

## Všeobecné podmínky spolupráce CENTRUM ZUBNÍ PÉČE U SMILE

(dále též Všeobecné podmínky spolupráce)

### Článek 1 - Základní ustanovení

- 1.1. CENTRUM ZUBNÍ PÉČE U SMILE je provozováno majitelem centra MUDr. Davidem Uriem, IČO 75046041, se sídlem Jugoslávská 659/11, 120 00, Praha – Vinohrady.
- 1.2. Provozovna CENTRA ZUBNÍ PÉČE U SMILE, IČ provozovny 1009922700, sídlí na adrese Pod Parukářkou 2760/8, 130 00, Praha 3 – Žižkov
- 1.3. „Klient“ je soukromá osoba čerpající zdravotní péči, služby a jiná plnění od CENTRA ZUBNÍ PÉČE U SMILE.
- 1.4. Všeobecné podmínky spolupráce specifikují a upravují smluvní vztahy a vymezují práva a povinnosti mezi Klientem a CENTREM ZUBNÍ PÉČE U SMILE (dále též U SMILE).
- 1.5. Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřené v souladu s právním předpisem České republiky a smluvní vztahy s Klientem, které nejsou upravené v těchto Všeobecných podmínkách spolupráce, se řídí zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník a vztahy s jiným klientem se řídí zákonem č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích.
- 1.6. Zdravotní péčí se rozumí soubor činností a opatření prováděných za účelem (i) předcházení, odhalení a odstranění vad ústní dutiny, (ii) udržení, obnovení nebo zlepšení zdravotního a funkčního stavu ústní dutiny.

### Článek 2 – Poskytování zdravotní péče a její rozsah

- 2.1. Zdravotní péče (dále též Služba) bude zaměstnanci U SMILE poskytována v Praze na adrese provozovny CENTRA ZUBNÍ PÉČE U SMILE, IČ provozovny 1009922700, se sídlem na adrese Pod Parukářkou 2760/8, 130 00, Praha 3 – Žižkov.
- 2.2. Všeobecné podmínky spolupráce upravují podmínky pro poskytování zdravotní péče v oblasti stomatology – (i) zachovné stomatology, (ii) dentální hygieny, (iii) bělení zubů a estetické stomatology, (iv) implantologie, (v) endodoncie, (vi) dalších služeb souvisejících s výkonem stomatologických služeb uvedených na webových stránkách U SMILE – [www.usmile.cz](http://www.usmile.cz) .
- 2.3. Zdravotní péči, nehrazenou zdravotní pojišťovnou, Klient hradí podle platného ceníku služeb. Platné změnění je k dispozici v provozovně U SMILE a/nebo na webových stránkách [www.usmile.cz](http://www.usmile.cz) .

- 2.4. Na přání klienta je zajištěn výpis ze zdravotní dokumentace a přehled plateb za výkony služeb realizovaných v U SMILE.

### Článek 3 – Objednání služeb (Zdravotní péče)

- 3.1. Možnosti objednání Služeb: (i) **telefonicky** na telefonním čísle +420 774 964 183, (ii) **elektronickou poštou** na adrese: [recepce@usmile.cz](mailto:recepce@usmile.cz), (iii) prostřednictvím **webových stránek** [www.usmile.cz](http://www.usmile.cz), (iv) **osobně** na recepci provozovny U SMILE.
- 3.2. Objednávka je Klientovi ze strany U SMILE potvrzena recepcí U SMILE v závislosti na způsobu objednání klientem uvedeným ve článku 3 odst. 3.1. (i) **telefonicky** při objednání Klienta, (ii) **elektronickou** poštou z adresy [recepce@usmile.cz](mailto:recepce@usmile.cz) v případě objednání prostřednictvím elektronické pošty nebo webových stránek nebo (iii) **osobně** při objednání Klienta.
- 3.3. Klientovi bude objednávka připomenuta ze strany U SMILE e-mailem 168 hodin a SMS 72 hodin před plánovanou návštěvou Klienta v následujících termínech uvedených v tabulce níže.

Den odeslání e-mailu	Den odeslání SMS	Den plánovaného ošetření
→ Pondělí	→ Pátek	Pondělí
→ Úterý	→ Sobota	Úterý
→ Středa	→ Neděle	Středa
→ Čtvrtek	→ Pondělí	Čtvrtek
→ Pátek	→ Úterý	Pátek

- 3.4. Pokud bude Klientovi upozorňující e-mail nebo SMS zpráva zasílána na neaktualizované kontakty (e-mail nebo telefonní číslo Klienta), nepřebírá za tuto skutečnost U SMILE žádnou zodpovědnost a e-mail a SMS zpráva upozorňující na návštěvu lékaře/ DH je považována za doručenu.

### Článek 4 – Etický kodex U SMILE

#### 4.1. Klient

- 4.1.1. Klient má možnost svobodného výběru služeb U SMILE.
- 4.1.2. Právo na poskytnutí služeb v rozsahu a kvalitě podle potvrzené objednávky U SMILE.
- 4.1.3. Právo na profesionální přístup ze strany zaměstnanců U SMILE.
- i. Maximální vstřícnost a individuální přístup ke Klientovi, poučení Klienta o jeho zdravotních a estetických obtížích a postupu vzájemné spolupráce obou stran při jejich odstranění.
  - ii. Náležitou odbornou úroveň při poskytování zdravotní péče podle pravidel vědy a uznávaných medicínských

- postupů, při respektování individuality Klienta, s ohledem na konkrétní podmínky a objektivní možnosti (lege artis).
- iii. Aplikaci certifikovaných zařízení, nástrojů, materiálů a postupů v souladu se současnými trendy stomatologické praxe.
  - iv. Možnost konzultovat službu s více zaměstnanci U SMILE.
  - v. Informace o rozsahu péče, nabízených službách a novinkách U SMILE.
- 4.1.4. Právo na ochranu osobních dat, tzn. že veškeré osobní údaje Klienta, včetně údajů citlivých uvedené ve vstupním dotazníku nebo v průběhu léčby, podléhají ochraně osobních údajů (včetně zpracování osobních údajů a nakládání se zdravotnickou dokumentací) podle zákona č. 20/1966 Sb., o péči a zdraví lidu (§67a a §67b ) a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů.
- 4.1.5. Klient je povinen při každé návštěvě U SMILE předložit bez vyzvání doklad o zdravotním pojištění.
- 4.1.6. Klient je povinen při objednání Služby oznamovat U SMILE změnu identifikačních údajů (zejména existence a typu zdravotního pojištění, změnu adresy, změnu kontaktních údajů (telefonního čísla, emailové adresy), změnu jména apod.).
- 4.1.7. Klient je povinen hradit poskytované Služby U SMILE nepodléhající zdravotnímu pojištění podle platného ceníku služeb, jehož platné znění je k dispozici v provozovně U SMILE a/nebo na webových stránkách [www.usmile.cz](http://www.usmile.cz) , pokud se nejedná o dárkový poukaz nebo poukaz na slevu služby vydaný U SMILE. V tomto případě je cena služby podle platného ceníku snížena o slevu, případně je služba hrazena dárkovým poukazem.
- 4.1.8. Klient je povinen obstarat si všechny potřebné doklady nutné k zajištění Služby.
- 4.1.9. Klient je povinen zajistit doprovod a dohled dospělé osoby u osob mladších 15 let nebo osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
- 4.1.10. Klient je povinen dostavit se v objednaném čase na místo sjednaných Služeb.
- 4.1.11. Pokud bude Klient dodržovat stanovený plán péče, pak má možnost čerpat další výhody v rámci U SMILE.
- 4.1.12. Klient je povinen počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví a/nebo majetku na úkor ostatních klientů nebo U SMILE a uhradit případnou škodu, kterou Klient způsobil U SMILE nebo ostatním poskytovatelům služeb v rámci čerpání služeb.

## 4.2. U SMILE

- 4.2.1. U SMILE bude vždy dbát při zpracování osobních údajů Klienta, aby Klient neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu zachování lidské důstojnosti, na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života. U SMILE je povinno dodržovat mlčenlivost podle zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 20/1966 Sb., o péči a zdraví lidu (§67a a §67b ).
- 4.2.2. V případě akutních obtíží Klienta se U SMILE zavazuje ošetřit ho co nejdříve, o upřednostnění akutních případů rozhoduje lékař.
- 4.2.3. Je na rozhodnutí lékaře nebo situaci lékaře přijmout nebo odmítnout Klienta do péče s výjimkou zákonem požadovaných situací.
- 4.2.4. Povinností U SMILE je poskytnout Službu Klientovi ve stanovených ordinačních hodinách uvedených na webových stránkách [www.usmile.cz](http://www.usmile.cz), v případě změny ordinačních hodin, nepřítomnosti lékaře nebo dentální hygienistky je Klient o této skutečnosti telefonicky informován prostřednictvím recepce U SMILE.
- 4.2.5. Povinností U SMILE je potvrdit Klientovi objednávku podle článku 3 – Objednání služeb odst. 3.2. a připomenout Klientovi objednávku podle článku 3 – Objednání služeb odst. 3.3.
- 4.2.6. U SMILE je povinno zajistit osobám uvedeným v objednávce poskytnutí Služeb specifikovaných v této objednávce v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami spolupráce a obecně závaznými právními předpisy a poskytnout Klientovi služby v termínu, rozsahu a kvalitě potvrzené objednávky.
- 4.2.7. Povinností U SMILE je sestavit Klientovi plán péče a osobně předat Klientovi plán péče nebo jej doručit prostřednictvím elektronické pošty na emailovou adresu uvedenou Klientem. V případě, že není možné plán péče Klientovi osobně předat, a/nebo Klient neuvede emailovou adresu, je nutné domluvit se s Klientem na jiném způsobu doručení plánu péče.
- 4.2.8. U SMILE se zavazuje pravdivě a řádně informovat Klienta o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro poskytnutí služby důležité a které jsou U SMILE známy.
- 4.2.9. Povinností U SMILE je seznámit Klienta s ceníkem sjednaných služeb a se službami, které jsou částečně nebo plně hrazeny v rámci zdravotního pojištění.
- 4.2.10. U SMILE je povinno informovat Klienta o smluvních zdravotních pojišťovnách. Aktuální seznam spolupracujících zdravotních pojišťoven je dostupný v provozovně U SMILE a/nebo na webových stránkách [www.usmile.cz](http://www.usmile.cz).

4.2.11. Povinností U SMILE je přijmout a prošetřit přijaté stížnosti a reklamace od Klienta.

### Článek 5 – Ceny a platební podmínky

- 5.1. Všechny ceny služeb U SMILE jsou uvedeny v příslušných cenících v provozovně U SMILE a/nebo na webové stránce [www.usmile.cz](http://www.usmile.cz).
- 5.2. Služby, které nejsou plně nebo částečně hrazené zdravotní pojišťovnou Klienta, Klient hradí podle aktuálního ceníku služeb U SMILE.
- 5.3. Úhradu objednaných služeb provádí Klient po uskutečnění Služby.
- 5.4. Úhrada části objednaných Služeb před uskutečněním služby ve výši 30% (50% v případě ošetření zubními implantáty) plánovaného úkonu je požadována od nových Klientů, se kterými nemá U SMILE historickou zkušenost. Platba je uskutečněna předem po vstupní prohlídce při objednání na recepci na další úkon doporučený lékařem nebo dentálním hygienistou. V tomto případě je Klientovi zřízen kreditový účet, na který jsou prostředky poukázány. Při další návštěvě je možné uhradit Službu prostřednictvím tohoto kreditu a následně podle volby klienta podle odst. 5.5. tohoto článku.
- 5.5. Možnosti úhrady služeb v U SMILE jsou následující: (i) hotově, (ii) platební kartou, (iii) prostřednictvím předplacených dárkových poukazů vydaných U SMILE, (iv) kreditem (z účtu Klienta vedeného U SMILE za účelem úhrady služeb poskytovaných U SMILE), (v) platební kartou TICKET Benefits od firmy ACCOR a EDENRED, (vi) poukazy Ticket Benefits MULTI – Ticket Benefits MEDICA – Ticket Compliments nebo (vii) bezhotovostním převodem na účet U SMILE na základě vystavené faktury po individuální dohodě U SMILE a Klienta.
- 5.6. Informace o složených zálohách a platbách z kreditového systému je Klientovi sdělena na požádání recepcí U SMILE.

### Článek 6 – Reklamace a záruční doba, stížnosti a pochvaly

- 6.1. Klient je oprávněn uplatnit reklamaci, stížnost a pochvalu přímo u U SMILE.
- 6.2. Stížnost, pochvala nebo poptávka Klienta může mít formu (i) telefonického kontaktu na recepci U SMILE, (ii) ústního oznámení na recepci U SMILE nebo (iii) písemného oznámení prostřednictvím pošty na adresu provozovny U SMILE nebo (iv) písemného oznámení prostřednictvím elektronické pošty na email [recepce@usmile.cz](mailto:recepce@usmile.cz).
- 6.3. Reklamaci je nutné Klientem oznámit vždy písemně nebo osobně ošetřujícímu lékaři při osobní návštěvě U SMILE.

- 6.4. V případě reklamace Služeb je Klient povinen uplatnit své požadavky na nedostatky bez zbytečného odkladu přímo u poskytovatele Služby (U SMILE) tak, aby mohly být ihned odstraněny na místě. Pokud toto není možné, je nutné s Klientem sepsat na místě písemnou reklamaci, případně je Klient oprávněn zaslat písemnou reklamaci prostřednictvím (i) elektronické pošty na email [recepce@usmile.cz](mailto:recepce@usmile.cz) nebo (ii) poštou na adresu provozovny U SMILE.
- 6.5. V případě fixní protetiky (tzn. korunek, můstků, faset) a Služeb, kdy oprava bude obtížná nebo nemožná, je Klient povinen vznést případné reklamace bez zbytečného odkladu, aby bylo možné zabezpečit opravu v nejbližším možném termínu a předejít tím dalším komplikacím.
- 6.6. Klient je oprávněn podat písemnou stížnost, pochvalu a poptávku u kteréhokoliv zaměstnance U SMILE.
- 6.7. Podání reklamace nezbavuje Klienta povinnosti řádně uhradit cenu čerpaných Služeb.
- 6.8. Stížnost a reklamace jsou vyřešeny co nejdříve, v ojedinělých případech nejpozději do 15 pracovních dní od převzetí stížnosti nebo podnětu k reklamaci. Při převzetí telefonické stížnosti je Klient informován o následném postupu.
- 6.9. Stížnosti a reklamace Klienta řeší oprávnění pracovníci U SMILE.
- 6.10. Klient má právo uplatnit právo z vady na individuálně zhotovené stomatologické práce. Záruční doba na individuálně zhotovené stomatologické práce je 6 měsíců od jejich zhotovení. V případě, že Klient pravidelně navštěvuje dentální hygienu U SMILE minimálně 2x ročně a stav jeho ústní dutiny odpovídá optimální péči v rámci domácí dentální hygieny (IBI status je nižší než 20 % včetně = výborná dentální hygiena), pak je Klientovi poskytnuta záruční doba 36 měsíců na individuálně zhotovené stomatologické práce.

## Článek 7 – Storno poplatky a pravidla pro storna objednávky

- 7.1. Klient má právo kdykoliv odstoupit od potvrzené objednávky Služby. Toto odstoupení musí být realizováno (i) **telefonicky** na telefonním čísle +420 774 964 183, (ii) **elektronickou poštou** na adresu: [recepce@usmile.cz](mailto:recepce@usmile.cz), (iii) prostřednictvím **webových stránek** [www.usmile.cz](http://www.usmile.cz) nebo (iv) **osobně** na recepci provozovny U SMILE.
- 7.2. Odstoupení od potvrzené objednávky musí být prokazatelně doručeno U SMILE (vizte odst. 7.1. tohoto článku).
- 7.3. Klient je oprávněn zrušit potvrzenou objednávku jen do dne sjednané Služby a jen zaplacením částky odstupného (storno poplatku), který činí:
  - 2 pracovních dní včetně před dnem poskytnutí Služby bez odstupného (storno poplatku).

- 1 pracovní den včetně před poskytnutím služby 600 Kč v případě objednané služby lékaře/ 300 Kč v případě objednané služby dentální hygieny.
  - V den poskytnutí Služby 1200 Kč v případě objednané služby lékaře/ 600 Kč v případě objednané služby dentální hygieny.
- 7.4. Pokud dojde k opakovanému zrušení termínu objednávky Klientem nebo opakovanému nedostavení se Klienta na domluvený termín, v den plánované Služby, bude Klient pro plánované ošetření vyzván ke složení zálohy ve výši minimálně ceny plánovaného ošetření. V případě, že se Klient následně nedostaví na plánované ošetření, nemá nárok na vrácení zálohy.
- 7.5. U SMILE nebude zálohu a/nebo storno poplatek zadržovat/ vymáhat pokud k odložení návštěvy vedou závažné podmínky Klienta.
- 7.6. V případě, že bude termín Služby Klienta zrušen ze strany U SMILE do 1 pracovního dne před plánovaným ošetřením, je Klient oprávněn čerpat slevu na další ošetření ve výši 10% z plánovaného ošetření.

### Článek 8 – Spolupráce se zdravotními pojišťovnami

- 8.1. U SMILE spolupracuje s vybranými zdravotními pojišťovnami. Seznam spolupracujících zdravotních pojišťoven je zveřejněn na webových stránkách [www.usmile.cz](http://www.usmile.cz) a/nebo je k nahlédnutí na recepci provozovny U SMILE.
- 8.2. Úkony hrazené zdravotními pojišťovnami jsou uvedeny v aktuálním ceníku Služeb, který je k dispozici na webových stránkách [www.usmile.cz](http://www.usmile.cz) a/nebo je k nahlédnutí na recepci provozovny U SMILE.

### Článek 9 – Závěrečná ustanovení a další dohody

- 9.1. Platnost těchto Všeobecných podmínek spolupráce se vztahuje na Služby poskytované U SMILE jen tehdy, pokud není vzájemnou dohodou mezi U SMILE a Klientem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností odchylně, a to vždy písemnou formou.
- 9.2. Do Všeobecných podmínek spolupráce je možné nahlížet na recepci provozovny U SMILE a/nebo na webových stránkách [www.usmile.cz](http://www.usmile.cz).
- 9.3. U SMILE má právo odmítnout poskytnutí zdravotního výkonu Klientovi, pokud Klient odmítne uhradit požadovanou zálohu a/nebo pokud Klient neuhradí cenu za provedený výkon. Toto ustanovení se nevztahuje na zdravotní výkony poskytované ve smyslu akutní péče a s výjimkou zákonem požadovaných situací.

- 9.4. U SMILE má právo jednostranně měnit a doplňovat tyto Všeobecné podmínky spolupráce. Aktuální verze Všeobecných podmínek spolupráce je umístěna na webových stránkách [www.usmile.cz](http://www.usmile.cz).
- 9.5. Pokud se některé z ustanovení těchto Všeobecných podmínek spolupráce stane z nějakého důvodu neplatným, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ustanovení. To neplatí, stanoví-li kogentní ustanovení občanského zákoníku něco jiného.
- 9.6. **Tyto Všeobecné podmínky spolupráce nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 11. 2016** a plně nahrazují veškeré předchozí Všeobecné podmínky spolupráce.