

I. Úvodní ustanovení

- 1) Společnost THE CLINIC s.r.o., IČO: 46349031, se sídlem Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 10611 (dále jen „**Společnost**“) je nestátním poskytovatelem zdravotních služeb podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, v účinném znění (dále jen „**Zákon o poskytování zdravotních služeb**“), v oblasti zubního lékařství, které nejsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění. Společnost poskytuje zdravotní služby prostřednictvím zdravotnického týmu složeného ze zdravotnických pracovníků (zubních lékařů, dentálních hygienistek a dalších zdravotnických pracovníků), s nimiž má Společnost pracovněprávní nebo jiný smluvní vztah (dále jen „**Pracovník**“).
- 2) Tyto VOP jsou obchodními podmínkami ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v účinném znění (dále jen „**OZ**“) a jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytnutí zdravotní péče, kterou Společnost v rámci své činnosti uzavírá s příjemcem zdravotních služeb (dále jen „**Pacient**“). Je-li příjemcem zdravotních služeb nezletilá osoba, odpovídá za plnění povinností Pacienta dle těchto VOP její zákonný zástupce.
- 3) VOP upravují práva a povinnosti Společnosti a Pacienta vzniklé na základě smlouvy o poskytnutí zdravotní péče.
- 4) Před zahájením poskytování zdravotní péče Společností je Pacient povinen podrobit se vstupní prohlídce, ke které bude uzavřena samostatná smlouva o poskytnutí zdravotní péče, jejíž uzavření se řídí ustanoveními těchto VOP níže. Při vstupní prohlídce a dále kdykoliv na požádání Pracovníka Společnosti je Pacient povinen prokázat Společnosti svou totožnost, a to předložením průkazu pojištěnce, občanského průkazu, cestovního dokladu nebo jiného průkazu totožnosti. Pracovník Společnosti, který prováděl vstupní prohlídku, poté následně sestaví pro Pacienta individuální léčebný plán.
- 5) Zdravotní služby jsou Pacientovi poskytovány na základě individuálního léčebného plánu. Před vypracováním léčebného plánu je Pacient povinen poskytnout Společnosti vyplněný informační formulář, který je k dispozici v prostorách Ordinance či je umístěn ke stažení na webových stránkách Společnosti. V informačním formuláři musí Pacient uvést své základní osobní údaje, vyplnit anamnestický dotazník, seznámit se s ceníkem zdravotních služeb a seznámit se s informacemi o zpracování osobních údajů. V anamnestickém dotazníku je Pacient povinen pravdivě poskytnout Společnosti veškeré informace, které by mohly ovlivnit poskytnutí a provedení zdravotních služeb či v důsledku kterých by Pacientovi v souvislosti s poskytnutými zdravotními službami mohly vzniknout nežádoucí komplikace, především pak údaje o zdravotním stavu, vážných a infekčních onemocněních, užívaných lécích, poraněních a jiné relevantní údaje.
- 6) Přílohou těchto VOP je ceník zdravotních služeb. Ceny za jednotlivé zdravotní služby uvedené v tomto ceníku jsou pouze orientační. Konečná cena za poskytnuté zdravotní služby bude vyčíslena pověřeným Pracovníkem po poskytnutí zdravotní služby, a to na základě náročnosti poskytnutých služeb, zejména z hlediska potřebného času a obtížnosti provedení úkonů v rámci poskytovaných zdravotních služeb. Přílohou těchto VOP je dále informace o zpracování osobních údajů pacientů.
- 7) Před uzavřením smlouvy o poskytnutí zdravotní péče je Pacient povinen se s těmito VOP včetně jejich příloh důkladně seznámit.

II. Uzavření smlouvy – rezervace termínu, rezervační poplatek a záloha

- 1) Smlouva o poskytnutí zdravotní péče je uzavírána ústně a separátně ke každé jednotlivé zdravotní službě specifikované v ceníku dle Článku I. odst. 6) těchto VOP způsobem dále popsáním v tomto článku VOP.
- 2) V případě zájmu o poskytnutí konkrétní zdravotní služby doručí Pacient svou poptávku Společnosti. Poptávku může Pacient Společnosti doručit telefonicky, ústně v prostorách Společnosti, ve kterých jsou Pracovníky Společnosti poskytovány zdravotní služby – tedy na adrese Na Florenci 2116/15 – Praha 1 a na adrese Na Hroudě, 1492/4, Praha 10, 100 00 (každá z těchto adres dále jen „**Ordinace**“), dále pak prostřednictvím elektronické pošty či webových stránek Společnosti. V poptávce Pacient specifikuje požadovanou zdravotní službu, preferovaný termín jejího poskytnutí a své identifikační a kontaktní údaje.
- 3) Společně s poptávkou je Pacient povinen Společnost informovat o jakýchkoliv změnách svého zdravotního stavu oproti údajům uvedeným v informačním formuláři dle Článku I. odstavce 5) těchto VOP.
- 4) Poté, co Pacient doručí Společnosti svou předběžnou poptávku a údaje podle předchozího odstavce, navrhne Pacientovi pověřený Pracovník Společnosti s ohledem na pracovní, organizační a kapacitní vytížení Ordinance termín, ve kterém by poptávaná zdravotní služba mohla být poskytnuta. V případě, že dojde ke shodě na termínu poskytnutí zdravotní služby, bude tento termín Pacientovi Společností potvrzen. Potvrzením termínu je uzavřena smlouva o poskytnutí zdravotní péče ve vztahu k dané zdravotní službě.
- 5) Společnost není povinna navrhnout Pacientovi termín či uzavřít s Pacientem na základě jeho poptávky smlouvu o poskytnutí zdravotní péče a poskytnout mu zdravotní péči. Pakliže Pacient neposkytne Společnosti potřebné informace dle Článku I. odstavce 5) a Článku II. odstavce 3) těchto VOP či pokud z poskytnutých informací vyplývá, že poptávanou zdravotní službu není možné provést nebo pokud je požadavek Pacienta v rozporu s ustanoveními Zákona o poskytování zdravotních služeb, oznámí tuto skutečnost pověřený Pracovník Pacientovi.
- 6) Společnost si vyhrazuje právo potvrzený termín poskytnutí zdravotní služby z provozních důvodů zrušit. O zrušení potvrzeného termínu se Společnost zavazuje Pacienta bezodkladně informovat a navrhnout Pacientovi nový termín. Při návrhu nového termínu se postupuje podle odstavců 4) a 6) tohoto článku. Nedojde-li ke shodě na novém termínu, smlouva o poskytnutí zdravotní péče se ruší.
- 7) Pacient je povinen dostavit se včas na potvrzený termín poskytnutí zdravotní služby. Pacient je oprávněn potvrzený termín poskytnutí zdravotní služby zrušit. Nedojde-li k prokazatelnému zrušení termínu více než 24 hodin před plánovaným termínem poskytnutí zdravotní služby, má Společnost nárok na úhradu smluvní pokuty dle odstavce 11) tohoto článku níže. Prokazatelné způsoby zrušení termínu jsou osobně na recepci Ordinance, prostřednictvím elektronické pošty recepc@the-clinic.cz, telefonátem nebo SMS zprávou na číslo +420 604 101 110.
- 8) Před provedením vstupní prohlídky je Společnost oprávněna požadovat po Pacientovi úhradu rezervačního poplatku ve výši ceny vstupní prohlídky dle platného ceníku Společnosti (dále jen „**Rezervační poplatek**“), a to zejména v případech, kdy se Pacient bez omluvy nedostavil na předchozí rezervovaný termín vstupní prohlídky. To, zda úhradu Rezervačního poplatku požaduje, Společnost sdělí Pacientovi při rezervaci termínu vstupní prohlídky. Uhrazený Rezervační poplatek bude započítán na úhradu ceny za poskytnutou zdravotní službu. Pacient může Rezervační poplatek uhradit převodem na účet Společnosti, který mu bude sdělen společně s výměrou rezervačního poplatku, či hotově v Ordinance. Pacient má nárok na vrácení Rezervačního poplatku v případě, že rezervaci termínu vstupní prohlídky prokazatelně zruší více než 24 hodin před plánovaným termínem vstupní prohlídky, nebo v případě, že ke zrušení dojde z důvodu na straně Společnosti. Pokud má Pacient nárok na vrácení Rezervačního poplatku, bude mu Rezervační poplatek vrácen stejným způsobem, jakým byl uhrazen, neurčí-li Pacient jinak.
- 9) Pakliže Pacient neuhradí Rezervační poplatek, je-li požadován, do 5 pracovních dnů od jeho vyměření, smlouva o provedení vstupní prohlídky se ruší. O zrušení vstupní prohlídky není Společnost povinna Pacienta informovat.
- 10) Po vypracování individuálního léčebného plánu bude pověřeným Pracovníkem stanovena odhadovaná cena úkonů dle léčebného plánu podle ceníku Společnosti (konečná cena úkonů se může lišit, viz Článek I. odst. 6) těchto VOP). Společnost může požadovat, aby Pacient uhradil zálohu na realizaci léčebného plánu ve výši 5 % odhadované ceny úkonů (dále jen „**Záloha**“), a to zejména v případech, kdy se Pacient bez omluvy nedostavil na některý z rezervovaných termínů poskytnutí zdravotní služby. To, zda úhradu Zálohy požaduje, Společnost sdělí Pacientovi při vypracování individuálního léčebného plánu nebo kdykoliv během jeho realizace. Ustanovení Článku II. odst. 8) a 9) těchto VOP se na úhradu, použití a vrácení Zálohy, je-li požadována, použijí obdobně. Uhrazená Záloha se započítává na úhradu ceny zdravotních služeb

poskytovaných podle léčebného plánu, a to až do vyčerpání složené Zálohy. V případě, že Pacient léčebný plán nedokončí, bude mu zbývající část Zálohy vrácena (případně snižena o smluvní pokutu podle odstavce 11) tohoto článku níže).

- 11) V případě, že Pacient zruší rezervovaný termín zdravotní služby méně než 24 hodin před plánovaným termínem, neprovede zrušení rezervovaného termínu prokazatelným způsobem nebo se na rezervovaný termín nedostaví, má Společnost nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši dle platného ceníku Společnosti. Smluvní pokuta je splatná v den, na který připadá rezervovaný termín. Cílem Společnosti není účtovat Pacientům smluvní pokuty. Smluvní pokuta slouží k utvrzení závazku Pacienta skutečně se dostavit na rezervovaný termín a jako paušalizovaná náhrada škody k úhradě marně vynaložených nákladů Společnosti za zdravotnický materiál a přípravu Ordinace, zdravotnické techniky a Pracovníků Společnosti pro poskytnutí zdravotní služby.
- 12) Společnost má právo využít k úhradě smluvní pokuty dle předchozího odstavce Rezervační poplatek nebo Zálohu.

III. Platební podmínky

- 1) Cenu za poskytnutou zdravotní službu je Pacient povinen uhradit vždy nejpozději po jejím provedení na recepci Ordinace.
- 2) Pacient je povinen uhradit cenu za poskytnutou zdravotní službu v hotovosti či kartou. Po odsouhlasení odpovědným Pracovníkem lze poskytnutou zdravotní službu uhradit převodem na bankovní účet Společnosti, který mu bude pro tento účel sdělen a ve stanovené době splatnosti. Nemá-li doba splatnosti stanovena, je cena zdravotní služby splatná do 7 dnů od jejího poskytnutí.
- 3) Společnost vystaví Pacientovi ke každé úhradě fakturu – daňový doklad podepsaný odpovědným Pracovníkem Společnosti.
- 4) V případě prodloužení Pacienta s úhradou smluvní pokuty či ceny za poskytnuté zdravotní služby ve lhůtě stanovené smlouvou o poskytnutí zdravotní péče či těmito VOP je Pacient povinen uhradit Společnosti úroky z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

IV. Povinnosti Společnosti

- 1) Společnost je povinna v souvislosti s poskytováním zdravotní péče:
 - a. poskytnout Pacientovi prostřednictvím svých Pracovníků zdravotní služby odpovídající postupu „lege artis“ a nejvyššímu dosaženému vědeckému poznání v moderní stomatologii;
 - b. zajistit, aby se její Pracovníci chovali k Pacientovi slušně, uctivě a ohleduplně vzhledem k jeho zdravotnímu stavu, respektovali jeho soukromí a komunikovali s Pacientem tak, aby pochopil smysl, účel a význam poskytovaných služeb a informací, které jsou mu z jejich strany sdělovány;
 - c. umožnit Pacientovi nebo osobě určené Pacientem klást doplňující otázky vztahující se k jeho zdravotnímu stavu a navrhovaným zdravotním službám, které musí být srozumitelně zodpovězeny;
 - d. informovat Pacienta před poskytnutím zdravotní služby o jeho zdravotním stavu v rozsahu Zákona o poskytování zdravotních služeb, navrhovaném individuálním léčebném postupu, léčebném plánu, smyslu, povaze a možných následcích a alternativách poskytnutí zdravotní služby;
 - e. seznámit Pacienta s výsledky poskytnutí zdravotních služeb a poučit ho o podmínkách platnosti záruky dle Článku VI. těchto VOP;
 - f. vést a uchovávat zdravotnickou dokumentaci v souladu se Zákonem o poskytování zdravotních služeb a dalších souvisejících platných právních předpisů;
 - g. umožnit Pacientovi výkon jeho dalších práv vyplývajících ze Zákona o poskytování zdravotních služeb a souvisejících platných právních předpisů.

V. Povinnosti Pacienta

- 1) Pacient je v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb povinen:
 - a. dodržovat sestavený léčebný plán;
 - b. poskytovat Pracovníkům Společnosti součinnost při poskytování zdravotních služeb, především pak v podobě poskytování a nezamlčování pravdivých informací o jeho zdravotním stavu;
 - c. uvést pravdivé údaje ohledně skutečností relevantních pro volbu a provádění zdravotních služeb Pracovníky Společnosti a nezamlčovat tyto skutečnosti;
 - d. zachovávat mlčenlivost ohledně veškerých informací, o kterých se Pacient v souvislosti s poskytnutými zdravotními službami dozvěděl;
 - e. strpět pořizování fotografií ze strany Pracovníků Společnosti, které mají být součástí zdravotní dokumentace Pacienta;
 - f. chovat se v Ordinaci a jiných prostorách Společnosti tak, aby nedošlo k narušení chodu Ordinace, újmě na zdraví Pracovníků Společnosti, jiných osob či ke škodě na majetku Společnosti nebo jiných osob.
- 2) Pacient tímto bere na vědomí, že v případě porušení povinností dle Článku V. odstavce 1) písm. a. až c. těchto VOP může v případě vzniku škody na zdraví dojít k ponížení povinnosti Společnosti k její úhradě dle § 2643 OZ.

VI. Záruka

- 1) Společnost neposkytuje záruku na stomatologické výkony (vyšetření, ošetření, zhotovení zubní výplně, dentální hygiena, bělení zubů apod.). Společnost odpovídá za správné provedení výkonů Pracovníky Společnosti v souladu s Článkem IV. odst. 1) písm. a. těchto VOP. V případě nespokojenosti se zdravotní službou spočívající ve stomatologickém výkonu má Pacient právo obrátit se na Společnost se žádostí o nápravu. Pokud nebude náprava zajištěna nebo s ní Pacient nebude spokojen, má Pacient právo podat u Společnosti stížnost v souladu se Zákonem o zdravotních službách. Tím není dotčeno právo Pacienta podat stížnost v souladu se Zákonem o zdravotních službách přímo.
- 2) V případě stomatologických výrobků (můstky, zubní protézy, korunky, zubní implantáty apod.) je Pacient oprávněn uplatnit právo z vady, která se u stomatologického výrobku vyskytne v době dvaceti čtyř měsíců od okamžiku převzetí Pacientem. Právo z vady Pacient uplatňuje u Společnosti.
- 3) V případě oprávněného uplatnění nároku na nápravu vadně poskytnuté zdravotní služby nebo práva z vady stomatologických výrobků má Pacient zejména nárok na bezplatné zajištění nápravy. Ostatní práva Pacienta vyplývající z platných právních předpisů tím nejsou dotčena.
- 4) Pacient nemá práva z vadného plnění v případě, že:
 - a. vada stomatologického výrobku je důsledkem běžného opotřebení, působení chemických látek nebo extrémních fyzikálních podmínek, pro které nebyl výrobek určen;
 - b. Pacient nedodržuje zásady ústní hygieny či nepečuje o své ústní zdraví, nedochází nejméně dvakrát za rok na dentální hygienu a nejméně dvakrát za rok na preventivní prohlídku;
 - c. Pacient nedodržuje léčebný plán, který mu byl doporučen, či používá stomatologický výrobek v rozporu s doporučením, které mu bylo Společností poskytnuto;
 - d. se u Pacienta vyskytnou systémové choroby ovlivňující stav tělesného a duševního zdraví jako je diabetes, osteoporóza atd.;

- e. Pacient po poskytnutí předmětné zdravotní služby utrpí poranění v oblasti hlavy, úst, zubů nebo čelisti;
- f. Pacient neposkytne Pracovníkům Společnosti potřebnou součinnost při poskytování zdravotních služeb, především pak v podobě poskytování a nezamlčování pravdivých informací o jeho zdravotním stavu;
- g. vada vznikla v důsledku předchozího nebo následného poskytnutí zdravotní služby poskytovatelem zdravotních služeb odlišným od Společnosti.

VII. Závěrečná a ostatní ustanovení

- 1) Pacient uzavřením smlouvy o poskytnutí zdravotní péče dává souhlas s využitím fotografií pořízených dle Článku V. odst. 1) písm. e. těchto VOP za účelem jejich anonymizované publikace v rámci odborné stomatologické veřejnosti ve vědeckých pracích, příspěvcích v odborných magazínech, sociálních médiích či v diskuzi v odborné společnosti probíhající prostřednictvím internetu. Souhlas s takovým využitím fotografií může Pacient kdykoliv odvolat; při odvolání souhlasu nebudou fotografie dále využívány, na využití fotografií, k němuž došlo před odvoláním souhlasu, však odvolání souhlasu nemá vliv.
- 2) Společnost je při poskytování zdravotních služeb pojištěna pro případ způsobené škody prostřednictvím smlouvy č. 1200130657 (Pojištění odpovědnosti poskytovatele zdravotních služeb) uzavřené se společností Pojišťovna VZP, a.s.
- 3) Smluvní strany si výslovně sjednávají, že smlouva o poskytnutí zdravotní péče včetně VOP a jejich příloh a veškeré vztahy z ní vyplývající se řídí výlučně českým právním řádem, zejména OZ. V případě, že některé ustanovení pozbude svoji platnosti nebo bude shledáno neplatným, zůstávají ostatní ustanovení v platnosti. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné ustanovení ustanoveními odpovídajícími právnímu řádu České republiky.
- 4) Společnost si vyhrazuje právo změny těchto VOP. V případě změn VOP se smlouva o poskytnutí zdravotní péče řídí tím zněním VOP, za jehož účinnosti byla uzavřena.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti k 6.4.2022

