

Centrum vlasové léčby s.r.o.

IČO: 222 89 780; **Sídlo:** Antala Staška 1670/80, Krč, 140 00 Praha 4

Sp. zn.: C 414005 vedená u Městského soudu v Praze

**Obchodní podmínky společnosti Centrum vlasové léčby s.r.o.
pro poskytování zdravotních služeb trichologie a specializované vlasové dermatologie**

I.	Definice	1
II.	Úvodní ustanovení	2
III.	Obecné podmínky poskytování zdravotních služeb	2
IV.	Cena služeb, platební povinnosti pacienta a platební podmínky	3
V.	Organizace poskytování služeb, některé administrativní a informační povinnosti pacienta; individuální léčebný postup	4
VI.	Kompletní nabídka služeb	5
VII.	Změna a zrušení termínu poskytnutí zdravotní služby, náhrady; storno podmínky a storno poplatek (smluvní pokuta)	5
VIII.	Změna a zánik smlouvy	5
IX.	Platnost a účinnost Obchodních podmínek	6

I. Definice

1. Následující výrazy mají v těchto Obchodních podmínkách dále uvedené významy:

Centrum vlasové léčby / poskytovatel	Centrum vlasové léčby s.r.o.
Ceník	má význam vymezený v čl. III odst. 3 těchto OP
Dílčí smlouva	má význam vymezený v čl. III odst. 1.b těchto OP
občanský zákoník	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
Obchodní podmínky / OP	má význam vymezený v čl. III odst. 2 těchto OP
pacient	příjemce zdravotních služeb, pacient ve smyslu zákona o zdravotních službách
smluvní vztah	má význam vymezený v čl. III odst. 1 těchto OP
Rámcová smlouva	má význam vymezený v čl. III odst. 1.a těchto OP
storno podmínky	má význam vymezený v čl. VII těchto OP
storno poplatek	má význam vymezený v čl. VII těchto OP, odst. 4, ve spojení s Ceníkem
zákon o zdravotních službách	zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování
zdravotní služby	má význam vymezený v čl. II odst. 1 těchto OP

II. Úvodní ustanovení

1. Centrum vlasové léčby je registrovaný poskytovatel lékařských zdravotních služeb poskytující ambulantní zdravotní služby, zejména zdravotní péči v oboru *dermatovenerologie* v rozsahu uděleného oprávnění (též jen „**zdravotní služby**“); zdravotní služby podle aktuální nabídky jsou publikované na internetových stránkách poskytovatele. Zdravotní služby jsou poskytovány prostřednictvím osob odborně způsobilých k výkonu zdravotnického povolání s příslušnou odborností.
2. Zdravotní služby jsou poskytovány v souladu s obecně závaznými právními předpisy, zákonem o zdravotních službách, občanským zákoníkem a dalšími příslušnými právními předpisy.
3. Zdravotní služby jsou poskytovány za cenu uvedenou v Ceníku poskytovatele.
4. Poskytovatel provozuje internetové stránky, jejichž prostřednictvím informuje o poskytovaných službách a o podmínkách jejich poskytování. Internetové stránky poskytovatele jsou dostupné na elektronické internetové adrese www.drbrabcova.cz a centrumvlasovelecby.cz; případná změna elektronické internetové adresy se nepovažuje za změnu těchto OP.

III. Obecné podmínky poskytování zdravotních služeb

1. Centrum vlasové léčby poskytuje zdravotní služby na smluvním základě.
 - a. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a pacientem vzniká uzavřením smlouvy o poskytování zdravotních služeb, a to zpravidla uzavřením písemné *rámcové smlouvy o poskytování zdravotních služeb* (též jen „**Rámcová smlouva**“), která vymezuje společně s těmito OP a Ceníkem právní rámec poskytování zdravotních služeb poskytovatelem pacientovi.
 - b. Konkrétní zdravotní služba (zdravotní výkon) je poskytována na základě ústně uzavřené Dílčí smlouvy o poskytnutí zdravotní služby (též jen „**Dílčí smlouva**“), která je sjednána v mezích ujednání Rámcové smlouvy. Není-li z jakýchkoli důvodů mezi poskytovatelem a pacientem Rámcová smlouva uzavřena, pak je konkrétní zdravotní služba poskytována za podmínek ústně dohodnutých Dílčí smlouvou podle tohoto čl. III odst. 1.d níže a písemně stanovených v těchto OP a v Ceníku.
 - c. Předmětem Dílčí smlouvy může být jednotlivá zdravotní služba podle katalogu zdravotních služeb a zdravotních výkonů uvedeném v Ceníku, ucelený soubor těchto zdravotních výkonů poskytnutých v rámci jedné návštěvy nebo jejich cyklus, a to podle doporučení ošetřujícího lékaře nebo dohody s pracovníkem poskytovatele poskytujícím zdravotní službu.
 - d. Dílčí smlouva je sjednána, jestliže dojde mezi poskytovatelem a pacientem k dohodě o (i) určení konkrétní zdravotní služby či souboru zdravotních služeb, (ii) termínu a době trvání jednotlivých výkonů, (iii) případně o počtu a předpokládané frekvenci výkonů a termínu alespoň prvního z nich, jde-li o jejich cyklus, (iv) event. o dalších individuálních podmínkách; cena je stanovena v Ceníku. Sjednané podmínky Dílčí smlouvy zapíše poskytovatel do zdravotnické dokumentace pacienta, a to zpravidla v elektronické podobě.
 - e. Jakákoli smlouva mezi poskytovatelem a pacientem může být uzavřena, měněna či ukončena ústně nebo písemně; písemná forma smlouvy, její změny či ukončení je povinná, požádá-li o to kterýkoli z nich.

2. Centrum vlasové léčby vydává v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 občanského zákoníku tyto Obchodní podmínky společnosti Centrum vlasové léčby s.r.o. pro poskytování zdravotních služeb trichologie a specializované dermatologie (též jen „**Obchodní podmínky**“ nebo „**OP**“), které platí pro každý smluvní vztah s pacientem, jehož předmětem je poskytování zdravotních služeb, a to bez ohledu na to, jaká smlouva a v jaké formě je uzavřena. Není-li v konkrétním případě stanoveno či dohodnuto jinak, aplikují se na vztah s pacientem OP ve znění platném v den uzavření konkrétní Dílčí smlouvy o poskytnutí zdravotní služby, o kterou se jedná.
3. Centrum vlasové léčby informuje pacienty o ceně poskytovaných zdravotních služeb a zdravotních výkonů, spotřebního materiálu a dalších plnění o platebních povinnostech pacienta a platebních podmínkách prostřednictvím ceníku, který je zveřejněn na internetových stránkách poskytovatele a je dostupný též ve zdravotnickém zařízení poskytovatele (též jen „**Ceník**“). Není-li v konkrétním případě stanoveno či dohodnuto jinak, použije se Ceník platný v den uzavření konkrétní Dílčí smlouvy, kterou bylo poskytnutí předmětné zdravotní služby, o kterou se jedná, sjednáno.
4. Centrum vlasové léčby informuje o právech a povinnostech pacienta při poskytování zdravotních služeb prostřednictvím samostatného sdělení na internetových stránkách poskytovatele, které je dostupné též ve zdravotnickém zařízení poskytovatele (též jen „**Informace o právech a povinnostech pacienta**“).
5. Centrum vlasové léčby informuje o zpracování osobních údajů prostřednictvím samostatného sdělení na internetových stránkách poskytovatele, které je dostupné též ve zdravotnickém zařízení poskytovatele (též jen „**Informace o zpracování osobních údajů**“).
6. Odlišná ujednání Rámcové či Dílčí smlouvy s pacientem mají přednost před úpravou Obchodních podmínek.
7. Obligatorní podmínky poskytování zdravotních služeb stanovené zákonem o zdravotních službách nejsou smluvními ujednáními mezi poskytovatelem a pacientem nijak dotčeny.

IV. Cena služeb, platební povinnosti pacienta a platební podmínky

1. Ceny služeb, vznik a výši platebních povinností pacienta a platební podmínky stanoví poskytovatel za podmínek stanovených v těchto Obchodních podmínkách a informuje o nich prostřednictvím Ceníku. Pacient je povinen seznámit se s Ceníkem při sjednávání služeb poskytovatele. Objednáním konkrétní služby poskytovatele pacient akceptuje cenu objednané služby, platební povinnosti a platební podmínky podle Obchodních podmínek a Ceníku a zavazuje se splatné částky řádně a včas uhradit.
2. Cena služeb je splatná nejpozději v den poskytnutí služby. Žádné z poskytovaných služeb nejsou nehrzeny z veřejného zdravotního pojištění.
3. Storno poplatky podle storno podmínek (zejm. čl. VII těchto OP) jsou splatné ve lhůtě 14 dnů ode dne dohodnutého termínu poskytnutí služby, který pacient nevyužil ani řádně a včas neomluvil, nebo před poskytnutím další služby podle toho, co nastane dříve.
4. Platbu poskytovateli lze provést v hotovosti nebo bankovním převodem, a to zpravidla před začátkem poskytnutí služby. Na základě dohody pacienta s poskytovatelem je možné předplacení

vybraných služeb, v takovém případě je výše zálohy na budoucí služby určena plnou cenou pacientem zvolených služeb.

5. Poskytovatel přijímá též platby platební bankovní kartou.
6. Změnu Ceníku poskytovatel oznamuje pacientům vyvěšením plného znění Ceníku s uvedením data účinnosti změny ve zdravotnickém zařízení poskytovatele a současně na internetových stránkách poskytovatele. Objednáním konkrétní služby poskytovatele pacient akceptuje cenu objednaných služeb, platební povinnosti a platební podmínky podle nového Ceníku. V případě dohodnutého cyklu konkrétních zdravotních služeb, na základě jedné Dílčí smlouvy, platí pro celý cyklus zdravotních služeb cena platná ke dni uzavření příslušné Dílčí smlouvy.

V. Organizace poskytování služeb, některé administrativní a informační povinnosti pacienta; individuální léčebný postup

1. Objednání služeb v případě prvního přijetí k poskytování služeb poskytovatele je pacient povinen učinit osobně (telefonicky, emailem, ústně či jinak), nedojde-li k jiné dohodě s poskytovatelem. Změny dohodnutých termínů a další objednávky je možné uskutečnit kterýmkoli s pacientem sjednaným způsobem komunikace.
2. Rámcová smlouva nezakládá právní nárok pacienta na uzavření Dílčí smlouvy, resp. poskytnutí zdravotní služby. Zdravotní služby jsou poskytovány a termíny jejich poskytnutí stanovovány s přihlédnutím k aktuálnímu možnostem provozu poskytovatele a jednotlivých odborných pracovníků poskytovatele, aby vždy byla zachována náležitá úroveň kvality a bezpečnosti pacientům poskytovaných zdravotních služeb.
3. Poskytovatel umožňuje aktivní komunikaci ohledně organizace poskytování služeb, přičemž aktuálně platné postupy, podmínky a kontaktní údaje poskytovatele jsou dostupné na internetových stránkách poskytovatele.
4. Má-li zdravotnické zařízení poskytovatele více pracovišť a některé služby poskytovatele nejsou dostupné na každém pracovišti poskytovatele, jsou informace o omezení nabídky služby na konkrétním pracovišti dostupné na internetových stránkách poskytovatele, příp. budou pacientovi sděleny.
5. Pacient je povinen sdělit poskytovateli osobní údaje nezbytné pro uzavření smlouvy a kontaktní údaje pro dohodnutý způsob organizace poskytování služeb, a dále v rozsahu nezbytném pro vedení zdravotnické dokumentace. Pokud pacient odmítne údaje poskytnout, je poskytovatel oprávněn smlouvu s pacientem neuzavřít a poskytnutí služby odmítnout.
6. Pacient je povinen informovat poskytovatele o svém zdravotním stavu v rozsahu potřebném pro řádné poskytování služeb.
7. Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen dodržovat navržený individuální léčebný postup, pokud s poskytováním zdravotních služeb vyslovil souhlas. Pacient bere na vědomí, že pokyny, doporučení a rady lékaře o léčebném postupu včetně léčebného režimu jsou poskytovány za účelem co nejlepšího průběhu a výsledku poskytování zdravotních služeb poskytovatele. Nerespektování doporučených opatření může prodloužit dobu léčby a narušit vzájemnou důvěru poskytovatele a pacienta.

8. Povinnosti pacienta podle ustanovení tohoto čl. V odst. 6 a 7 je povinen splnit zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta, příp. též vytvořit podmínky pro splnění těchto povinností pacientem.

VI. Kompletní nabídka služeb

1. Centrum vlasové léčby poskytuje veškeré své služby pouze pacientům - samoplátcům, a to na smluvním základě a za cenu podle aktuálně platného Ceníku.

VII. Změna a zrušení termínu poskytnutí zdravotní služby, náhrady; storno podmínky a storno poplatek (smluvní pokuta)

1. Centrum vlasové léčby usiluje o maximální zajištění dostupnosti zdravotních služeb v nejlepším zájmu pacientů. Včasnou omluvou termínu pacient podpoří celkové zkrácení objednacích lhůt a uvolní konkrétní termín pro jiného pacienta, který pomoc ve formě zdravotních služeb poskytovatele také potřebuje a získání uvolněného termínu ocení.
2. Uzavřením Rámcové resp. každé Dílčí smlouvy pacient potvrzuje, že jsou mu známa ustanovení Obchodních podmínek a Ceníku o storno podmínkách, tj. podmínkách, za nichž lze změnit či zrušit dohodnutý termín poskytnutí zdravotních služeb, a tyto storno podmínky včetně případné povinnosti uhradit storno poplatek ve výši stanovené Ceníkem akceptuje.
3. Každý termín poskytnutí zdravotní služby je s pacientem předem dohodnutý a je povinností pacienta, aby se na něj dostavil. Pokud se pacient ze zdravotních či jiných vážných důvodů nemůže v dohodnutém termínu k poskytnutí služby dostavit, je povinen svou neúčast co nejdříve omluvit, a to bezodkladně po zjištění této nemožnosti, vždy však nejméně 24 hodin před časem začátku dohodnutého termínu poskytování zdravotních služeb.
4. Pokud se pacient k poskytnutí služby nedostaví, aniž by se řádně a včas omluvil, je povinen zaplatit poskytovateli jako sankci (smluvní pokutu) storno poplatek ve výši podle Ceníku (též jen „**storno poplatek**“). Storno poplatek představuje též odškodnění v paušální výši vyplývající ze zmaření termínu poskytování zdravotní služby. Poskytovatel může storno poplatek jednostranně snížit podle okolností vzniku nároku na jeho zaplacení.
5. Pokud se pacient opakovaně v dohodnutém termínu nedostaví bez důvodné a včasné omluvy, je poskytovatel oprávněn při rezervaci jakéhokoli dalšího termínu požadovat složení zálohy ve výši odpovídajícího storno poplatku.
6. V době akutního onemocnění, vč. užívání antivirotik či antibiotik, není vhodné podstupovat výkon terapeutických úkonů ani jiných poskytovaných zdravotních služeb. Pokud se pacient dostaví k poskytnutí služby a vykazuje příznaky infekce dýchacích cest nebo jiného infekčního onemocnění (např. kašel či rýma, zvýšená tělesná teplota), je pracovník poskytovatele oprávněn pacientovi poskytnutí služby odmítnout. V takovém případě je poskytovatel oprávněn postupovat, jako by se pacient bez omluvy nedostavil.
7. Pokud se pacient dostaví k čerpání služby a vykazuje známky vlivu alkoholu či jiné omamné a psychotropní látky, je pracovník poskytovatele oprávněn pacientovi poskytnutí služby odmítnout. V takovém případě se postupuje, jako by se pacient bez omluvy nedostavil.

VIII. Změna a zánik smlouvy

1. Ke změně či ukončení Rámcové smlouvy je třeba písemné formy, Dílčí smlouvu lze změnit či ukončit ústně nebo konkludentně.
2. Zanikne-li z jakéhokoli důvodu Rámcová smlouva, zanikají s účinky ex nunc i uzavřené Dílčí smlouvy; se zánikem Dílčí smlouvy Rámcová smlouva ani další Dílčí smlouvy nezanikají.
3. Nedohodnou-li se strany jinak, Rámcová smlouva zaniká posledním dnem pátého (5.) kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, v němž došlo k poskytnutí posledního zdravotního výkonu.
4. Rámcová smlouva a/nebo jednotlivé Dílčí smlouvy zanikají:
 - a. dohodou smluvních stran;
 - b. smrtí pacienta;
 - c. zánikem poskytovatele bez právního nástupce;
 - d. výpovědí ze strany pacienta z důvodu nesouhlasu se změnou OP či Ceníku; v tomto případě:
 - (i) Rámcová smlouva zaniká dnem účinnosti změny OP či Ceníku, je-li výpověď doručena před tímto dnem; jestliže se pacient o změně OP či Ceníku dozvěděl až poté, kdy nabyla účinnosti, je oprávněn vypovědět Rámcovou smlouvu a doručit výpověď poskytovateli do 5 (pěti) pracovních dnů ode dne, kdy se o změně dozvěděl, v tomto případě je výpověď účinná a Rámcová smlouva zaniká dnem doručení poskytovateli;
 - (ii) uzavřené a nenaplněné Dílčí smlouvy zanikají splněním, i pokud by k němu došlo až po zániku Rámcové smlouvy;
 - e. výpovědí ze strany pacienta z jiného důvodu nebo bez uvedení důvodu, v tomto případě činí výpovědní doba jeden (1) měsíc od doručení výpovědi, není-li pacientem ve výpovědi uvedena výpovědní doba delší;
 - f. výpovědí ze strany poskytovatele pokud:
 - (i) dalšímu poskytování zdravotních služeb pacientovi brání provozní důvody, personální zabezpečení nebo technické a věcné vybavení poskytovatele;
 - (ii) by došlo k překročení únosného pracovního zatížení odborných pracovníků poskytovatele a hrozilo by tak snížení kvality a bezpečnosti poskytovaných zdravotních služeb;
 - (iii) poskytovatel prokazatelně předá pacienta s jeho souhlasem do péče jiného poskytovatele;
 - (iv) pominou důvody pro poskytování zdravotních služeb;
 - (v) pacient vysloví nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb;
 - (vi) pacient úmyslně a soustavně nedodržuje dohodnutý individuální léčebný postup;
 - (vii) pacient přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb;
 - (viii) pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů.

Nejpozději při ukončení smlouvy je pacient povinen splnit veškeré své platební povinnosti vůči poskytovateli do té doby vzniklé.

IX. Platnost a účinnost Obchodních podmínek

1. Platné znění Obchodních podmínek („OP“) je uveřejněno na internetových stránkách poskytovatele a je dostupné též ve zdravotnickém zařízení poskytovatele. Pacient je povinen seznámit se s OP při sjednávání služeb poskytovatele. Poskytování služeb poskytovatelem se řídí OP ve znění podle ustanovení čl. III odst. 2. těchto OP.
2. Poskytovatel je oprávněn provést změnu OP. Změna OP se oznamuje vyvěšením plného znění OP s upozorněním na jejich změnu ve zdravotnickém zařízení poskytovatele a současně na internetových stránkách poskytovatele. Objedná-li pacient konkrétní služby poskytovatele poté, má se za to, že změnu OP akceptoval. Pokud pacient se změnou OP nesouhlasí, je oprávněn vypovědět smlouvu ke dni účinnosti změny OP.

Tyto Obecné podmínky jsou účinné ode dne 29.4.2025