

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

## ÚVOD

Tyto všeobecné obchodní podmínky společnosti **Medicanima s.r.o.**, se sídlem Křížíkova 710/30, Karlín, 186 00 Praha 8, IČO 141 16 898, sp. zn. C 360744 u Městského soudu v Praze (dále jen „**Klinika**“) upravují některé vztahy mezi Klinikou a Klientem v souvislosti s poskytováním služeb v oblasti veterinární péče (dále jen „**Služby**“) a tvoří součást smlouvy o poskytování Služeb.

Smlouva mezi Klientem (chovatelem či majitelem pacienta) a Klinikou zastoupenou ošetřujícím lékařem nebo veterinárním pracovníkem vzniká písemně, případně bez uzavření písemné smlouvy, a to na základě Klinikou potvrzené písemné objednávky Klienta, telefonické objednávky, ústní dohody přímo na Klinice či výjezdem ke Klientovi (dále jen „**Smlouva**“). Smlouva je pro obě strany závazná. Za objednávku se považuje také objednávka zasláná a potvrzená elektronickou cestou nebo objednávka uskutečněná prostřednictvím webového formuláře na internetových stránkách [www.medicanima.cz](http://www.medicanima.cz).

Klient má povinnost se s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami seznámit před provedením objednávky / uzavřením Smlouvy. Podáním objednávky Klient stvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a že souhlasí se všemi body těchto podmínek. Ústním nebo písemným potvrzením objednávky ze strany Kliniky dojde rovněž k uzavření Smlouvy.

## PRÁVA A POVINNOSTI

Klinika si vyhrazuje právo rozhodnout, zda Smlouvu uzavře, tj zda poskytne Služby a pacienta ošetří či nikoli. Toto neplatí v případě bezprostředního ohrožení života pacienta, kdy je Klinika povinna ošetřit pacienta vždy, a to v rozsahu, aby bylo odvráceno nebezpečí smrti pacienta pokud je to možné.

Klinika může jednostranně odstoupit od již uzavřené Smlouvy v případě, kdy Klient neposkytne součinnost potřebnou pro poskytnutí Služby. Odstoupí-li Klinika od Smlouvy, poskytne pacientovi neodkladnou péči, aby nedošlo k utrpení pacienta, poškození jeho zdraví nebo jiné škodě, které touto neodkladnou péčí bylo možno zabránit. Za poskytnutou neodkladnou péči náleží Klinice odměna.

Za majitele pacienta Klinika považuje osobu uvedenou v PetPasu zvířete a nebo Klienta, který pacienta (zvíře) k ošetření přivede (dále jen „**Majitel**“). Pouze Majiteli budou ze strany Kliniky poskytnuty informace o zdravotním stavu pacienta. Po ošetření, případně hospitalizaci vydá Klinika pacienta výhradně Majiteli, nebude-li prokázáno zmocnění třetí osoby Majitelem, a to na základě písemně udělené plné moci s úředně ověřeným podpisem Majitele.

Jde-li o naléhavý úkon, nutný v zájmu předcházení, zamezení, šíření a zdolání nebezpečné nákazy, anebo v zájmu zajištění zdravotní nezávadnosti živočišných produktů, nepotřebuje ošetřující lékař a/nebo veterinární asistent souhlas Klienta k jeho provedení.

Klinika nenes odpovědnost za výsledek léčby pacienta, je však odpovědna za to, že veškeré úkony a léčebné postupy jsou činěny v souladu s dostupnými poznatky z oblasti veterinární medicíny.

Klinika nese odpovědnost za svěřeného pacienta po dobu ošetřování. V případě, že Klient na vlastní zodpovědnost sám ukončí předepsanou léčbu (poskytovanou Službu) či ji nebude dodržovat dle pokynů, nese Klinika, ošetřující lékař nebo veterinární pracovník odpovědnost za případné zdravotní komplikace či úmrtí pacienta.

Klient není oprávněn vstupovat do prostor, kde jsou hospitalizována zvířata, a to ani v případě hospitalizace pacienta. Povolit návštěvu na Klinice je oprávněn výhradně ošetřující lékař. Případnou návštěvu je možné uskutečnit výhradně ve veřejných prostorách Kliniky, které určí ošetřující lékař.

Vedle Služeb poskytuje Klinika rovněž doplňkové služby spočívající především v prodeji veterinárních léčiv, krmiva, hraček a doplňků.

Předpisy a léčiva je možné Klientovi vydat pouze po vystavení receptu či zaevidování této skutečnosti do karty pacienta. Léky bez registrace či receptu není možné vydat.

## **VYÚČTOVÁNÍ SLUŽEB A JEJICH ÚHRADA**

Celková cena za provedenou Službu je součtem ceny za odborný výkon ošetřujícího lékaře a/nebo veterinárního asistenta, ceny za provedená laboratorní vyšetření, ceny za spotřebované léky a zdravotnický materiál a případné další úkony v rámci poskytnuté Služby.

Orientační cenový odhad za Službu bude Klientovi sdělen na vyžádání před zahájením poskytování Služby, avšak skutečná cena se může navýšit/snížit vždy v závislosti na průběhu konkrétního poskytování služby. Klient bude na tyto změny celkové ceny neprodleně Klinikou upozorněn.

V případně složitějších zákrokech je Klinika oprávněna požadovat po Klientovi úhradu zálohy, a to před poskytnutím Služby ve výši až 100% předpokládané ceny za provedenou Službu. V případě neuhrazení zálohy je Klinika oprávněna poskytnutí Služby odmítnout, čímž nejsou dotčena ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek týkající se neodkladné péče.

V případech očekávaných složitějších výkonů (operace, časově náročnější vyšetření, příprava léků na míru pacientovi), je Klinika oprávněna účtovat Klientovi stornopoplatek, a to v případech, kdy se Klient bez náležité omluvy nedostaví k plánovanému výkonu, případně si nepřebere připravené léky. Výše stornopoplatku a konkrétní podmínky úhrady budou uvedeny ve Smlouvě. Klinika je oprávněna provést úhradu stornopoplatku rovněž formou jednostranného započtení proti Klientem složené záloze.

Ceny jsou uváděny včetně DPH.

Úplatu za Služby je možné hradit v hotovosti, a/nebo platebními kartami není-li v konkrétním případě mezi Klinikou a Klientem dohodnuto jinak.

V případě, kdy Klient není schopen dostát svému závazku a v plném rozsahu uhradit odměnu za poskytnuté Služby, je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit ošetřujícímu lékaři nebo úkon provádějícímu veterinárnímu pracovníkovi. Klient bere na vědomí, že v případě prodlení s úhradou odměny za Služby bude k dlužné částce připočten úrok z prodlení ve výši stanovené obecně závaznými právními předpisy. Klinika je oprávněna pohledávku za Klientem postoupit na třetí osobu, a to bez potřeby součinnosti s Klientem.

Za účelem zajištění / utvrzení pohledávky za Klientem, je Klinika oprávněna požadovat (v odůvodněných případech i před samotným poskytnutím Služby) sepsání uznání dluhu Klientem, vystavení zajišťovací směnky, případně poskytnutí dalších zajištění.

## **VLASTNICTVÍ RADIOGRAMŮ A OSTATNÍCH ZÁZNAMŮ O PACIENTOVI**

Poskytnutí Služby může zahrnovat vyhotovení záznamů o pacientovi, rentgenologické snímky, výsledky laboratorních vyšetření apod. I v případě, kdy ošetřující lékař nebo veterinární asistent či recepční vyúčtovali poplatek za provedení těchto vyšetření a interpretaci jejich výsledků, vlastnictví výsledného záznamu, např. rentgenový snímek, zůstává i po skončení poskytování Služby ve vlastnictví Kliniky. Na vyžádání může Klient, pokud to bude v možnostech Kliniky, obdržet kopii těchto vyšetření nebo záznamů. Klient je povinen uhradit Klinice náklady spojené s obstaráním kopií dokumentů.

Při přechodu k jinému veterinárnímu lékaři mimo Kliniku má Klient nárok na úplatné vydání karty pacienta.

Během ošetřování či hospitalizace mohou pracovníci veterinární kliniky pořizovat fotografie či jiné audiovizuální záznamy pacienta a nadále je bezplatně využívat za účelem vlastního marketingu a/nebo publikací. V případě, že Klient výslovně nesouhlasí s uveřejněním tohoto materiálu, je třeba toto v písemné formě sdělit ošetřujícímu lékaři nebo veterinárnímu pracovníkovi před zahájením poskytování Služby.

## **OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Klinika je povinna zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděla v souvislosti s výkonem odborné veterinární činnosti, pokud jí nebyla Klientem zproštěna. Tím není dotčena povinnost oznamovat

určité skutečnosti příslušným orgánům státní správy v případech, kdy je poskytnutí informací požadováno obecně závaznými právními předpisy.

Veškeré osobní údaje jsou důvěrné, budou použity pouze k uskutečnění plnění Smlouvy a nebudou jinak zveřejněny, poskytnuty třetí osobě. Osobní údaje, které jsou poskytnuty Klientem Klinice za účelem splnění objednávky, jsou shromažďovány, zpracovávány a uchovávány v souladu s platnými právními předpisy České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Klient dává Klinice svůj souhlas ke shromažďování a zpracování těchto osobních údajů pro účely splnění předmětu Smlouvy, a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním. Klient má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům.

Nebude-li v konkrétním případě mezi stranami dohodnuto jinak, bude vzájemná komunikace mezi Klinikou a Klientem probíhat telefonicky, prostřednictvím datové schránky, případně prostřednictvím emailu na adresy odsouhlasené v době uzavření Smlouvy (učinění objednávky).

## **POJIŠTĚNÍ**

Klinika prohlašuje, že je pojištěna a po celou dobu trvání poskytování Služeb bude udržovat své pojištění tak, aby pojistná smlouva dostatečně kryla riziko škod, které mohou vzniknout během poskytování Služeb Klientovi.

V případě, že je pacient pojištěn u některé z pojišťoven, nahlásí tuto skutečnost Klient Klinice před zahájením poskytování Služby. V případě absence pojištění pacienta, případně odmítnutí úhrady za Služby ze strany pojišťovny je povinen Klient v plné výši odměnu za Služby uhradit.

## **REKLAMAČNÍ PODMÍNKY**

Klient je povinen veškeré reklamace nebo stížnosti k průběhu poskytované služby neodkladně nahlásit ošetřujícímu lékaři nebo veterinárnímu pracovníkovi. Reklamace je možné podávat rovněž písemně a to zasláním na e-mail [info@medicanima.cz](mailto:info@medicanima.cz) nebo poštou na adresu MEDICANIMA, s.r.o., Voctářova 18, 180 00 Praha 8.

Klinika nebere zřetel na reklamace vztahující se k chybně stanovené diagnóze a/nebo volbě následné terapie včetně možných zdravotních komplikací, a to v případě, kdy jsou Klinice ze strany Klienta zamlčena důležitá fakta o pacientovi, sdělena mylná fakta, a/nebo byla nedodržena terapie dříve předepsaná ošetřujícím lékařem nebo veterinárním asistentem.

Klient má právo na změnu ošetřujícího lékaře nebo veterinární kliniky. Na jeho žádost bude poskytovaná služba ukončena a pacient vydán majiteli či převezen na jiné pracoviště.

Po dohodě o předčasném ukončení poskytované služby je Klient povinen uhradit vzniklé náklady na dosavadní průběh poskytování služby či ostatní náklady za tímto účelem veterinární klinice vzniklé. Totéž platí i v případě úmrtí pacienta, který byl k léčení přijat.

## **ZMĚNY VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK**

Klinika se zavazuje zveřejňovat obecné informace o změnách či ukončení poskytovaných služeb zejména prostřednictvím svých internetových stránek. Klinika je oprávněna měnit Všeobecné obchodní podmínky v celém rozsahu. Změnu Všeobecných obchodních podmínek oznámí Klinika prostřednictvím svých internetových stránek.

## **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Veterinární lékaři a majitelé zvířat jsou povinni se řídit platnou legislativou EU a ČR, a to zejména veterinárním zákonem 166/1999 Sb. a zákonem na ochranu zvířat proti týrání 246/1992 Sb.

Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. Smlouva se řídí českým právem, především zákonem 89/2012 Sb, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Případné spory mezi Klinikou a Klientem vyplývající ze Smlouvy budou s konečnou platností řešeny příslušným soudem České republiky.