

# Obchodní podmínky

**DENTICS Dr. Baran s.r.o.**

se sídlem a provozovnou: Plk. Rajmunda Prchaly 414/113

## I. Povinnosti DENTICS

DENTICS se zavazuje vykonávat zdravotní péči v oboru praktického zubního lékařství na úrovni současného moderního lékařského poznání a v souladu s platnými právními předpisy, včetně zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, a souvisejících předpisů. DENTICS si vyhrazuje právo odmítnout poskytnutí zdravotní péče, pokud odporuje jeho profesnímu přesvědčení nebo pokud nejsou splněny podmínky pro její bezpečné poskytnutí.

DENTICS se zavazuje vést zdravotnickou dokumentaci pacienta v rozsahu a způsobem stanoveným právními předpisy a nakládat s údaji obsaženými ve zdravotnické dokumentaci v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů (GDPR).

DENTICS je oprávněn v prostorách své ordinace pořizovat, zpracovávat a uchovávat audio a video záznamy, a to výhradně pro účely odborného tréninku a vzdělávání personálu, interního dohledu nad kvalitou a bezpečností poskytovaných zdravotních služeb, zlepšování kvality péče a služeb poskytovaných pacientům.

Tyto záznamy jsou zpracovávány v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR).

Záznamy nejsou používány k marketingovým účelům ani poskytovány třetím osobám, pokud to nevyžaduje právní předpis nebo výslovný souhlas pacienta.

Přístup k těmto záznamům mají výhradně oprávněné osoby a záznamy jsou uchovávány pouze po dobu nezbytně nutnou k naplnění výše uvedených účelů.

Před každým zdravotním výkonem bude pacient na vyžádání informován ošetřujícím lékařem o povaze, účelu, důsledcích a možných rizicích navrhovaného zdravotního výkonu a o navrženém léčebném plánu. Léčebný plán je sestavován s ohledem na aktuální zdravotní stav pacienta, technické vybavení ordinace a současnou úroveň stomatologického poznání.

Finanční náklady spojené s navrženým léčebným plánem budou pacientovi na vyžádání předloženy v písemné formě na recepci DENTICS a musí být pacientem odsouhlaseny před zahájením realizace léčebného plánu.

Léčebný plán je platný nejdéle po dobu tří (3) měsíců od jeho vydání. Léčebný plán je považován za akceptovaný oběma smluvními stranami okamžikem úhrady zálohové platby ve výši 50 % celkové ceny léčebného plánu. Nebude-li záloha uhrazena, vyhrazuje si DENTICS právo léčebný plán upravit nebo stornovat.

V programech Expert a Pro DENTICS garantuje dodržení sjednaného času ošetření. V případě, že je pacient přijat k ošetření se zpožděním delším než patnáct (15) minut oproti sjednanému času, náleží pacientovi kompenzace ve výši 50 Kč za každou započatou minutu prodlení, a to formou kreditu pacienta.

Garance času ošetření se neuplatní v případě, že zdržení vzniklo v důsledku poskytování neodkladné nebo akutní zdravotní péče jinému pacientovi, v důsledku vyšší moci nebo technické či provozní poruchy, kterou DENTICS nemohl ovlivnit.

Termín ošetření je pacientovi sdělen při objednání a zaznamenán v evidenci DENTICS. Současně je pacientovi nejpozději 48 hodin před sjednaným termínem zaslána SMS zpráva s připomenutím termínu. V případě rozporu mezi sdělenými údaji je rozhodující čas uvedený v SMS zprávě.

V případě, že je DENTICS nucen z organizačních důvodů zrušit již sjednaný termín méně než 24 hodin před jeho konáním, náleží pacientovi kompenzace ve výši 1 000 Kč ve formě kreditu. Dojde-li ke zrušení termínu méně než 2 hodiny před jeho konáním, náleží pacientovi kompenzace ve výši 2 000 Kč ve formě kreditu. Nárok na kompenzaci nevzniká v případě náhlé zdravotní indispozice lékaře, vyšší moci nebo jiných mimořádných okolností, které DENTICS nemohl ovlivnit.

## **II. Povinnosti pacienta**

Pacient se zavazuje pečovat o své zdraví odpovídajícím způsobem, podrobovat se preventivním prohlídkám, poskytovat součinnost při zdravotních výkonech a kontrolách průběhu léčby a dodržovat léčebný plán stanovený ošetřujícím lékařem.

Pacient je povinen docházet na sjednané termíny zdravotních výkonů a preventivních prohlídek. Rezervací termínu pacient bere na vědomí, že v daném čase je kapacita ordinace vyhrazena výhradně pro něj a není poskytována jinému pacientovi.

Jakákoli změna již sjednaného termínu ošetření ze strany pacienta je zpoplatněna částkou 1 000 Kč jako náhrada za administrativní a organizační náklady spojené s přeobjednáním termínu.

V případě, že pacient zruší nebo změní sjednaný termín méně než 24 hodin před jeho konáním, nebo se na sjednaný termín bez omluvy nedostaví, propadá uhrazená zálohová platba v plné výši ve prospěch DENTICS jako náhrada za blokovaný čas ordinace.

Uvedené částky nepředstavují smluvní pokutu, ale náhradu za nevyužitý čas ordinace a související náklady.

Omluva nebo žádost o změnu termínu musí být prokazatelně doručena recepci DENTICS prostřednictvím elektronické pošty nebo SMS zprávy na kontaktní údaje DENTICS.

DENTICS umožňuje online objednání vybraných výkonů, zejména opakované recall dentální hygieny, konzultace s lékařem a komplexního screeningu. Online objednávky jsou možné výhradně po úhradě plné ceny výkonu předem a jsou poskytovány za zvýhodněnou cenu uvedenou v online ceníku.

Pacient bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že online objednávku nelze zrušit, měnit ani přeobjednat. Nedostaví-li se pacient na termín sjednaný prostřednictvím online objednávky, uhrazená částka v plné výši propadá ve prospěch DENTICS jako náhrada za blokováný čas ordinace. Po dokončení úvodního léčebného plánu si pacient zvolí příslušný preventivní program.

### **III. Úhrada za poskytnuté služby**

Cena jednotlivých zdravotních výkonů a zdravotnických výrobků je smluvní cenou stanovenou v souladu s platnými právními předpisy a je uvedena v aktuálním ceníku dostupném na recepci DENTICS a v online ceníku.

Úhrada zdravotních výkonů a materiálu se provádí v hotovosti, platební kartou nebo bezhotovostním převodem na účet DENTICS.

U plánovaných zdravotních výkonů je DENTICS oprávněn požadovat zálohovou platbu až do výše 50 % ceny výkonu, která je splatná nejpozději 48 hodin před zahájením prací. Nebude-li záloha uhrazena, je DENTICS oprávněn sjednaný termín stornovat.

U online objednávek je vyžadována úhrada 100 % ceny výkonu předem prostřednictvím online platebního systému. Cena online objednávky je stanovena se slevou 10 % oproti standardní ceně a představuje zvýhodnění poskytnuté výměnou za závaznost rezervace.

### **IV. Reklamacce**

Pacient má právo podat písemnou reklamaci v případě pochybností o vhodnosti nebo provedení zdravotních výkonů. Reklamační formulář je k dispozici na recepci DENTICS.

DENTICS je povinen vyřídit reklamaci písemně do deseti (10) pracovních dnů ode dne jejího podání. V případě přetrvávajících pochybností má pacient právo obrátit se na Českou stomatologickou komoru.

### **V. Změny a trvání smlouvy**

Smluvní vztah mezi pacientem a DENTICS vzniká úhradou komplexního screeningu nebo akceptací léčebného plánu pacientem a trvá po dobu jednoho (1) kalendářního roku.

Pokračování smluvního vztahu v dalším kalendářním roce je podmíněno aktivním souhlasem pacienta, zejména úhradou preventivního programu nebo samostatné preventivní péče dle aktuální nabídky DENTICS.

Pacient zaplacením komplexního screeningu nebo akceptací léčebného plánu potvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, záručními podmínkami a platným ceníkem a souhlasí s jejich obsahem.

DENTICS je oprávněn smluvní vztah s pacientem vypovědět s okamžitou účinností v případě opakovaného porušení povinností pacienta, zejména při třech (3) případech nedostavení se na sjednaný termín nebo pozdního rušení termínů, a to z kapacitních a organizačních důvodů. Tím není dotčeno právo pacienta na poskytnutí neodkladné zdravotní péče.

Přijetím výpovědi pacienta nezaniká právo DENTICS na úhradu již poskytnutých zdravotních služeb. Pokud by přerušением péče mohlo dojít ke škodě na zdraví pacienta, je DENTICS povinen pacienta na tuto skutečnost upozornit a doporučit vhodná opatření k odvrácení této škody.

#### **Závěrečné ustanovení – Kredit**

Kredit představuje evidovanou finanční hodnotu vedenou ve prospěch pacienta, kterou lze použít k úhradě zdravotních služeb poskytovaných DENTICS. Kredit nemá časové omezení platnosti a nelze jej vyplatit v hotovosti.