamená cenu časového nasazení Členů dozoru podle personálních sazeb sjednaných v Objednávce, potvrzené nabídce nebo ceníku, na který smluvní dokumentace odkazuje, bez dopravy, ubytování a samostatně účtovaných externích nákladů. Není-li sjednáno jinak, minimální účtování činí 3 hodiny Ceny práce za každého nasazeného Člena dozoru. Po uplynutí minimálního účtování se čas účtuje po započatých 15 minutách.

12.3 V ceně Služby je zahrnuta běžná spotřeba standardního zdravotnického a obvazového materiálu odpovídající charakteru Akce. Vznikne-li vzhledem ke skutečnému počtu nebo povaze Incidentů zvýšená spotřeba materiálu nad běžný rozsah zahrnutý v ceně, je Poskytovatel oprávněn bez předchozího souhlasu Objednatele doúčtovat skutečně spotřebovaný materiál v souhrnné výši nejvýše 10 % původní celkové ceny Objednávky bez DPH, pokud s vyúčtováním předloží položkový seznam takto spotřebovaného materiálu a použitých jednotkových cen. Pro účely tohoto limitu se vychází z pevné nebo předpokládané celkové ceny uvedené v Objednávce nebo potvrzené nabídce před zahájením Služby. Ceny materiálu se určí podle Objednávky nebo ceníku, na který smluvní dokumentace odkazuje; není-li cena konkrétní položky předem určena, použije se její prokazatelná pořizovací cena. Doúčtování zvýšené spotřeby materiálu nad uvedený limit 10 % vyžaduje předchozí souhlas oprávněné provozní kontaktní osoby Objednatele podle čl. 4.8 nebo jiné osoby oprávněné Objednatele zavázat. Předchozí souhlas se nevyžaduje, byl-li materiál bezprostředně nezbytný k odvrácení ohrožení života nebo vážného ohrožení zdraví; v takovém případě může Poskytovatel doúčtovat skutečně spotřebovaný materiál i nad uvedený limit a jeho použití doloží v rozsahu slučitelném s povinností mlčenlivosti a ochranou osobních údajů. Stejná položka nesmí být doúčtována dvakrát z různých titulů podle těchto VOP.

12.4 Doba čekání způsobená okolnostmi na straně Objednatele, zejména neudělenou akreditací, uzavřeným vjezdem, nepřipraveným zázemím, čekáním na kontaktní osobu nebo jinou překážkou, se účtuje jako čas Služby.

12.5 Doprava, parkovné, mýto, ubytování, vjezdové poplatky, akreditace vozidel a jiné externí náklady se účtují podle Objednávky, sjednaného ceníku nebo skutečně účelně vynaložených nákladů, nejsou-li zahrnuty v ceně.

12.6 Podstatná změna termínu, času, místa, počtu účastníků, programu, počtu

stanovišť, personálu, kvalifikace nebo vybavení vyžaduje potvrzení Poskytovatelem a může vést k nové kalkulaci.

12.7 Požadavek Objednatele na plánované prodloužení Služby po sjednaném konci bude splněn pouze podle aktuální dostupnosti personálu a s ohledem na pracovní dobu, odpočinek, bezpečnost a navazující zakázky. Poskytovatel není povinen takové prodloužení přijmout. Probíhá-li však v okamžiku sjednaného konce první pomoc, kterou nelze s ohledem na stav osoby a zákonné povinnosti Člena dozoru bezpečně ukončit nebo bezprostředně předat, prodlužuje se přítomnost nezbytného počtu Členů dozoru po dobu nutnou k dokončení pomoci nebo jejímu bezpečnému předání. Takto vzniklý čas se účtuje podle čl. 12.2; tím se neprodužuje obecné pokrytí Akce po sjednaném konci.

12.8 Příplatky za noc, víkend, svátek, urgentní objednání, mimořádně rizikový termín nebo zvláštní kvalifikaci se účtují jen tehdy, pokud byly uvedeny v Objednávce, potvrzené nabídce, rámcové smlouvě nebo v ceníku, na který smluvní dokumentace výslovně odkazuje.

12.9 Je-li smlouva smlouvou na veřejnou zakázku nebo podléhá-li změna závazku pravidlům veřejného zadávání, lze změnu rozsahu, ceny nebo jiných smluvních podmínek podle tohoto článku provést pouze v mezích příslušných pravidel pro změnu závazku, zejména § 222 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek. Tyto VOP samy o sobě nezakládají oprávnění provést změnu, kterou kogentní pravidla veřejného zadávání nepřipouštějí.

12.10 Podkladem pro určení skutečného rozsahu a času Služby a pro její vyúčtování mohou být zejména docházkové a check-in/check-out záznamy, časové značky v systémech Poskytovatele, provozní záznamy, záznamy dispečinku, potvrzení Vedoucích dozoru a další auditní údaje vztahující se ke konkrétní Akci. Není-li prokázána zjevná chyba záznamu nebo jiný skutečný průběh, vychází se při vyúčtování z takto zachycených údajů. Tím není dotčeno právo Objednatele konkrétní nesrovnalost doloženě namítnout.

12.11 Dojde-li po vzniku smlouvy ke změně právního předpisu, závazného rozhodnutí orgánu veřejné moci nebo jiného závazného regulatorního požadavku, která pro řádné poskytnutí dosud neprovedené části Služby objektivně vyžaduje dodatečný personál, kvalifikaci, vybavení, administrativní úkon nebo jiný přímý náklad, je Poskytovatel oprávněn navrhnout odpovídající změnu rozsahu a ceny. Odmítne-li Objednatel nezbytnou změnu a bez ní nelze Službu v původně sjednaném rozsahu právně nebo bezpečně poskytnout, může Poskytovatel od dotčené dosud neprovedené části závazku odstoupit. U veřejných zakázek a jiných regulovaných smluv se tento postup použije pouze v rozsahu dovoleném čl. 12.9 a příslušnými právními předpisy.

12.12 Trvá-li rámcový smluvní vztah déle než 12 měsíců a rámcová smlouva výslovně nestanoví pevné ceny bez indexace, je Poskytovatel oprávněn jednou za kalendářní rok

upravit ceny pro budoucí Objednávky až o hodnotu indexu cenového vývoje ("Index"). Index se stanoví jako aritmetický průměr tří procentních ukazatelů zveřejňovaných Českým statistickým úřadem: (a) meziroční změny průměrné hrubé měsíční nominální mzdy v odvětví Zdravotní a sociální péče, (b) meziroční změny průměrné hrubé měsíční nominální mzdy v národním hospodářství a (c) průměrné roční míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen. Index se vypočte podle vzorce $(a + b + c) / 3$ za poslední předchozí kalendářní rok, za který jsou všechny tři ukazatele dostupné. Je-li výsledná hodnota Indexu záporná, použije se hodnota 0 %. Výsledek se zaokrouhluje nahoru na jednu desetinu procentního bodu. Přestane-li Český statistický úřad některý ukazatel zveřejňovat nebo změní jeho klasifikaci, použije se nejbližší věcně srovnatelný nástupnický ukazatel. Pozdější statistická revize již použitého údaje nemění zpětně dříve oznámenou indexaci. Poskytovatel oznámí upravené ceny Objednateli před jejich použitím; použijí se pouze na Objednávky potvrzené po oznámení změny a nedotýkají se již potvrzených Objednávek, není-li výslovně sjednáno jinak. Záporná nebo nulová hodnota Indexu nezakládá povinnost ceny snížit. Tím není dotčeno právo Poskytovatele postupovat při změně právních nebo regulatorních požadavků podle čl. 12.11.

13. Záloha, rezervace kapacity a fakturace

13.1 Je-li pro konkrétní zakázku vyžadována záloha, její výše a splatnost jsou uvedeny v nabídce, Objednávce nebo jiném smluvním dokumentu před vznikem smlouvy.

Standardní výše zálohy může činit 50 % předpokládané ceny; u urgentní, kapacitně náročné nebo obchodně rizikové zakázky může být sjednána vyšší záloha nebo 100% platba předem. Po vzniku smlouvy lze výši nebo splatnost zálohy změnit pouze dohodou stran nebo na základě mechanismu výslovně sjednaného ve smluvní dokumentaci.

13.2 Je-li záloha sjednána jako podmínka rezervace kapacity, vzniká pevná rezervace personální a technické kapacity jejím včasným připsáním. Není-li záloha požadována, vzniká pevná rezervace okamžikem vzniku smlouvy, ledaže smluvní dokumentace stanoví jiný okamžik.

13.3 Je-li sjednána záloha jako podmínka rezervace, může Poskytovatel před jejím připsáním termín předběžně blokovat. Taková blokace není pevnou rezervací a Objednatel nemá nárok na držení kapacity, pokud smluvní dokumentace výslovně nestanoví jinak.

13.4 Není-li záloha sjednaná jako podmínka rezervace ve lhůtě připsána, pevná rezervace nevznikne a Poskytovatel není povinen kapacitu držet. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn v textové podobě odstoupit od závazku založeného dotčenou Objednávkou; odstoupení je účinné doručením Objednateli. Pozdější úhrada zálohy po její splatnosti sama o sobě nezakládá pevnou rezervaci. Odstoupil-li již Poskytovatel od závazku, lze Službu znovu sjednat pouze novým potvrzením Objednávky nebo jiným prokazatelným potvrzením obnovení závazku a dostupnosti kapacity. Tím není dotčena povinnost uhradit předem odsouhlasené nevratné náklady vzniklé pro konkrétní zakázku.

13.5 Za den úhrady se považuje den připsání platby na účet Poskytovatele, nestanoví-li použitá platební metoda jinak.

13.6 Po skončení Akce Poskytovatel provede konečné vyúčtování skutečně poskytnutého plnění a započte uhrazenou zálohu. Nedoplatek je splatný ve lhůtě uvedené na faktuře.

13.7 Při prodlení s peněžitým plněním má Poskytovatel nárok na zákonný úrok z prodlení a v B2B vztahu rovněž na zákonnou paušální náhradu nákladů spojených s uplatněním pohledávky, jsou-li splněny příslušné zákonné podmínky.

13.8 Je-li Objednatel v prodlení nebo opakovaně porušuje platební povinnosti, může Poskytovatel před potvrzením dalších Objednávek požadovat platbu předem, dodatečné zajištění nebo novou Objednávku odmítnout.

13.9 Zhorší-li se po vzniku smlouvy objektivně platební riziko Objednatele, může Poskytovatel požadovat přiměřenou dodatečnou zálohu, platbu předem nebo jiné odpovídající zajištění také u již potvrzených budoucích Objednávek. Za takovou okolnost se považuje zejména prodlení Objednatele s peněžitým závazkem vůči Poskytovateli delší než 10 dnů, opakované prodlení, zahájení insolvenčního řízení vůči Objednateli, rozhodnutí o jeho úpadku nebo jiná doložitelná skutečnost, která podstatně zvyšuje riziko nezaplacení. Poskytovatel stanoví s ohledem na termín Akce přiměřenou lhůtu k poskytnutí zajištění. Po jejím marném uplynutí může pozastavit přípravu a držení kapacity a následně od dotčené neprovedené Objednávky odstoupit; Objednatel uhradí již poskytnuté plnění a předem odsouhlasené nebo prokazatelně nevratné náklady vzniklé do účinnosti odstoupení.

13.10 Objednatel je oprávněn jednostranně započíst proti splatné pohledávce Poskytovatele pouze svou splatnou pohledávku, kterou Poskytovatel v textové podobě uznal co do důvodu a výše nebo která byla Objednateli pravomocně přiznána. Toto omezení se nepoužije tam, kde je podle kogentního právního předpisu nelze sjednat.

13.11 Objednatel nesmí bez předchozího souhlasu Poskytovatele v textové podobě postoupit jednotlivou pohledávku nebo jiné právo z konkrétní Objednávky třetí osobě, s výjimkou univerzálního právního nástupnictví nebo případu, kdy zákaz postoupení právní předpis nepřipouští. Poskytovatel je oprávněn postoupit své splatné nebo budoucí peněžitě pohledávky za Objednatelem třetí osobě za účelem financování, správy nebo vymáhání pohledávek; o postoupení bude Objednatel informován, vyžaduje-li to právní předpis nebo je-li to potřebné pro řádné splnění dluhu.

14. Storno, omezení rozsahu a přesun termínu

14.1 Storno je jednostranné zrušení Služby, pro kterou již vznikla pevná rezervace kapacity podle čl. 13.2. Je účinné doručením prokazatelného oznámení Poskytovateli a pro výpočet lhůty je rozhodující plánovaný začátek Služby. Storno poplatek představuje

sjednanou úplatu za využití práva Objednatele jednostranně zrušit pevně rezervovanou Službu a za uvolnění rezervované kapacity; prokazatelné nevratné náklady uvedené v tabulce se účtují samostatně a nesmějí zahrnovat položku již započtenou do storno základu. Strany výslovně sjednávají, že Objednatel může Službu stornovat i po zahájení Služby nebo po přijetí její části; v takovém případě se již poskytnutá část vyúčtuje standardně a storno sazba se použije pouze na neprovedenou zbývajících rezervovanou Cenu práce. Storno sazby se použijí také v případech, na které tyto VOP výslovně odkazují jako na způsob finančního vypořádání zmařené rezervované kapacity. Před vznikem pevné rezervace může Objednatel Objednávku zrušit bez storno sazby; zrušení je účinné doručením Poskytovateli a závazek z této Objednávky tím zaniká. Objednatel v takovém případě hradí pouze předem odsouhlasené nevratné náklady vzniklé pro konkrétní zakázku.

Storno sazby pro B2B/B2G

Doba před začátkem Služby | Storno z Ceny práce | Další náklady

15 a více dnů | 0 % | Prokazatelné nevratné náklady

méně než 15 dnů až 7 dnů | 30 % | Prokazatelné nevratné náklady

méně než 7 dnů až 72 hodin | 60 % | Prokazatelné nevratné náklady

méně než 72 hodin až 24 hodin | 80 % | Prokazatelné nevratné náklady

méně než 24 hodin | 100 % | Prokazatelné nevratné náklady

po vyslání týmu / po příjezdu před zahájením Služby | 100 % | Doprava a skutečně vzniklé externí náklady

po zahájení Služby | 100 % z Ceny práce připadající na neprovedenou zbývajících rezervovanou dobu | Skutečně vzniklé externí náklady

14.2 Pro účely storna se Cena práce určí podle čl. 12.2 z plánovaného časového nasazení všech sjednaných Členů dozoru, pokud Objednávka výslovně neurčí jinou storno základnu. Při stornu po zahájení Služby se Cena práce za dobu do účinnosti storna vyúčtuje jako skutečně poskytnuté plnění a sazba 100 % se použije pouze na Cenu práce připadající na neprovedenou část rezervované doby do plánovaného konce Služby.

14.3 Snížení již pevně rezervovaného počtu osob, délky Služby nebo jiné rezervované kapacity se pro zrušenou část považuje za částečné storno. Storno sazba se použije na cenu zrušené části podle okamžiku, kdy byl požadavek na snížení rozsahu prokazatelně doručen Poskytovateli. Poskytovatel následně potvrdí nový zbývajících rozsah Služby.

14.4 Pokud byl tým vyslán nebo se dostavil na místo a Službu nelze před jejím zahájením zahájit z důvodu na straně Objednatele, zejména pro nepřístupný areál, chybějící akreditaci, nezajištěné zázemí, nedostatečnou bezpečnost nebo absenci součinnosti, použije se sazba pro storno po vyslání týmu nebo po příjezdu. Byla-li Služba již zahájena a následně musí být z důvodu na straně Objednatele přerušena nebo ukončena, postupuje se podle čl. 16.3.

14.5 Záloha se započte na storno poplatek a nevratné náklady. Přeplatek bude vrácen, nedoplatek bude vyúčtován.

14.6 Žádost o přesun termínu sama o sobě není stornem a nemění původní Objednávku. Přesun je účinný až potvrzením Poskytovatelem a závisí na dostupnosti kapacity. Není-li přesun potvrzen, původní termín a podmínky zůstávají beze změny. Při potvrzení přesunu strany současně určí, jak bude naloženo se zálohou a s prokazatelnými náklady spojenými s původní rezervací. Zruší-li Objednatel původní termín bez ohledu na žádost o přesun, použije se storno sazba podle okamžiku doručení tohoto zrušení.

14.7 Opakovaný přesun, přesun v krátké lhůtě nebo přesun na podstatně rizikovější termín může být podmíněn novou cenou nebo 100% platbou předem.

15. Vyšší moc a mimořádné události

15.1 Vyšší mocí se rozumí mimořádná, nepředvídatelná a rozumně neodvratitelná událost mimo kontrolu dotčené strany, která objektivně znemožní plnění, zejména úřední zákaz, evakuace, závažná živelní událost nebo uzavření areálu rozhodnutím orgánu veřejné moci.

15.2 Za vyšší moc se sama o sobě nepovažuje nízká návštěvnost, ekonomická nevýhodnost Akce, běžné nepříznivé počasí, nedostatek pořadatelských, chyba dodavatele Objednatele nebo jiný provozní problém, který bylo možné při uzavření smlouvy rozumně předvídat a řešit.

15.3 Strana dotčená vyšší mocí oznámí druhé straně vznik překážky bez zbytečného odkladu a přijme přiměřená opatření k omezení jejích následků. Strany se přednostně pokusí dohodnout náhradní řešení nebo termín.

15.4 Je-li plnění objektivně znemožněno vyšší mocí a není-li možné náhradní řešení, neúčtuje se storno poplatek za neprovedenou část Služby. Poskytovateli náleží cena již poskytnutého plnění a úhrada prokazatelných nevratných nákladů vzniklých před okamžikem, kdy se o překážce dozvěděl nebo při řádné péči dozvědět měl.

15.5 Vznikne-li mimořádná událost v průběhu Akce, může Poskytovatel Službu reorganizovat, dočasně přerušit nebo ukončit, pokud to vyžaduje bezpečnost nebo pokyn IZS či orgánu veřejné moci.

16. Přerušování a ukončení Služby

16.1 Poskytovatel může Službu okamžitě přerušit nebo ukončit, pokud je bezprostředně ohrožen život nebo zdraví Člena dozoru, Objednatel závažně porušuje bezpečnostní povinnosti, znemožňuje odborné rozhodování, neposkytuje nezbytnou součinnost nebo by další plnění bylo v rozporu s právními předpisy. Přerušování nebo ukončením Služby nejsou dotčeny zákonné povinnosti Člena dozoru vůči osobě, které již poskytuje neodkladnou nebo jinou povinně poskytovanou první pomoc; probíhající pomoc se

podle okolností dokončí nebo bezpečně předá IZS, pokud tím Člen dozoru není vystaven přímému ohrožení života nebo vážnému ohrožení zdraví.

16.2 Umožňují-li to okolnosti, Poskytovatel před ukončením vyzve Objednatele k nápravě. Výzva není nutná, pokud je třeba jednat okamžitě z bezpečnostního, zdravotního nebo právního důvodu.

16.3 Je-li Služba po jejím zahájení přerušena nebo ukončena z důvodu na straně Objednatele, náleží Poskytovateli cena skutečně poskytnutého plnění a účelně vynaložené náklady. Na neprovedenou zbývající rezervovanou Cenu práce se jako sjednaný způsob finančního vypořádání zmařené rezervované kapacity použije sazba podle řádku „po zahájení Služby“ v čl. 14; již poskytnutá část se do tohoto základu znovu nezahrnuje.

16.4 Nemůže-li Poskytovatel Službu poskytnout z důvodu výlučně na své straně, který není vyšší mocí ani důsledkem jednání Objednatele, Objednatel hradí pouze skutečně poskytnuté plnění a Poskytovatel vrátí nevyčerpanou část uhrazené ceny nebo zálohy. Tím nejsou dotčena další práva, která stranám přiznává zákon nebo individuální smlouva.

17. Reklamace, vady plnění a námitky k fakturaci

17.1 Objednatel oznámí namítanou vadu Služby bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, aby bylo možné zachovat dostupné důkazy a událost řádně prošetřit. Pozdější oznámení samo o sobě nezkracuje práva Objednatele, může však objektivně ztížit prošetření skutkového stavu.

17.2 Oznámení vady obsahuje alespoň identifikaci Akce, datum a přibližný čas, konkrétní popis namítaného jednání nebo vady, dostupné podklady a požadovaný způsob řešení.

17.3 Námitky k fakturaci Objednatel uplatní písemně bez zbytečného odkladu po zjištění namítané nesrovnalosti. Námitka nemá odkladný účinek na splatnost nesporné části ceny.

17.4 Poskytovatel reklamaci nebo námitku prošetří a sdělí Objednateli své stanovisko v přiměřené lhůtě odpovídající složitosti věci.

17.5 Tvrdí-li Objednatel, že vada Služby vyžaduje náhradní plnění, odstranění vady nebo zásah jiného dodavatele na náklady Poskytovatele, umožní Poskytovateli předem v přiměřené lhůtě vadu prověřit a napravit, je-li náprava objektivně možná. Tato povinnost se nepoužije, pokud je bezprostřední náhradní zásah nezbytný k ochraně života, zdraví nebo bezpečnosti, Poskytovatel nápravu výslovně odmítl nebo ji podle okolností nemůže včas zajistit.

17.6 Vznikne-li závažný Incident, škodní událost nebo spor, uchová Objednatel v

rozsahu, v němž je má pod svou kontrolou a je k tomu právně oprávněn, dostupné podklady významné pro objasnění skutkového stavu, zejména relevantní kamerový záznam, záznam bezpečnostní služby, provozní deník, přístupové záznamy a kontakty na přímé svědky. Na odůvodněnou žádost Poskytovatele poskytne tyto podklady nebo jejich relevantní část v rozsahu právně přípustném. Poskytovatel je použije pouze pro prošetření události, ochranu právních nároků a související zákonné povinnosti.

17.7 Objednatel není oprávněn bez zmocnění Poskytovatele uznat jeho jménem právní odpovědnost, dluh, nárok na náhradu újmy nebo uzavřít za Poskytovatele dohodu o narovnání. Tím není omezena povinnost Objednatele pravdivě popsat skutečnosti, které sám zjistil, ani jeho vlastní právní povinnosti vůči poškozené osobě, orgánu veřejné moci nebo pojistiteli.

18. Odpovědnost

18.1 Každá strana odpovídá za porušení svých smluvních a zákonných povinností podle právních předpisů a této smluvní dokumentace.

18.2 Poskytovatel neodpovídá za újmu, která nevznikla v příčinné souvislosti s porušením jeho smluvní nebo zákonné povinnosti. To se týká zejména újmy způsobené nebezpečným prostředím Akce, jednáním účastníků, pořadatelů, bezpečnostní služby nebo jiných dodavatelů, zatajeným Rizikovým profilem, nedostupností nebo dobou dojezdu IZS nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.

18.3 Poskytovatel neodpovídá za zdravotní výsledek, který nebylo možné při řádném postupu rozumně odvrátit, ani za samostatný navazující postup IZS, poskytovatele zdravotních služeb nebo jiné třetí osoby. Poskytovatel dále neodpovídá za újmu v rozsahu, v němž vznikla v příčinné souvislosti s odmítnutím doporučené pomoci, přepravy nebo navazující péče dotčenou osobou.

18.4 Objednatel odpovídá za organizaci a celkovou bezpečnost Akce, technický stav svého majetku, činnost svých osob a dodavatelů a za pravdivost informací, které Poskytovateli poskytli.

18.5 V B2B/B2G vztahu je, není-li v individuální smlouvě sjednáno jinak, souhrnná povinnost Poskytovatele nahradit majetkovou škodu vzniklou z jedné Objednávky omezena do výše celkové ceny Služby sjednané pro tuto Objednávku bez DPH a bez průchozích externích nákladů.

18.6 V B2B/B2G vztahu Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk ani ztrátu obchodní příležitosti, pokud takové omezení právní předpisy připouštějí.

18.7 Omezení podle tohoto článku se nepoužijí na újmu na přirozených právech člověka, újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, právo slabší strany na náhradu újmy ani na jinou odpovědnost, kterou právní předpisy nedovolují předem omezit nebo vyloučit.

19. Vybavení, mlčenlivost a know-how

19.1 Je-li vybavení Poskytovatele předáno Objednateli k samostatnému užívání nebo umístěno v prostoru pod jeho kontrolou, Objednatel zajistí přiměřenou ochranu před ztrátou, odcizením, poškozením a neoprávněným použitím.

19.2 Objednatel nahradí prokazatelnou škodu na vybavení, kterou způsobil on, jeho zaměstnanci, smluvní spolupracovníci, dodavatelé nebo jiné osoby, za jejichž jednání podle právních předpisů odpovídá. Za škodu způsobenou účastníkem Akce odpovídá Objednatel pouze tehdy, vznikla-li v příčinné souvislosti s porušením jeho povinnosti zajistit přiměřenou ochranu vybavení nacházejícího se v prostoru pod jeho faktickou kontrolou. Odpovědnost se nevztahuje na běžné opotřebení, vadu vybavení, použití při záchráně života nebo zdraví ani na škodu způsobenou Poskytovatelem.

19.3 Strany zachovají mlčenlivost o neveřejných informacích, jejichž povaha odůvodňuje důvěrnost, zejména o bezpečnostních plánech, neveřejné cenotvorbě, interních procesech, technických řešeních a obchodním know-how.

19.4 Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace veřejně známé, oprávněně získané z jiného zdroje, informace, jejichž předání vyžaduje právní předpis nebo orgán veřejné moci, ani na předání profesionálnímu poradci vázanému mlčenlivostí.

19.5 Interní metodiky, SOP, formuláře, školicí materiály, software, reportovací šablony, grafické prvky a jiné chráněné výstupy zůstávají v rozsahu příslušných práv Poskytovateli, pokud není výslovně sjednáno jinak. Objednatel může předaný report nebo jiný výstup užít pro účel, pro který byl vytvořen, a pro svou vnitřní potřebu; může jej také v nezbytném rozsahu předat svému pojistiteli, právnímu nebo daňovému poradci, auditorovi, orgánu veřejné moci, mateřské nebo ovládající osobě nebo jiné osobě, pokud je takové předání potřebné k ochraně jeho práv nebo splnění právní povinnosti.

20. Komunikace a doručování

20.1 Strany mohou komunikovat prostřednictvím zákaznického portálu, e-mailu, telefonu, datové schránky nebo jiného dohodnutého kanálu. Provozní pokyny během Akce mohou být sděleny ústně nebo telefonicky, pokud jejich povaha nevyžaduje textovou formu.

20.2 Právně významná oznámení, zejména storno, odstoupení, výpověď, reklamace nebo změna smluvního rozsahu, se činí v textové podobě prostřednictvím portálu, e-mailu, datové schránky nebo jiného prokazatelného kanálu.

20.3 Je-li právně významné oznámení zpřístupněno pouze v zákaznickém portálu, považuje se za doručené okamžikem, kdy jej oprávněný uživatel Objednatele prokazatelně zobrazí nebo stáhne. Tím není dotčeno doručení téhož oznámení jiným

kanálem.

20.4 E-mail je doručen, jakmile se dostane do dispoziční sféry adresáta, není-li prokázán opak. Doručování prostřednictvím datové schránky nebo poštovní zásilky se řídí příslušnými právními pravidly.

20.5 Automatická e-mailová, SMS nebo push notifikace upozorňující na novou zprávu v portálu má pouze informační charakter, pokud sama neobsahuje právně významné oznámení.

20.6 Objednatel udržuje po dobu smluvního vztahu své kontaktní údaje a přístupové osoby aktuální. Zajistí zejména funkční a pravidelně sledovanou kontaktní e-mailovou adresu a funkční telefonní kontakt. Změnu e-mailu, telefonu, sídla, fakturační adresy, kontaktní osoby nebo datové schránky oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu.

20.7 Je-li kontaktní údaj poskytnutý Objednatelem nesprávný, neaktuální nebo nefunkční a Poskytovatel je výlučně z tohoto důvodu nucen pro doručení oznámení nebo jinou nezbytnou komunikaci použít poštovní zásilku, zpoplatněnou datovou zprávu nebo jiný nákladnější způsob doručení, nahradí Objednatel Poskytovateli účelně a prokazatelně vynaložené přímé náklady takového náhradního doručení a případný administrativní poplatek, byl-li předem stanoven v ceníku, na který smluvní dokumentace odkazuje. Přímými náklady jsou zejména poštovné, náklady na tisk a obálku a poplatek za datovou zprávu, je-li zpoplatněna. Nárok podle tohoto odstavce nevzniká, pokud použití daného způsobu doručení vyžaduje právní předpis nebo smluvní dokumentace nebo pokud jej Poskytovatel zvolil, přestože sjednaný běžný komunikační kanál Objednatele byl funkční.

21. Změny VOP, rozhodné právo a závěrečná ustanovení

21.1 Nestanoví-li přechodné ustanovení čl. 21.8 jinak, použije se nová verze VOP na Objednávky uzavřené po dni její účinnosti. Samotné zveřejnění nové verze nemění obsah již potvrzené jednorázové Objednávky.

21.2 U dlouhodobé rámcové spolupráce se nová verze VOP použije na existující rámcový vztah pouze tehdy, pokud to umožňuje rámcová smlouva nebo jiný platný smluvní mechanismus. Jinak se nová verze použije až na budoucí Objednávku, která na ni výslovně odkáže.

21.3 Právní vztahy se řídí právním řádem České republiky.

21.4 Ve sporech mezi podnikateli vyplývajících z jejich podnikatelské činnosti se strany podle § 89a občanského soudního řádu písemně dohodly, že místně příslušným soudem prvního stupně bude soud příslušný podle sídla Poskytovatele, není-li pro daný spor stanovena výlučná místní příslušnost.

21.5 Stane-li se některé ustanovení neplatným, zdánlivým nebo neúčinným, nemá to vliv na ostatní ustanovení. Strany jej nahradí právně přípustným ujednáním, které se jeho hospodářskému a věcnému smyslu co nejvíce blíží.

21.6 Pro konkrétní Objednávku se použije verze VOP a dalších odkazovaných smluvních dokumentů, zejména zvláštních podmínek, ceníku nebo technické přílohy, která byla Objednateli zpřístupněna a identifikována při vzniku příslušného závazku, ledaže se použije přechodné ustanovení čl. 21.8 nebo jiný platně sjednaný mechanismus změny. Pozdější nahrazení veřejně dostupného dokumentu samo o sobě nemění obsah dříve uzavřeného závazku. Poskytovatel může pro důkazní účely uchovávat kopii nebo elektronický otisk verze použité při uzavření smlouvy a auditní stopu jejího zpřístupnění.

21.7 Tyto VOP-ZD-2.0 nabývají účinnosti dne 1. 9. 2026 a pro Objednávky a další smluvní vztahy v rozsahu stanoveném tímto článkem nahrazují předchozí verzi VOP pro zdravotní dozor a první pomoc.

21.8 Na Služby s plánovaným začátkem dne 1. 9. 2026 nebo později se VOP-ZD-2.0 použijí bez ohledu na datum uzavření Objednávky, pokud smluvní dokumentace výslovně neurčuje konkrétní verzi VOP nebo jiný režim. U Objednávek uzavřených před 1. 9. 2026 se však toto přechodné pravidlo uplatní pouze tehdy, umožňuje-li použití nové verze VOP pro budoucí plnění již sjednaný smluvní mechanismus nebo Objednatel VOP-ZD-2.0 pro konkrétní Objednávku před zahájením Služby prokazatelně přijme. Nemá-li tato podmínka splněna, použije se verze VOP, která byla součástí závazku při jeho vzniku. Je-li v individuální smlouvě, rámcové smlouvě, potvrzené nabídce nebo Objednávce výslovně identifikována konkrétní verze VOP, má toto ujednání přednost.