

Obchodní a platební podmínky

1) Základní ustanovení

- a) aestea – plastická chirurgie s.r.o. (dále jen klinika aestea, aestea, nebo jen klinika) je provozovatelem nestátního zdravotnického zařízení a svým pacientům poskytuje v rámci předmětu své činnosti ve své provozovně zdravotní služby nehrazené z veřejného zdravotního pojištění v rozsahu svého oprávnění vydaného Rozhodnutím o oprávnění k poskytování zdravotních služeb č.j.: ZDR/397/16.
- b) Termín „pacient“ je v těchto obchodních podmínkách používán v mužském rodě výhradně za účelem zjednodušení a přehlednosti a zahrnuje pacienty/klienty rodu ženského, mužského příp. jiného.
- c) aestea je oprávněna poskytovat své služby i prostřednictvím svých smluvních partnerů; za služby poskytované prostřednictvím smluvních partnerů odpovídá aestea.
- d) Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti s poskytováním služeb klinikou pacientovi, a to na podkladě ujednání o poskytnutí služby učiněných buďto písemnou formou, telefonicky, nebo prostřednictvím e-mailové komunikace, a jsou jejich nedílnou součástí.
- e) Ustanovení odchylná od těchto obchodních podmínek lze sjednat pouze písemně ve smlouvě mezi pacientem a klinikou (v potvrzené objednávce služby). Odchylná ustanovení mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek. Ustanovení těchto obchodních podmínek (včetně ceníku) může klinika měnit či doplňovat. Práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek tímto ustanovením nejsou dotčena.
- f) Za smlouvu řídící se těmito obchodními podmínkami se považuje vzájemně potvrzená objednávka konkrétní služby nebo jiná písemná smlouva uzavřená mezi klinikou aestea a pacientem v níž je sjednáno, že se řídí těmito podmínkami.

2) Ceny

a) Ceny operací

- i) Klinika aestea nemá uzavřeny smlouvy se zdravotními pojišťovnami k úhradám z veřejného zdravotního pojištění
- ii) Ceny jsou stanoveny podle aktuálního ceníku. Cena operace musí být vždy v plné výši uhrazena před začátkem operace. Cena zákroku/operace je tedy splatná:
 - minimálně tři (3) dny před termínem operace na bankovní účet pro CZK č. ú.: 251074354/0300, IBAN: CZ62 0300 0000 0002 5107 4354, pro EUR č. ú.: 277449548/0300, IBAN: CZ77 0300 0000 0002 7744 9548, oba vedeny u Československé obchodní banky a.s.
 - v hotovosti a nebo platební kartou (Visa, MasterCard) den před operací (hodláte-li platit kartou, ujistěte se prosím o dostatečné výši vašeho limitu)

- v individuálně sjednaných ojedinělých případech po splátkách dle sjednaného splátkového kalendáře.

b) Ceny konzultací

- i) Prvotní informace a konzultace na klinice poskytujeme v konzultačních hodinách lékařů vždy zdarma. Základní informace včetně předběžného zhodnocení a návrhu operace lze podat na základě poskytovaných informací včetně fotografií klienta emailem.

c) Úhrada ceny za operaci, zálohy

- i) Účelem zálohy je krytí nákladů kliniky vzniklých v souvislosti s přípravou operace. Záloha ve výši 30% ceny operace se vztahuje výhradně na liposukce, na další zákroky/operace pouze v individuálně stanovených případech.
- ii) Termín Vaší operace je pro Vás rezervován nejprve předběžně, a to na 7 dnů, definitivně však teprve okamžikem úhrady zálohy. Zálohu lze uhradit stejnými způsoby, jako vlastní operaci, tedy hotově, kartou, nebo bankovním převodem. Zaplacením zálohy se stává termín závazným.

d) Zrušení či změna termínu operace

- i) Operace, na které byla přijata záloha, je možné zrušit nebo přesunout na jiný termín výhradně za podmínky úhrady níže uvedeného poplatku:

A. zrušení termínu 30 a více dní před operací:	poplatek 60% ze zaplacené zálohy
B. zrušení termínu méně než 30 dní před operací:	poplatek 100% ze zaplacené zálohy
C. přesunutí termínu 21 a více dní před operací:	poplatek 20% ze zaplacené zálohy
D. přesunutí termínu méně než 21 dní před operací:	poplatek 50% ze zaplacené zálohy
- ii) Výše uvedený poplatek bude odečten ze zaplacené zálohy. V případě přesunutí termínu je třeba po sjednání a nové předběžné rezervaci termínu doplatit do 7 dnů adekvátní výši zálohy. Teprve poté dojde k definitivní rezervaci nového termínu.
- iii) Pacient je povinen dostavit se k operaci v rezervovaném termínu (dále jen „termín“). Nedostaví-li se pacient řádně k operaci, přičemž termín nezruší nebo nepřesune dle ustanovení uvedených v tomto článku, uhradí klinice aestea poplatek dle bodu B výše.
- iv) Stejná následky jako nedostavení se k operaci má kontraindikace k operaci stanovená klinikou aestea z jakéhokoli důvodu, či zrušení operace z jakéhokoli důvodu jiného než zaviněného klinikou aestea.

e) Slevy

- i) Je-li klinikou aestea poskytnuta sleva, je nepřenosná. Více slev nelze sčítat. Slevu nelze uplatňovat na již jinak zvýhodněné služby, akce nebo nabídky.

3) Informace

- a) Pacient je povinen sdělit klinice veškeré podstatné skutečnosti, které mohou ovlivnit poskytování péče, např. závažná onemocnění, infekční onemocnění a dlouhodobě užívané léky.
- b) Pacient je povinen oznámit klinice vždy před započatím poskytování zdravotních služeb případná dřívější i aktuální narušení zdravotního stavu, která mohou způsobit nežádoucí komplikace.
- c) Pacient je povinen všechny údaje a informace uvést pravdivě, úplně, v aktuální znění. Totéž platí o všech informacích a údajích sdělených klinice nebo jejím pracovníkům v průběhu poskytování služby.

4) Prostory kliniky

- a) Pacient i osoby jej doprovázející musí v prostorách kliniky dodržovat pokyny a nařízení týkající se pohybu a vstupu do prostor. Jsou povinni chovat se zde tak, aby nedošlo k poškození majetku kliniky ani jiných osob a zejména chovat se tak, aby nedošlo k ohrožení či újmě na jejich zdraví či zdraví jiných osob. Jsou povinni respektovat pokyny týkající se požární ochrany, prevence bezpečnosti osob aj. tak, aby nedošlo k žádné škodě jak na zdraví, tak majetku, stejně tak, jako veškeré pokyny a omezení personálu kliniky. Ve všech prostorách kliniky platí zákaz kouření. Pacient bere na vědomí, že prostory kliniky mohou být monitorovány kamerovým systémem.
- b) Pacient a osoby jím výslovně určené mají právo nahlížet do zdravotních záznamů kliniky aesteia týkajících se jeho osoby.
- c) Klinika aesteia je povinna zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděla v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb. Touto povinností aesteia zavazuje i všechny své pracovníky a spolupracovníky.
- d) Klinika aesteia si výslovně vyhrazuje právo kdykoli odmítnout poskytování služeb pacientovi, a to i bez uvedení důvodu, zejména však z důvodu nevhodnosti daných služeb ve vztahu ke zdravotnímu stavu pacienta, nebo např. z důvodů kapacitních. Klinika aesteia je oprávněna kdykoli odstoupit od uzavřené smlouvy. V případě odstoupení výhradně z důvodů na straně kliniky (organizační, technické, kapacitní), vrátí tato pacientovi veškeré finanční prostředky uhrazené na cenu operace.
- e) Pacient bere na vědomí, že služby poskytované klinikou aesteia jsou služby, jež mají přispět ke zlepšení jeho zdravotního stavu či tento udržet. V případě poskytování těchto služeb je možno očekávat pozitivní účinek na zdravotní stav, ale i přes veškerou snahu, nemusí být tento efekt hned viditelný či se nemusí dostavit – na tuto skutečnost klinika tímto výslovně pacienta upozorňuje. Pozitivní ovlivnění zdravotního stavu je závislé na mnoha proměnných (zejména na aktuálním celkovém zdravotním stavu pacienta, jeho spolupráci aj.). Pacient bere na vědomí, že jím očekávaný výsledek se nemusí dostavit.

- f) Výše uvedené platí tím více pro účinky na vzhled a zdraví pacienta měřitelné toliko subjektivně a odvislé od individuálního pocitu a vkusu. Tyto výsledky klinika absolutně negarantuje.
- g) Klinika aestea v žádném případě neodpovídá za jakékoli škody na zdraví či majetku, přímou či nepřímou újmu, jež pacientovi vznikne v důsledku nebo v souvislosti s tím, že tento:
 - i) zamlčel, vědomě neposkytl, neuvedl, nedodal včasné, aktuální, úplné a přesné informace o svém zdravotním stavu, a to předem i v průběhu poskytování služeb
 - ii) zamlčel nové zdravotní problémy, nesdělil aktuální zdravotní stav, nesdělil případné nežádoucí efekty, zamlčel infekční onemocnění či styk s osobou trpící infekčním onemocněním
 - iii) přes výslovné upozornění o nevhodnosti některého postupu na tomto trval
 - iv) porušil některé z ustanovení těchto všeobecných obchodních podmínek
 - v) porušil přímý pokyn, doporučení či omezení kliniky, jejího pracovníka nebo spolupracovníka
- h) S ohledem na ochranu soukromí ostatních pacientů, klientů, na ochranu soukromí osob tyto doprovázejících a ochranu práv kliniky aestea a jejích pracovníků a spolupracovníků, je zakázáno celý průběh poskytování služeb (od přijetí po propuštění) jakkoli natáčet, pořizovat audiovizuální záznamy, záznamy zvukové či obrazové, bez výslovného písemného souhlasu kliniky aestea.

5) Pořizování záznamů

- a) Klinika má se souhlasem pacienta právo pořizovat fotografie a audiovizuální záznamy průběhu poskytování služeb, a to pro vedení interních záznamů a pro možnost vyhodnocení, zda poskytované služby přináší kýžený výsledek. Takové záznamy je aestea oprávněna využít i pro vlastní vědecké, statické, výukové či jiné účely. S tímto vyslovuje pacient svůj výslovný souhlas.
- b) Veškeré fotografie či jiné záznamy mohou být předány třetím osobám či zveřejněny jen s výslovným souhlasem pacienta.

6) Reklamáce

- a) Jakékoli reklamace či připomínky řešte prosím vždy primárně přímo s naší klinikou, a to e-mailem na info@aestea.cz nebo písemně na adresu Pražská 2685/27, Východní Předměstí, 30100 Plzeň.
- b) Ohledně veškerých námitek, reklamací a dotazů vztahujících se k lékařské péči či zdravotnímu stavu postupujte prosím výhradně podle pokynů uvedených v předané před/pooperační dokumentaci.
- c) Pro reklamace ohledně ubytování a hodnocení postoperační péče použijte prosím formuláře a box dostupné na lůžkovém oddělení.

7) Povinná informace pro spotřebitele o mimosoudním řešení sporů

- a) V případě spotřebitelského sporu s výjimkou sporů ze smluv uzavřených v oblasti zdravotních služeb, jejichž předmětem je poskytování zdravotní péče včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů, se daný spotřebitel může obrátit se svým nárokem na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je v tomto případě Česká obchodní inspekce.

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Štěpánská 15
120 00 Praha 2

8) Závěrečná ustanovení

- a) Klinika aestea je správcem osobních údajů pacienta. Zpracovává tyto údaje v souladu s příslušnými právními předpisy zejména z. o zpracování osobních údajů č. 110/2019 Sb. a Nařízením EU č. 2016/679 Obecné nařízení o ochraně OU (GDPR). Klinika informuje pacienta, že v souladu s uvedenými právními předpisy má v oblasti ochrany osobních údajů právo na informace.
- b) Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.
- c) Smluvní vztahy mezi klinikou aestea a pacientem a tyto obchodní podmínky jsou uzavírány v jazyce českém a řídí se právním řádem České republiky, zejména OZ a předpisy upravujícími poskytování zdravotních služeb. Pacient bere na vědomí, že veškeré překlady do jiných jazyků, než je český jazyk, jsou prováděny výhradně za účelem zvýšení jeho komfortu, nezávazně a neověřeně. Ověřené překlady poskytuje klinika výhradně na vyžádání a za úplatu.
- d) Pokud vztah mezi klinikou a pacientem obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že tento vztah se vždy řídí českým právem. Strany dále sjednávají výhradní věcnou i místní příslušnost obecných soudů České republiky.

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné dnem 1.10.2023