

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb společnosti MarBelle Clinic s.r.o.

I. Obecná ustanovení

1. Všeobecné obchodní podmínky společnosti **MarBelle Clinic s.r.o.**, IČO: 177 168 70, se sídlem Olomouc, Hejčín, Tomkova 57/27, PSČ 77900, zapsaná u Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. C 90908 (dále jen „Společnost“), vydané ve smyslu § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) a (dále jen „VOP“), upravují základní podmínky, za jakých Společnost poskytuje svým klientům služby nehrazené z veřejného zdravotního pojištění - procedury estetické medicíny a souvisejících oborů.
2. Společnost poskytuje služby zejména v oblasti dermatologie, estetické medicíny, a anti-aging medicíny a dále doplňkové nezdavotní služby spočívající v poskytování poradenství a péče o pleť, především v oborech estetické medicíny a kosmetologie, které spočívá v navržení estetických a jiných vyšetření a v následném vyhodnocení výsledků a sestavení individuálního postupu při poskytnutí služeb (dále jen „Služby“ či „Služba“), a to za podmínek stanovených právními předpisy, smlouvou o poskytování zdravotních/nezdravotních služeb (dále jen „Smlouva“) a těmito VOP.
3. Klientem se rozumí fyzická osoba, která se prostřednictvím webového rozhraní umístěného na webové stránce dostupné na internetové adrese www.marbelleclinic.cz (dále jen „webová stránka“), rezervuje vyšetření v následně sjednaném termínu (rezervace termínu) a zavazuje se na tento sjednaný termín dostavit, včas jej změnit či zrušit, a v případě, že tak neučiní, uhradit za podmínek stanovených v těchto VOP smluvní pokutu.
4. Klientem se rovněž rozumí fyzická osoba, která si sjedná termín telefonicky, osobně či e-mailem a zavazuje se na tento sjednaný termín dostavit, včas jej změnit či zrušit, a v případě, že tak neučiní, uhradit za podmínek stanovených v těchto VOP smluvní pokutu. Společnost může na Klientu požadovat, aby takto

vytvořenou objednávkou zopakoval přes webové stránky postupem uvedeným čl. I. odst. 3 VOP anebo složil v určeném termínu, při osobní objednávce obratem, není-li dohodnuto jinak, jistotu – rezervační poplatek.

5. Klient dle čl. I odst. 3 a 4 těchto VOP je v případě uzavření smlouvy o poskytování zdravotních služeb pacientem Společnosti ve smyslu zákona o zdravotních službách. Tato smlouva nemusí být písemná a klient ji se Společností uzavírá osobně či v doprovodu svého zákonného zástupce nebo opatrovníka smluvní vztah (dále jen „Klient“).
6. Klientem-kupujícím se dále rozumí osoba, která si prostřednictvím webové stránky vytvoří objednávku zboží nabízeného k prodeji Společností či si toto zboží rezervuje nebo zakoupí přímo v sídle Společnosti (dále jen „Klient-kupující“).
7. Klient prohlašuje, že byl Společností před poskytnutím Služeb seznámen mimo jiné a především s VOP, ceníkem, **informovanými souhlasy**, Zásadami ochrany osobních údajů, údaji o Společnosti, základními informacemi o poskytovaných Službách, případně s dalšími důležitými informacemi ohledně podmínek poskytování Služeb (dále též „důležité informace“).
8. Vybrané důležité informace, včetně těchto VOP a informovaných souhlasů, jsou taktéž umístěny na webové stránce. Dále jsou důležité informace dostupné v sídle Společnosti.
9. Kontaktní údaje Společnosti jsou:
 - email: recepce@marbelleclinic.cz
 - telefonní číslo: 605 942 952

II. Vznik smluvního vztahu

1. Společnost poskytuje Služby na základě požadavku Klienta v rozsahu dle předmětu své činnosti a odbornosti, v návaznosti na aktuální nabídku Služeb

a kapacitní možnosti. Aktuální nabídka Služeb je uveřejněna na webových stránkách Společnosti.

2. Společnost nemá povinnost vstoupit s Klientem do smluvního vztahu nebo mu poskytnout Služby. Společnost je oprávněna vázat poskytnutí Služeb na předložení potřebných dokumentů a informací.
3. Pro poskytnutí Služeb se musí Klient telefonicky, emailem, osobně nebo pomocí online formuláře na webových stránkách Společnosti objednat na konkrétní termín návštěvy ke konkrétnímu ošetření/konzultaci u konkrétního lékaře/specialisty. Termín návštěvy se stává platným až po jeho potvrzení Společností.
4. Rezervace termínu je možná maximálně 24 hodin předem.
5. Pro potvrzení objednaného termínu návštěvy je Společnost oprávněna požadovat po Klientovi zaplacení jistoty – rezervačního poplatku na Služby (dále jen „Rezervační poplatek“). Nebude-li požadovaný Rezervační poplatek zaplacen, není Společnost povinna termín návštěvy Klientovi potvrdit/objednanou Službu poskytnout.
6. Rezervační poplatek je vyžadován vždy, rezervuje-li se Klient prostřednictvím webové stránky, a to za účelem „konzultace“.
7. Zejména při prvním objednání návštěvy bude Společnost po Klientovi zpravidla vyžadovat minimálně tyto osobní údaje:
 - jméno a příjmení Klienta,
 - telefonní číslo,
 - emailovou adresu Klienta.

Při odmítnutí poskytnutí těchto (event. dalších nezbytných) údajů Klientem není Společnost povinna termín návštěvy potvrdit/Službu Klientovi poskytnout.

8. Klient je povinen zrušit či změnit rezervovaný termín minimálně 24 hodin před sjednaným termínem a to telefonicky, osobně nebo prostřednictvím e-mailové adresy „recepce@marbelleclinic.cz“.
9. V případě, že se klient na rezervovaný termín řádně a včas nedostaví, event. se nedostaví vůbec, nebo se minimálně 24 hodin před sjednaným termínem neomluví, nepožádá o změnu/zrušení termínu, je Společnost oprávněna požadovat zaplacení jednorázové smluvní pokuty ve výši Rezervačního poplatku, byl-li vyžadován. Nebyl-li Rezervační poplatek vyžadován, činí smluvní pokuta částku ve výši 1.500,- Kč. Smluvní pokuta je splatná ještě v tentýž den, kdy došlo ke vzniku povinnosti uhradit smluvní pokutu, tj. v den sjednaného termínu.
10. Společnost si výslovně vyhrazuje právo od Smlouvy kdykoliv odstoupit a objednané/dohodnuté Služby neprovést, a to z jakéhokoliv důvodu, zejména pak pro závažné porušení povinností na straně Klienta, a bez jakékoliv sankce na straně Společnosti.
11. V případě odstoupení od Smlouvy Společností pro závažné porušení povinností na straně Klienta se zaplacená Záloha nevrací.
12. S výjimkami stanovenými těmito VOP či platnou legislativou se Společnost zavazuje poskytnout Klientovi za sjednaných podmínek dohodnuté Služby a Klient se zavazuje za poskytnuté anebo objednané Služby zaplatit sjednanou cenu.
13. Smluvní vztah mezi Společností a Klientem vzniká na základě uzavření Smlouvy, ke kterému dojde přijetím návrhu na uzavření Smlouvy Klienta Společností (potvrzením objednávky ze strany Společnosti Klientovi).
14. Objednávka Služeb zpravidla obsahuje:
 - jméno a příjmení Klienta,
 - adresu Klienta,
 - telefonní/e-mailový kontakt na Klienta,
 - rozsah a specifikaci požadovaných Služeb, resp. procedury,

- návrh termínu ze strany Klienta (není pro Společnost závazný).

15. Klient je zasláním objednávky vázán.

16. Zasláním objednávky Klient stvrzuje, že se seznámil s VOP, platným ceníkem, s ohledem na objednávku relevantními informovanými souhlasy, a dalšími relevantními dokumenty a důležitými informacemi, a že s nimi souhlasí.

17. VOP, platný ceník, event. další relevantní dokumenty a důležité informace tvoří nedílnou součást uzavřené Smlouvy.

18. Odchylná ustanovení ve Smlouvě mají přednost před ustanoveními VOP.

III. Rezervace termínu přes webové stránky

1. Pro rezervaci termínu přes webové stránky platí tyto VOP, není-li v čl. III VOP stanoveno něco jiného.
2. Rezervace termínu vyšetření probíhá přes rezervační formulář dostupný na webové stránce.
3. Rezervací termínu vyšetření nedochází k registraci Klienta jako pacienta ve smyslu zákona o zdravotních službách.
4. Klient se zavazuje při rezervaci termínu na webové stránce uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené Klientem a při objednávání jsou Společností považovány za správné.
5. Pro úspěšné dokončení rezervace termínu Klient (nikoliv nezbytně v níže uvedeném pořadí)
 - vyplní a odešle rezervační formulář ve stanoveném rozsahu, tj. v souladu se skutečností uvede požadované údaje,
 - zvolí si druh vyšetření,

- zvolí si termín, kdy by vyšetření mělo být provedeno,
 - seznámí se s těmito VOP a odsouhlasí toto seznámení zaškrtnutím příslušných políček na webové stránce před dokončením objednávky. „Souhlasím s obchodními podmínkami“,
 - seznámí se s příslušnými informovanými souhlasy ke zvoleným formám ošetření a ceníkem a odsouhlasí toto seznámení zaškrtnutím příslušných políček na webové stránce před dokončením objednávky,
 - seznámí se a odsouhlasí Zásady zpracování osobních údajů, a to způsobem, že zaškrtně políčko „Souhlasím se zpracováním svých osobních údajů“,
 - prohlásí, že jím poskytnuté údaje o zdravotním stavu a veškeré další údaje jsou úplné a pravdivé, a to zaškrtnutím příslušného políčka,
 - zaplatí rezervační poplatek jím zvoleným způsobem, je-li vyžadován.
6. Společnost bez zbytečného prodlení po obdržení žádosti Klienta o rezervaci termínu vyšetření kontaktuje telefonicky na telefonním čísle, které Klient uvedl v rezervačním formuláři, či prostřednictvím elektronické pošty na e-mailovou adresu uvedenou Klientem v rezervačním formuláři, za účelem upřesnění dohodnutého termínu vyšetření. Rezervace termínu pro Klienta se považuje za závazně sjednanou až v okamžiku, kdy se Klient se Společností telefonicky či prostřednictvím e-mailu dohodne na konkrétním termínu vyšetření. Rezervaci konkrétního termínu vyšetření Klientovi potvrdí prostřednictvím elektronické pošty na e-mailovou adresu, kterou Klient uvedl jako kontaktní e-mailovou adresu v rezervačním formuláři, či prostřednictvím SMS zaslané na telefonní číslo uvedené v rezervačním formuláři.
7. Společnost je vždy oprávněna v závislosti na posouzení individuální rezervace Klienta (druh ošetření, posouzení zdravotního stavu, věk Klienta) požádat Klienta o další dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).

8. Rezervace konkrétního termínu Klienta se považuje za učiněnou okamžikem, kdy Společnost Klientovi telefonicky či e-mailem termín potvrdí. Tímto okamžikem (potvrzením ze strany Společnosti) se považuje Smlouva mezi Klientem a Společností za uzavřenou a Klient se zavazuje na sjednaný termín vyšetření dostavit či jej včas (minimálně 24 hodin před sjednaným termínem) zrušit či změnit a neučiní-li tak, uhradit pokutu ve výši Rezervačního poplatku, byl-li vyžadován, Nebyl-li Rezervační poplatek vyžadován, činí smluvní pokuta částku ve výši 1.500,- Kč. Smluvní pokuta je splatná ještě v tentýž den, kdy došlo ke vzniku povinnosti uhradit smluvní pokutu, tj. v den sjednaného termínu.
9. Klient je povinen zrušit či změnit rezervovaný termín minimálně 24 hodin před sjednaným termínem a to telefonicky, osobně nebo prostřednictvím e-mailové adresy „recepce@marbelleclinic.cz“.

IV. Rezervační poplatek

1. Z provozních důvodů a z důvodu zajištění kvalitní péče je ve vybraných případech, vždy pak, je-li rezervace prováděna prostřednictvím webové stránky za účelem konzultace, Klient povinen při rezervaci termínu zaplatit rezervační poplatek, který je jistotou ve smyslu § 2010 a násl. občanského zákoníku.
2. Aktuální výše rezervačního poplatku je uvedena na webových stránkách. Vzhledem k tomu, že rezervační poplatek je jistotou ve smyslu ustanovení § 2010 a násl. občanského zákoníku nepodléhá DPH.
3. Platbu rezervačního poplatku lze uskutečnit platební kartou nebo on-line platbou prostřednictvím služby Stripe a PayPal.
4. Rezervační poplatek se považuje za zaplacený okamžikem, kdy je provedení platby Klientovi potvrzeno.
5. V případě, že se Klient v rezervovaném termínu dostaví na vyšetření a toto vyšetření se v rezervovaném termínu uskuteční, zaplacený rezervační poplatek (jistota) bude Společností započten oproti konečné ceně provedeného vyšetření v rezervovaném termínu. Případný rozdíl bude vrácen na účet, ze kterého byla platba

rezervačního poplatku uskutečněna či přijata prostřednictvím služby Stripe a PayPal.

6. Zaplacený rezervační poplatek se způsobem uvedeným v čl. IV odst. 5 těchto VOP vrací Klientovi v případě, že se Klient dostaví v konkrétně rezervovaném termínu na vyšetření, ale toto vyšetření se v rezervovaném termínu neuskuteční z důvodů na straně Klienta nebo se toto vyšetření v rezervovaném termínu neuskuteční z důvodů na straně Společnosti.
7. Dojde-li před sjednaným termínem ke skutečnosti, že Společnost je nucena zrušit závaznou rezervaci termínu vyšetření, je povinna Klienta o tomto bezodkladně informovat a nabídnout mu nový termín. Nebude-li s Klientem sjednán nový termín, je Společnosti rovněž povinna vrátit Klientovi zaplacený rezervační poplatek způsobem uvedeným v čl. IV odst. 5 těchto VOP.
8. Klient je povinen zrušit či změnit rezervovaný termín minimálně 24 hodin před sjednaným termínem a to telefonicky, osobně nebo prostřednictvím e-mailové adresy „recepce@marbelleclinic.cz“. Nebude-li s Klientem sjednán nový termín, je Společnost povinna vrátit Klientovi zaplacený rezervační poplatek způsobem uvedeným v čl. IV odst. 5 těchto VOP.
9. Nedostaví-li se Klient v rezervovaném termínu na vyšetření, ani tento termín řádně v souladu s VOP včas nezmění, event. nezruší, bude ze zaplaceného rezervačního poplatku uhrazena smluvní pokuta Společnosti, která je rovna jeho výši, byl-li vyžadován. Nebyl-li Rezervační poplatek vyžadován, činí smluvní pokuta částku ve výši 1.500,- Kč.

V. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Společnost je povinna zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti s poskytováním Služeb, touto povinností jsou vázáni i všichni pracovníci Společnosti, ledaže Klient v konkrétním případě stanoví jinak.
2. Při zpracovávání osobních údajů Klienta je Společnost povinna dbát, aby Klient neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti

a na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života. Zpracování osobních údajů Společností se uskutečňuje mimo jiné v souladu s platnou legislativou a dále v souladu se Zásadami ochrany osobních údajů, s nimiž je Klient před poskytnutím Služeb Společností seznámen.

3. Společnost neručí za správnost jí provedené diagnostiky nebo správnost navrženého individuálního postupu při poskytnutí Služeb, pokud Klient, zákonný zástupce nebo opatrovník poruší své povinnosti stanovené v těchto VOP, tj. zejména neposkytne Společnosti nezbytnou součinnost a nesdělí úplné a pravdivé informace relevantní pro posouzení jeho zdravotního stavu a navrhované/objednané/prováděné Služby.
4. Před zahájením poskytování Služeb je Klient povinen Společnost (lékaře, specialistu) kompletně informovat o svém zdravotním stavu, tj. o všem, co je způsobilé ovlivnit poskytování Služeb Společností.
5. Rovněž lékař nebo specialista je povinen před zahájením poskytování Služeb nebo vždy, když je to účelné či nezbytné, Klienta informovat zejména o navrženém individuálním postupu při poskytnutí Služeb a všech jeho změnách (dále jen „informace o zdravotním stavu“), včetně jeho účinků, případných rizik a zdravotních kontraindikací, popřípadě alternativních možností poskytnutí Služeb.
6. Před zahájením poskytování Služeb je Společnost oprávněna Klientovi či jím určené osobě či osobě oprávněné za něj jednat klást doplňující otázky vztahující se ke zdravotnímu stavu Klienta a navrhovaným Službám.
7. Klient se může vzdát práva na podání informace o zdravotním stavu, popřípadě může určit, které osobě má být podána.
8. Klient před zahájením poskytování Služeb musí podepsat svobodný a informovaný písemný souhlas s poskytnutím Služeb (dále jen „Souhlas“). Souhlas je dostupný na webových stránkách Společnosti, na což je před potvrzením termínu upozorněn. Objednáním Služby Klient potvrzuje, že se seznámil s relevantními souhlasy ke zvoleným formám vyšetření. Při on-line rezervaci je Klient povinen

před dokončením rezervace objednávky termínu odsouhlasit toto seznámení se zaškrtnutím příslušných políček na webové stránce.

9. Souhlas je svobodný, je-li dán bez nátlaku. Souhlas je informovaný, je-li Klientovi před poskytnutím Souhlasu podána informace o zdravotním stavu, nebo se Klient vzdal podání informace o zdravotním stavu. Bez Souhlasu nelze Služby poskytnout, vyjma případů, kdy to připouští jiný typ procedury či relevantní právní úprava. Klient může kdykoliv Souhlas odvolat. Odvolání Souhlasu není účinné, pokud již bylo započato s poskytováním Služeb, přičemž přerušení jejich poskytování může způsobit vážné poškození zdraví nebo ohrožení života Klienta. Souhlas je součástí zdravotnické dokumentace vedené o Klientovi.
10. V případě nezletilého Klienta, nebo Klienta s omezenou svéprávností, právo na informace o zdravotním stavu a právo klást otázky náleží též zákonnému zástupci nebo opatrovníkovi Klienta.
11. Klientovi uvedenému odstavci 10 tohoto článku VOP se informace o zdravotním stavu a zodpovězení otázek poskytnou způsobem zohledňujícím jeho rozumovou a volní vyspělost a aktuální schopnost informaci porozumět. Nezletilému Klientovi staršímu 15 let se informace o zdravotním stavu a zodpovězení otázek poskytnou v plném rozsahu s výjimkou případů, kdy tento Klient není schopen v dostatečné míře porozumět významu a charakteru poskytovaných Služeb a jejich vlivu na jeho zdraví a život; v tomto případě se postupuje podle věty předešlé.
12. Klient má právo znát jméno a příjmení lékaře, specialisty a jiných odborných pracovníků přímo zúčastněných na poskytování Služeb.
13. Klient má právo odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování služeb přímo zúčastněny a jejichž přítomnost tak není nezbytná k poskytnutí Služeb Klientovi.
14. Klient má právo kdykoliv v průběhu využívání Služeb osobně s lékařem konzultovat postup při poskytování Služeb. Klient ovšem bere na vědomí, že osobní konzultace může být zpoplatněna dle platného ceníku Společnosti.

15. Klient má právo reklamovat vady poskytovaných Služeb dle těchto VOP.
16. Na začátku každého následného úkonu při poskytnutí Služeb je lékařem zhodnocen předchozí úkon při poskytnutí Služeb a dle získaných informací od Klienta lékař buďto pokračuje v individuálním postupu při poskytnutí Služeb, nebo je doporučena jeho změna, případně je od provedení dalšího úkonu upuštěno, pokud se na tom lékař i Klient vzájemně dohodnou, event. z důvodů uvedených v odstavci 18 tohoto článku VOP. O každém úkonu při poskytnutí Služeb je veden záznam ve zdravotní dokumentaci Klienta.
17. Konkrétnější výčet práva a povinností Klienta je Přílohou č. 1 těchto VOP, která je nedílnou součástí VOP a je rovněž k dispozici na webových stránkách Společnosti.
18. Společnost má právo kdykoli odmítnout poskytování Služeb Klientovi, a to i bez uvedení důvodů, zejména však z důvodu nevhodnosti daných Služeb ve vztahu ke zdravotnímu stavu Klienta a z důvodu kapacitních.
19. Společnost má právo pořizovat fotografie a audiovizuální záznamy průběhu poskytování Služeb, a to pro vedení interních záznamů zdravotnické dokumentace a pro možnost vyhodnocení, zda poskytované Služby přináší pozitivní výsledek. Tyto záznamy je Společnost oprávněna využít i pro vlastní účely, se souhlasem Klienta je oprávněna tyto záznamy zveřejnit.
20. Klient není oprávněn bez vědomí a výslovného souhlasu pořizovat nahrávky či jiné záznamy konzultací, provádění zákroků a dalších úkonů v provozovně Společnosti a dále není oprávněn veřejně prezentovat jakékoliv takové nahrávky či záznamy např. na internetu, sociálních sítích apod., nebude-li se Společností v konkrétním případě dohodnuto jinak. V případě porušení této povinnosti je Klient povinen Společnost zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč splatnou v okamžiku vzniku povinnosti uhradit smluvní pokutu, tj. v den porušení.

VI. Ukončení smluvního vztahu a odstoupení od smlouvy

1. Smluvní vztah mezi Klientem a Společností může být ukončen kterýmkoliv z následujících způsobů:
 - i. dohodou
 - ii. zánikem Společnosti;
 - iii. smrtí Klienta;
 - iv. zánikem oprávnění Společnosti k poskytování Služeb (zanikne-li oprávnění pouze z části, zaniká smluvní vztah pouze v rozsahu, na která se zaniklá část oprávnění vztahuje);
 - v. odstoupení Klienta od Smlouvy;
 - vi. odstoupením Společnosti od Smlouvy.
2. Klient má právo odstoupit od Smlouvy do 24 hodin před sjednaným termínem. Telefonicky, emailem na recepce@marbelleclinic.cz nebo osobně.
3. V případě, že k odstoupení Klienta nedojde minimálně 24 hodin před sjednaným termínem, je Společnost oprávněna požadovat zaplacení jednorázové smluvní pokuty ve výši Rezervačního poplatku. Nebyl-li Rezervační poplatek vyžadován, činí smluvní pokuta částku ve výši 1.500,- Kč. Smluvní pokuta je splatná ještě v tentýž den, kdy došlo ke vzniku povinnosti uhradit smluvní pokutu, tj. v den sjednaného termínu.
4. Společnost může od vymáhání storno poplatku ustoupit, jestliže Klient nečerpal Služby z vážných důvodů, které byly Společnosti řádně sděleny a prokázány. Storno poplatek se nehradí v těchto dohodnutých případech – úmrtí, nemoc Klienta nebo živelná pohroma znemožňující absolvování procedur v dohodnutém termínu.

VII. Platební podmínky

1. Cena Služby je dána aktuálním ceníkem Společnosti, nedohodnou-li se strany v konkrétním případě jinak.
2. Cena za jednotlivou Službu je splatná v den využití Služby, nedohodnou-li se strany v konkrétním případě jinak.
3. Úhradu objednaných Služeb může Klient provést
 - platbou v hotovosti v provozovně Společnosti,
 - bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet Společnosti (tato možnost platí pouze od částky jedentisícpětsetkorunčeských),
 - platebními poukázkami (dárkovými šeky),
 - platební kartou
4. Zaplacením ceny se rozumí předání hotovosti nebo platební poukázky nebo připsání peněžité částky na bankovní účet Společnosti.

VIII. Odpovědnost

1. Společnost neodpovídá za jakékoliv škody na zdraví či majetku nebo přímou či nepřímou újmu, která Klientovi vznikne v souvislosti s poskytnutými Službami z důvodu, že Klient:
 - i. zamlčel, vědomě neposkytl, neuvedl, nedodal včasné, aktuální, úplné a přesné informace o svém zdravotním stavu, a to předem, v průběhu, event., je-li to relevantní i po poskytování Služeb,

- ii. zamlčel nové zdravotní problémy, nesdělil aktuální zdravotní stav, nesdělil případné nežádoucí efekty terapie, zamlčel infekční onemocnění či styk s osobou trpící infekčním onemocněním,
- iii. přes výslovné upozornění o nevhodnosti některého postupu na tomto postupu trval,
- iv. porušil ustanovení Smlouvy, VOP či jiného důležitého (pro něj závazného) dokumentu nebo obecně závazných právních předpisů nebo výslovný pokyn Společnosti či jejího pracovníka,
- v. nedodržoval následná doporučení po poskytnutí Služby.

IX. Reklamace

1. Je-li rozsah Služeb poskytovaných Společností prokazatelně nižší, než bylo ve Smlouvě sjednáno, a nebylo toto mezi Společností a Klientem sjednáno a nebyl pro to ani jiný objektivní důvod (například aprobovaný VOP), vzniká Klientovi právo na vytknutí vad.
2. V případě reklamace Služeb je Klient povinen uplatnit své požadavky na nedostatky bez zbytečného odkladu přímo u Společnosti tak, aby mohly být odstraněny ihned na místě. Pokud toto není možné, Klient upozorní na vady písemnou formou, a to bezodkladně od chvíle, kdy zjistil či mohl zjistit vadné plnění nebo porušení povinnosti Společností.
3. Klient je povinen srozumitelně sdělit, v čem spočívá jím vytýkaná vada nebo porušení povinností Společností a poskytnout náležitou součinnost k vyřízení reklamace a odstranění závadného stavu.
4. Klient bere na vědomí, že Společnost neodpovídá za vady, jejichž podstata tkví v subjektivní nespokojenosti Klienta s výsledkem poskytnutých Služeb.
5. Společnost je povinna nejpozději do 30 dnů od přijetí reklamace sdělit Klientovi své stanovisko v dané věci. V odůvodněných případech může lhůta činit až 60 dní, Společnost je však povinna o této skutečnosti Klienta předem informovat.

6. V případě, že reklamacie bude shledána jako oprávněná, má Klient právo na přiměřenou slevu z ceny Služeb či doplnění chybějícího sjednaného rozsahu v náhradním termínu.
7. V případě, že reklamacie bude shledána jako neoprávněná, bude Klient písemně vyrozuměn s uvedením důvodů.

X. Závěrečná ustanovení

1. Společnost je oprávněna jednostranně měnit a doplňovat tyto VOP. Jestliže dojde k takové změně, bude nová verze VOP zveřejněna na webových stránkách s datem účinnosti provedené změny. Nesouhlasí-li Klient se změnou VOP pro poskytování Služeb, má právo neprodleně od smlouvy odstoupit (nejpozději do 14 dnů ode dne obdržení nového znění VOP), jinak se má za to, že se změnou VOP pro poskytování Služeb souhlasí.
2. Pokud některé z ustanovení těchto VOP se stane z nějakého důvodu neplatným, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ustanovení. To neplatí, stanoví-li kogentní ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, něco jiného.
3. Klient souhlasí s tím, aby se smluvní vztah, jakožto i veškeré právní vztahy vzniklé na základě tohoto smluvního vztahu, mezi ním a Společností řídil právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a právními předpisy upravujícími poskytování zdravotních služeb.
4. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1.12.2022 do odvolání a nahrazují veškeré předchozí VOP.

V Olomouci dne 1.12.2022

MUDr. Martina Matzenauer

jednatel společnosti

PŘÍLOHA Č. 1

PRÁVA A POVINNOSTI PACIENTA

Práva Klienta (zde pacienta)

1. Služby lze pacientu poskytnout pouze s jeho svobodným a informovaným souhlasem, nestanoví-li zákon jinak.
2. Pacient má právo na poskytování Služeb na náležitě odborné úrovni. Náležitou odbornou úroveň se rozumí poskytování Služeb podle pravidel vědy a uznávaných medicínských postupů, při respektování individuality pacienta, s ohledem na konkrétní podmínky a objektivní možnosti.
3. Pacient má právo při poskytování Služeb Společností zejména a mimo jiné na:
 - i. na poskytnutí Služeb v rozsahu a za podmínek ujednaných ve Smlouvě se Společností,
 - ii. na informace o všech skutečnostech, které jsou Společnosti známy, a které se dotýkají objednaných Služeb, zejména na informace o svém zdravotním stavu, o účelu, povaze, předpokládaném přínosu Služeb, možných

- důsledcích a rizicích, má právo dotazovat se k navrhovanému postupu a právo na dostatečné vysvětlení všech postupů týkající se jeho osoby
- iii. na úctu, důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí v souladu s charakterem poskytovaných Služeb,
 - iv. klást otázky vztahující se k poskytovaným Službám,
 - v. nahlížet do zdravotních záznamů Společnosti týkající se jeho osoby,
 - vi. vyjádřit se ke kvalitě poskytovaných Služeb a žádat nápravu vadného stavu,
 - vii. právo na ochranu osobních údajů. Společnost ve vztahu k ochraně osobních údajů postupuje mimo jiné v souladu s platnou legislativou a Zásadami ochrany osobních údajů, s nimiž má pacient právo se před poskytnutím zdravotních služeb Společností seznámit.
4. Pacient má dále při poskytování Služeb mimo jiné právo na:
- i. nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, pěstouna nebo osoby, do jejíž péče byl pacient na základě rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu svěřen, je-li nezletilou osobou,
 - ii. nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, je-li osobou zbavenou způsobilosti k právním úkonům, nebo osobou s omezenou způsobilostí k právním úkonům tak, že není způsobilá posoudit poskytnutí zdravotních služeb, popřípadě důsledky jejich poskytnutí,
 - iii. přítomnost osoby blízké nebo osoby určené pacientem.
5. Přítomnost shora uvedených osob musí být v souladu s právními předpisy a nesmí narušit poskytování Služeb. Společnost si vyhrazuje právo rozhodnout o tom, kdy je přítomnost této osoby nežádoucí.

II. Povinnosti Klienta (zde pacienta)

1. Pacient má při poskytování Služeb mimo jiné a zejména povinnost:

- i. sdělit Společnosti veškeré podstatné skutečnosti, které mohou ovlivnit poskytování Služeb, zejména skutečnosti týkající se zdravotního stavu, jako jsou např. závažná onemocnění, infekční onemocnění a dlouhodobě užívané léky či předchozí ošetření související s plánovaným estetickým výkonem,
- ii. oznámit Společnosti před započítáním poskytování Služeb případná aktuální narušení zdravotního stavu, která by mohla způsobit nežádoucí komplikace,
- iii. dodržovat pokyny a nařízení týkající se pohybu a vstupu do prostor provozovny,
- iv. poskytovat náležitou součinnost před i během poskytování Služeb,
- v. obstarat si všechny potřebné doklady nutné k zajištění Služby,
- vi. zajistit u osob mladších 15 let nebo osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělé osoby,
- vii. zajistit souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu,
- viii. dostavit se včas a na místo čerpání sjednaných Služeb, přičemž se Klient v objednaném termínu prokáže, potvrzením objednávky a dokladem o zaplacení Služeb (Zálohy, byla-li vyžadována),
- ix. dodržovat stanovený program procedur,
- x. uhradit cenu za objednané Služby v plné výši, řádně a včas před jejich poskytnutím,
- xi. počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních klientů a Společnosti a uhradit případnou škodu, kterou Klient způsobil jeho protiprávním jednáním nebo jednáním v rozporu s těmito VOP Společnosti nebo ostatním poskytovatelům Služeb v rámci čerpání Služeb.