

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

platné a účinné od 1. 9. 2025

1. Základní ustanovení

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) jsou vydány podle § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), společností **Krásný úsměv s.r.o.**, IČO 21976210, se sídlem tř. Kosmonautů 1338/1c, Hodolany, 779 00 Olomouc (dále jen „Krásný úsměv“ či „Poskytovatel“), upravují vztahy mezi poskytovatelem zdravotních služeb Krásný úsměv a pacientem.

1.2 Krásný úsměv je poskytovatelem zdravotních služeb v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, v platném znění.

1.3 **Pacientem** se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí fyzická osoba, která prostřednictvím webového rozhraní na adrese www.vaskrasnyusmev.cz (dále jen „webová stránka“), **telefonicky, e-mailem či osobně** provede rezervaci vyšetření u Krásného úsměvu v následně sjednaném termínu. Pacient se zavazuje:

- na sjednaný termín se dostavit,
- případně termín včas (nejpozději 24 hodin před jeho konáním) změnit nebo zrušit,
- v opačném případě uhradit smluvní pokutu ve výši rezervačního poplatku.

Za tímto účelem pacient skládá **rezervační poplatek** (jistotu).

1.4 Smlouva o poskytování zdravotních služeb mezi poskytovatelem a pacientem je uzavřena konkludentně, a to okamžikem, kdy se pacient osobně dostaví v dohodnutém termínu k poskytovateli za účelem provedení stomatologického ošetření. Tímto úkonem pacient vyjadřuje svůj souhlas s poskytnutím zdravotní péče ze strany poskytovatele za podmínek uvedených v těchto VOP.

2. Práva a povinnosti poskytovatele

2.1 Poskytovatel se zavazuje vykonávat zdravotní péči v oboru praktického zubního lékařství na úrovni současného moderního lékařského poznání, v souladu s nejlepšími zájmy zdravotního stavu pacienta a v souladu s platnými předpisy a vnitřními řády poskytovatele. Zavazuje se vést zdravotnickou dokumentaci pacienta dle platných předpisů, nakládá s informacemi uloženými v dokumentaci dle zásad ochrany osobních údajů a dalšími zákonnými předpisy.

2.2 Před každým zdravotním výkonem bude pacient informován lékařem v dostatečném rozsahu o svém orálním zdravotním stavu, o navrhovaném léčebném postupu (léčebném plánu) i o povaze, důsledcích a možných rizicích spojených s daným zdravotním výkonem. V případě existence více možných variant léčby seznámí pacienta s jednotlivými variantami a plánovanou cenou.

2.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo možnosti odmítnout či ukončit léčbu, pokud:

- pacient nedodržuje navržený léčebný postup
- pacient se opakovaně dopustí neomluvené absence – bez včasné omluvy nedodrží sjednaný termín
- pacient omezuje práva jiných pacientů
- požadavky pacienta odporují odbornému profesnímu přesvědčení lékaře
- z dalších zákonných důvodů (provozní či kapacitní důvody)

3. Práva a povinnosti pacienta

3.1 Pacient je povinen sdělit poskytovateli pravdivé a úplné informace o svém zdravotním stavu a všech okolnostech důležitých pro poskytnutí zdravotních služeb.

3.2 Pacient je povinen dodržovat doporučený léčebný plán a řídit se pokyny poskytovatele a zdravotnického personálu. V případě nedodržení těchto pokynů může být poskytování zdravotní péče ze strany poskytovatele omezeno či ukončeno.

3.3 V případě hrubého porušení pravidel nebo agresivního chování vůči personálu poskytovatele má poskytovatel právo okamžitě ukončit poskytování zdravotních služeb pacientovi.

3.4 Pacient je povinen při první návštěvě doložit svou totožnost a platné zdravotní pojištění (předložením občanského průkazu a kartičky zdravotní pojišťovny).

3.5 Pacient je povinen:

- dodržovat navržený léčebný postup
- řídit se vnitřním řádem poskytovatele
- pravdivě informovat lékaře o svém zdravotním stavu a souvisejících záležitostech
- pečovat o své orální zdraví odpovídajícím způsobem tak, aby se vyvaroval všech zdravotních rizik, kterým lze předejít
- akceptovat pravidelné preventivní prohlídky a preventivní dentální hygienu jako nezbytnou součást léčby
- poskytnout součinnost při zdravotním výkonu a kontrole průběhu léčebného procesu

3.6 Pacient má právo podat stížnost podle zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách. Krásný úsměv se zavazuje stížnost vyřídit nejpozději do 30 dnů od jejího doručení. Pacient se může případně obrátit na Českou stomatologickou komoru nebo na příslušný správní orgán (krajský úřad), který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb.

4. Rezervace termínu vyšetření nového pacienta

4.1 Rezervace probíhá prostřednictvím rezervačního formuláře na webové stránce.

4.2 Rezervační formulář je určen:

- pro **nové, dosud neregistrované pacienty**,
- pro **stávající pacienty** k rezervaci termínu.

4.3 Rezervací termínu nedochází k registraci pacienta ve smyslu zákona o zdravotních službách.

4.4 Pacient za účelem rezervace ve třech krocích vyplní požadované údaje.

4.5 Pacient se zavazuje uvádět při rezervaci pravdivé a úplné údaje. Údaje uvedené v rezervačním formuláři jsou pro Krásný úsměv závazné.

4.6 Poskytnuté údaje slouží výhradně pro potřeby Krásného úsměvu a jsou zpracovávány v souladu se zásadami ochrany osobních údajů.

4.7 Pro úspěšné dokončení rezervace pacient:

- vyplní a odešle rezervační formulář ve stanoveném rozsahu,
- zvolí druh vstupního vyšetření,
- zvolí preferovanou část dne (konkrétní datum a čas bude sjednán telefonicky nebo e-mailem dle bodu 4.9),
- seznámí se s těmito obchodními podmínkami a odsouhlasí je,
- poskytne souhlas se zpracováním osobních údajů,
- potvrdí pravdivost údajů o svém zdravotním stavu a dalších údajů,
- poskytne souhlas se zasláním zdravotní dokumentace na kontaktní e-mail,
- uhradí rezervační poplatek,
- sjedná si konkrétní termín vyšetření.

4.8 Aktuální výše rezervačního poplatku je uvedena na webových stránkách při provádění rezervace. Tento poplatek je jistotou dle § 2010 a násl. občanského zákoníku a nepodléhá DPH.

4.9 Krásný úsměv pacienta bez zbytečného odkladu po odeslání žádosti kontaktuje (telefonicky nebo e-mailem) za účelem sjednání konkrétního termínu. Rezervace je závazná až v okamžiku, kdy se pacient s Krásným úsměvem na termínu dohodne a tento mu bude potvrzen e-mailem nebo SMS.

4.10 Termín rezervace nebude potvrzen před úhradou rezervačního poplatku dle bodu 5.3.

4.11 Krásný úsměv je oprávněn v závislosti na okolnostech (např. druh vyšetření, zdravotní stav, věk pacienta) požadovat dodatečné potvrzení rezervace (například písemně či telefonicky).

4.12 Rezervace se považuje za uzavřenou smlouvu okamžikem dohody na konkrétním termínu a jeho potvrzením. Pacient se tímto zavazuje dostavit se na sjednaný termín, případně jej včas (nejpozději 24 hodin před jeho konáním) zrušit nebo změnit. Pokud tak neučiní, rezervační poplatek propadá jako smluvní pokuta.

5. Rezervační poplatek

5.1 Každý rezervovaný termín je vyhrazen výhradně pro konkrétního pacienta. Za účelem zajištění, aby nedocházelo k blokaci termínu bez využití, je pacient povinen při rezervaci uhradit rezervační poplatek (jistotu) dle § 2010 a násl. občanského zákoníku.

5.2 Rezervační poplatek lze uhradit platební kartou nebo online platbou prostřednictvím platební brány ČSOB.

5.3 Poplatek je považován za zaplacený okamžikem potvrzení platby.

5.4 Pokud se vyšetření uskuteční, zaplacený rezervační poplatek se započítává na cenu vyšetření. Případný rozdíl bude vrácen na účet, ze kterého byla platba provedena.

5.5 Rezervační poplatek se vrací (způsobem dle bodu 5.4 věta druhá) v případě, že:

- pacient si se společností Krásný úsměv nesjedná konkrétní termín,
- pacient se dostaví, ale vyšetření se neuskuteční z důvodů na straně Krásného úsměvu.

5.6 Pokud Krásný úsměv musí zrušit sjednaný termín, informuje pacienta bezodkladně a nabídne mu nový. Nebude-li sjednán, poplatek se vrací způsobem dle bodu 5.4 věta druhá.

5.7 Pacient je povinen zrušit nebo změnit rezervovaný termín nejpozději 24 hodin před jeho konáním (telefonicky, osobně nebo e-mailem na info@vaskrasnyusmev.cz). Pokud nebude sjednán nový termín, poplatek se vrací způsobem dle bodu 5.4 věta druhá.

5.8 Nedostaví-li se pacient na sjednaný termín a zároveň jej včas nezruší nebo nezmění dle bodu 5.7, zaplacený rezervační poplatek bude započten jako smluvní pokuta ve prospěch Krásného úsměvu.

6. Odpovědnost za vady

6.1 Reklamáce stomatologických a protetických výrobků se řídí platnými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku upravujícími odpovědnost za vady.

6.2 Podmínky pro uplatnění reklamace:

- Pacient pravidelně absolvuje preventivní kontroly a dentální hygienu dle plánu poskytovatele.
- Reklamáce se nevztahuje na vady způsobené nesprávným používáním výrobku, mechanickým poškozením nebo nedodržením doporučené údržby.
- Reklamací je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady.
- Pacient je povinen při reklamaci doložit doklad o poskytnutí služby a popis reklamované vady.

7. Závěrečná ustanovení

7.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit tyto VOP zejména z důvodu změny právních předpisů nebo nabídky služeb. Nové znění VOP bude zveřejněno na webových stránkách poskytovatele a v prostorách ordinace nejméně 30 dnů před nabytím účinnosti.

7.2 V případě neplatnosti některého ustanovení VOP nebude dotčena platnost zbývajících ustanovení. Místo neplatného ustanovení se použije právní úprava, která je účelem nejbližší.

7.3 Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 01. 09. 2025. Pro dříve uzavřené smlouvy platí původní znění VOP účinné v době jejich uzavření.