



## Všeobecné obchodní podmínky

Nemocnice Havířov, příspěvková organizace  
se sídlem Dělnická 1132/24, 736 01 Havířov  
IČ: 008 44 896, DIČ: CZ 008 44 869  
(dále jen poskytovatel)

tímto stanoví v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen OZ),  
pro poskytování služeb ve své provozovně tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP):

### I. Definice a zkratky

1.1 Následující pojmy/zkratky užívané v tomto dokumentu znamenají a rozumí se jimi toto:

<b>GDPR</b>	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů
<b>OZ</b>	Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
<b>VOP</b>	Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele zpracované v tomto dokument, které poskytovatel zpřístupňuje online v rezervačním systému Reservatic a v tištěné podobě v Rezervační kanceláři
<b>Ceník vybraných výkonů pro samoplátce</b>	Součástí nabídky služeb poskytovatele definované v čl. 3 VOP, dostupný na webu poskytovatele <a href="http://nemocnicehavirov.cz">Ceník   Nemocnice Havířov (nemocnicehavirov.cz)</a>
<b>klient/pacient</b>	Fyzická osoba, která je pacientem poskytovatele ve smyslu zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách
<b>nabídka</b>	Nabídka služeb uveřejněná prostřednictvím webu poskytovatele s uvedením ceny služeb v Ceníku poskytovatele
<b>On-line rezervační systém</b>	On-line rezervační systém Reservatic využívaný klienty pro objednávání zdravotních služeb pro samoplátce (nehrazených z veřejného zdravotního pojištění)
<b>poskytovatel/provozovna</b>	Nemocnice Havířov, příspěvková organizace, sídlo: Dělnická 1132/24, 736 01 Havířov, IČ: 008 44 896, DIČ: CZ 008 44 869
<b>Rezervační kancelář</b>	Pracoviště Nemocnice Havířov, příspěvková organizace, Dělnická 1132/24, 736 01 Havířov, Bezplatná linka 800 42 42 42, e-mail: <a href="mailto:rezervace@nemhav.cz">rezervace@nemhav.cz</a>
<b>služby</b>	veškeré služby nabízené poskytovatelem prostřednictvím Ceníku vybraných výkonů pro samoplátce <a href="http://nemocnicehavirov.cz">Ceník   Nemocnice Havířov (nemocnicehavirov.cz)</a>
<b>uveřejnění</b>	Zajištění dostupnosti informace nebo dokumentu a jejich zpřístupnění klientům prostřednictvím pracovníků Rezervační kanceláře, nebo uvedení dokumentu na webové stránce poskytovatele na adrese <a href="http://www.nemocnicehavirov.cz">www.nemocnicehavirov.cz</a>

## **II. Základní ustanovení**

- 2.1 Poskytovatel je provozovatelem zdravotnického zařízení a klientům poskytuje v rámci předmětu své činnosti ve své provozovně také zdravotní služby nehrazené z veřejného zdravotního pojištění.
- 2.2 Poskytovatel je oprávněn požadavek klienta na poskytnutí služeb odmítnout, pokud takové odmítnutí není v rozporu se zákonem o zdravotních službách.
- 2.3 Klient je oprávněn poskytování péče odmítnout a/nebo vůbec péči nepožadovat. Klient je spotřebitelem a objednatelem zdravotních služeb poskytovaných poskytovatelem.
- 2.4 Klient je povinen sdělit poskytovateli veškeré podstatné skutečnosti, které mohou ovlivnit poskytování péče, např. závažná onemocnění, infekční onemocnění a dlouhodobě užívané léky. Klient musí na pracovišti poskytovatele dodržovat jeho pokyny a nařízení týkající se pohybu a vstupu do prostor pracoviště.
- 2.5 Klient je povinen oznámit poskytovateli vždy před započítáním poskytování zdravotních služeb případná i aktuální narušení zdravotního stavu, která mohou způsobit nežádoucí komplikace.
- 2.6 Klient bere na vědomí, že prostory provozovny mohou být monitorovány kamerovým systémem.
- 2.7 VOP upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti s poskytováním služeb klientovi. Ujednání o poskytnutí služby je učiněno na základě on-line rezervace služby klientem prostřednictvím rezervačního systému Reservatic a její okamžitě úhrady přes platební bránu.
- 2.8 Ustanovení těchto VOP (včetně ceníku) může poskytovatel měnit či doplňovat. Práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění VOP tímto ustanovením nejsou dotčena. Při změně VOP poskytovatel aktualizuje tyto prostřednictvím webových stránek a v on-line rezervačním systému Reservatic.
- 2.9 Za smlouvu řídící se těmito VOP se považuje vzájemně potvrzená objednávka konkrétní služby poskytovatele potvrzujícím e-mailem nebo sms zprávou. Klient je dle těchto VOP osoba, jež uzavřela smlouvu s poskytovatelem.

## **III. Nabídka služeb**

- 3.1. Poskytovatel poskytuje péči na základě požadavku klienta v rozsahu dle předmětu své činnosti a odbornosti, v návaznosti na aktuální nabídku služeb a kapacitní možnosti poskytovatele. Aktuální nabídku poskytovatel uveřejňuje v on-line rezervačním systému Reservatic.
- 3.2. Provozní doba, stejně jako kontakty na poskytovatele jsou uveřejněny na webu nemocnice.

#### **IV. Uzavření smlouvy**

4.1 Předmětem smlouvy je poskytnutí dohodnuté služby poskytovatelem klientovi, v termínu dohodnutém v elektronicky potvrzené objednávce potvrzujícím e-mailem nebo sms zprávou, za cenu dle aktuálního Ceníku vybraných výkonů pro samoplátce [Ceník | Nemocnice Havířov \(nemocnicehavirov.cz\)](#). Poskytovatel se zavazuje poskytnout klientovi dohodnuté služby, klient se zavazuje za poskytnuté služby uhradit sjednanou cenu.

#### **V. Cena**

5.1 Cena služeb poskytovaných poskytovatelem je určena v Ceníku vybraných výkonů pro samoplátce a jeho aktuální platné znění je zveřejněno na webové stránce poskytovatele [Ceník | Nemocnice Havířov \(nemocnicehavirov.cz\)](#). Ceník je nedílnou součástí těchto VOP. Ceník může být kdykoliv ze strany poskytovatele změněn, a to samostatně nebo současně se zněním VOP.

5.2 Cena je sjednána jako smluvní. Klient před započítáním čerpání služeb potvrzuje, že je seznámen s aktuálně platným ceníkem. Cena poskytovaných služeb je splatná ihned.

5.3 Klient je povinen uhradit cenu služby řádně a včas.

#### **VI. Storno podmínky, změna, zrušení či přerušení absolvování sjednaných služeb**

6.1 Klient je povinen se dostavit k poskytnutí sjednaných služeb v termínu, jež si zvolil při on-line rezervaci služby. Termín je závazný a rezervován, je-li potvrzen potvrzujícím e-mailem nebo sms zprávou poskytovatelem. Nedostaví-li se klient k poskytnutí služeb, jež si rezervoval a uhradil, přičemž nezruší termín vůbec a/nebo zruší termín ve lhůtách uvedených v tomto článku VOP, uhradí poskytovateli smluvní pokutu ve formě jednorázového storno poplatku. Storno poplatek bude započten na náhradu škody, která vznikne poskytovateli v souvislosti s připraveností k poskytnutí sjednané služby, zejména újma zahrnující zmeškaný čas pracovníka poskytovatele, celkovou přístrojovou a funkční připravenost poskytovatele pro poskytnutí služby v termínu rezervovaném pro klienta. Klient je povinen termín zrušit písemně předem, a to na e-mail Rezervační kanceláře: [rezervace@nemhav.cz](mailto:rezervace@nemhav.cz).

6.2 Pro poskytování služeb stanoví poskytovatel následující podmínky pro zrušení a změnu termínu a výši storno poplatku:

6.2.1. V případě, že klient zruší bez udání důvodu termín objednané služby více než 30 dnů před zahájením jejího čerpání, nabídne poskytovatel klientovi nový termín. Nedohodnou-li se smluvní strany na novém náhradním termínu, považuje se zrušení nástupu na daný termín za odstoupení od smlouvy a smlouva je tímto ukončena. Poskytovatel vrátí klientovi dosud uhrazenou cenu, a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy došlo k odmítnutí náhradního termínu.

6.2.2. V případě, že klient zruší termín objednané služby méně než 30 dnů před zahájením jejího čerpání z důvodu nemoci klienta, kterou doloží písemným lékařským potvrzením (zprávou), poskytovatel poskytne klientovi náhradní termín ve stejném rozsahu a za stejnou cenu. Klient je povinen poskytovateli doložit písemnou lékařskou zprávu.

6.2.3. V případě, že klient zruší termín objednané služby méně než 30 dnů před zahájením jejího čerpání, aniž doloží důvody onemocnění dle odstavce výše, platí, že poskytovateli vzniká nárok na storno poplatek, jehož výše činí:

- 30 % z ceny služby, pokud klient zruší termín 30-15 dnů před zahájením;
- 50 % z ceny služby, pokud klient zruší termín 14-7 dnů před zahájením;
- 100 % z ceny služby, pokud klient zruší termín méně než 7 dnů před zahájením nebo nezruší termín vůbec;

6.3 Pro případy, kdy dojde k přerušení již zahájeného poskytování služeb, platí následující podmínky:

6.3.1. Přeruší-li klient již zahájené poskytování objednané služby z důvodu nemoci, kvůli které není schopen dále pokračovat, je klient povinen bez zbytečného odkladu tuto skutečnost sdělit poskytovateli a doložit písemné lékařské potvrzení této skutečnosti. Poskytovatel nabídne klientovi nové náhradní termíny v tom rozsahu, ve kterém zbývá objednané služby vyčerpat, a to v následujících 3 kalendářních měsících, jež bezprostředně navazují na měsíc, ve kterém došlo k přerušení čerpání služeb z důvodu nemoci. V případě, že klient nevyužije nabízené náhradní termíny, tyto odmítne nebo se na daný náhradní termín nedostaví, považuje se tímto zbývající rozsah služeb za vyčerpaný a služba za poskytnutou; klientovi nevzniká nárok na vrácení poměrné částky z ceny služby.

6.3.2. V případě, že se klient nedostaví na některý z termínů zahájeného poskytování služeb, aniž zmeškání či přerušení neodůvodní, jak je uvedeno v odstavci výše, považuje se daný termín za absolvovaný a klient nemá nárok na vrácení ceny poměrné částky připadající na jím nevyčerpané služby.

6.4 V případě, že poskytovatel nabízí klientovi nový (náhradní) termín poskytnutí služby, poskytovatel neručí za to, že danou službu bude provádět a poskytovat stejný pracovník poskytovatele jako u původního termínu.

6.5 Storno poplatek je splatný na podkladě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem nejpozději do dvou měsíců, a to od data písemného oznámení zrušení čerpání objednaných služeb klientem poskytovateli dle podmínek uvedených ve článku 6.2..

## **VII. Ostatní práva a povinnosti smluvních stran**

- 7.1 Klient je povinen všechny údaje a informace, jež uvede v objednávce, uvést pravdivě, úplně a v aktuálním znění.
- 7.2 Klient je v průběhu poskytování služby spolupracovat s pracovníky poskytovatele, zejména sdělovat veškeré podstatné informace, nezamlčet žádné informace o zdravotním stavu, zejména sdělit informace o infekčních onemocněních se kterými přišel do styku před započítáním poskytování služeb, či kterými by mohl trpět.
- 7.3 Klient je povinen ve sjednaný termín dostavit se včas, nejpozději 15 minut předem, aby měl dostatek času se připravit na objednaný výkon.
- 7.4 Klient je povinen se v prostorách poskytovatele chovat tak, aby nedošlo k poškození majetku poskytovatele ani jiných osob a zejména chovat se tak, aby nedošlo k ohrožení či újmě na zdraví svém či jiných osob v objektu. Klient je povinen dodržovat základní bezpečnostní opatření a respektovat pokyny týkající se požární ochrany, prevence bezpečnosti osob. Ve všech objektech a prostorách provozovny je sjednán zákaz kouření. Klient je povinen řídit se pokyny poskytovatele platnými v provozovně.
- 7.5 V případě, že klient nebo osoba, které je poskytována služba, je dítě do 15 let, nebo osoba, jež není schopna sama se o sebe postarat v běžných záležitostech, nebo osoba se zdravotním omezením, je pro absolvování služby poskytované poskytovatelem nezbytný doprovod dospělé osoby, případně zákonného zástupce.
- 7.6 Klient má právo na poskytnutí služeb ve sjednaném rozsahu a uhrazené ceně.
- 7.7 Klient má právo být srozumitelně informován o svém zdravotním stavu, o účelu, povaze, předpokládaném přínosu služeb, možných důsledcích a rizicích, má právo dotazovat se k navrhovanému postupu a právo na dostatečné vysvětlení všech postupů týkajících se jeho osoby. Jde-li o nezletilého klienta (osoba, které je poskytována služba) nebo klienta, který je omezen na svéprávnosti, právo na informace o zdravotním stavu a právo klást otázky náleží zákonnému zástupci a opatrovníkovi pacienta a pacientovi, je-li k takovému úkonu přiměřeně rozumově vyspělý. Klient se může vzdát práva na podání těchto informací, o této skutečnosti bude učiněn písemný záznam.
- 7.8 Klient má právo při poskytování služeb na úctu, důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí v souladu s charakterem poskytovaných služeb. Klient má dále právo na nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce nebo opatrovníka, v případě nezletilé osoby; dospělý klient má právo na nepřetržitou přítomnost osoby jim určené, osoby určené opatrovníkem, osoby blízké apod. nenaruší-li jejich přítomnost poskytování služeb.
- 7.9 Klient má kdykoliv právo kdykoli ukončit poskytování služeb u poskytovatele (odstoupit od smlouvy), v takovém případě se postupuje podle důvodu ukončení v souladu s ustanoveními čl. VI těchto VOP upravujícími zrušení (storno) služeb.
- 7.10 Klient má právo odmítnout přítomnost osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka. Klient bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že z důvodů provozních nelze zcela zajistit, aby poskytování péče nezhlédly a nebyly přítomny jiné osoby.

- 7.11 Klient se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem (pes asistenční nebo vodící), má právo s ohledem na svůj aktuální zdravotní stav na doprovod a přítomnost psa u sebe ve zdravotnickém zařízení.
- 7.12 Klient má právo nahlížet do zdravotních záznamů poskytovatele týkající se jeho osoby.
- 7.13 Klient má právo vyjádřit se ke kvalitě poskytovaných služeb a žádat nápravu vadného stavu.
- 7.14 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděl v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb. Touto povinností poskytovatel zavazuje i všechny své pracovníky.
- 7.15 Poskytovatel má právo a toto si vyhrazuje kdykoli odmítnout poskytování služeb klientovi a odstoupit od uzavřené smlouvy, a to i bez uvedení důvodů, zejména však z důvodu nevhodnosti daných služeb ve vztahu ke zdravotnímu stavu klienta (vzhledem k bezpečnosti a ohrožení zdravotního stavu klienta, neefektivnosti čerpání této služby) nebo z důvodů kapacitních a organizačních. V takovém případě vrátí poskytovatel celkovou cenu dosud nevyužitých služeb k rukám klienta nebo osoby, jež cenu uhradila za něj.
- 7.16 Poskytovatel v žádném případě neodpovídá za jakékoliv škody na zdraví či majetku, přímou či nepřímou újmu, jež klientovi vznikne v důsledku nebo v souvislosti s tím, že klient:
- zamlčel, vědomě neposkytl, neuvedl, nedodal včasné, aktuální úplné a přesné informace o svém zdravotním stavu, a to předem i v průběhu poskytování služeb
  - zamlčel nové zdravotní problémy, nesdělil aktuální zdravotní stav, nesdělil případné nežádoucí efekty terapie, zamlčel infekční onemocnění či styk s osobou trpící infekčním onemocněním
  - přes výslovné upozornění o nevhodnosti některého postupu na tomto trval
  - porušil některé z ustanovení těchto VOP
  - porušil některé z provozního řádu
  - porušil přímý pokyn poskytovatele.
- 7.17 S ohledem na ochranu soukromí ostatních klientů, na ochranu soukromí zaměstnanců poskytovatele, je zakázáno průběh poskytovaných služeb jakkoli natáčet, pořizovat audiovizuální záznamy, záznamy zvukové či obrazové, a to bez výslovného souhlasu poskytovatele.
- 7.18 Poskytovatel se souhlasem klienta má právo pořizovat fotografie a audiovizuální záznamy průběhu poskytování služeb, a to pro vedení interních záznamů a pro možnost vyhodnocení, zda poskytované služby přináší pozitivní výsledek. Takové záznamy je poskytovatel oprávněn využít i pro vlastní vědecké, výukové či jiné účely.
- 7.19 Veškeré fotografické či audiovizuální záznamy, mohou být předány třetím osobám či zveřejněny jen s výslovným souhlasem klienta (mimo účely vědecké, publikační či výukové). Poskytovatel dbá, aby případným užitím záznamu nebyla snížena důstojnost klienta.

## VIII. Uplatnění vad

- 8.1 V případě, že klientovi nejsou nebo nebyly služby poskytovány v rozsahu a kvalitě tak, jak byly sjednány, má klient právo vytknout vady.
- 8.2 Klient poskytovatele služeb na vady upozorní písemnou formou. Reklamaci je povinen doručit poskytovateli bezodkladně, poté, kdy klient zjistil porušení, nejpozději ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy došlo k porušení povinnosti poskytovatele. Klient je povinen srozumitelně a podrobně v reklamaci popsat, v čem spočívá porušení povinností poskytovatele a poskytnout následně poskytovateli součinnost k vyřízení reklamace.
- 8.3 Poskytovatel ve lhůtě nejpozději 30 dnů sdělí klientovi písemně stanovisko k jeho reklamaci. Ve výjimečných případech může být tato lhůta prodloužena až na 60 dnů, o této skutečnosti však poskytovatel klienta předem písemně upozorní.
- 8.4 V případě, že poskytovatel shledá reklamaci jako oprávněnou, má klient právo na přiměřenou slevu z ceny služeb či doplnění chybějícího sjednaného rozsahu v náhradním termínu.
- 8.5 V případě, že reklamace bude shledána jako neoprávněná, bude o této skutečnosti klient písemně upozorněn a reklamace se považuje za vyřízenou.

## IX. Závěrečná ujednání

- 9.1 Poskytovatel je správcem osobních údajů klienta. Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s příslušnými právními předpisy zejména se Zákonem o zpracování osobních údajů č. 110/2019 Sb. a Nařízením EU č. 2016/679 Obecné nařízení o ochraně OU (GDPR). Poskytovatel informuje klienta, že v souladu s uvedenými právními předpisy má v oblasti ochrany osobních údajů právo na informace. Veškeré informace o zpracování osobních údajů jsou klientům k dispozici na webu poskytovatele: [Ochrana osobních údajů - GDPR | Nemocnice Havířov \(nemocnicehavirov.cz\)](#). Klient přijetím těchto VOP prohlašuje, že byl seznámen se svými právy, podrobně si daná ujednání přečetl a seznámil se s hlavními zásadami zpracování osobních údajů, které jsou uvedeny na webu poskytovatele služeb.
- 9.2 Poskytování některých zdravotních služeb je vázáno podpisem Informovaného souhlasu pacienta, tento je podepisován fyzicky za přítomnosti lékaře/zdravotního personálu, a to v den čerpání služby.
- 9.3 9.2. Poskytovatel a klient se dohodli, že veškerá komunikace mezi nimi bude probíhat písemně či formou e-mailové komunikace. E-mail se považuje za doručený v den odeslání na předem sjednanou, platnou e-mailovou adresu Rezervační kanceláře: [rezervace@nemhav.cz](mailto:rezervace@nemhav.cz).
- 9.4 Smluvní vztahy mezi klientem a poskytovatelem a tyto VOP jsou uzavírány v jazyce českém a řídí se právním řádem České republiky, zejména OZ a předpisy upravujícími poskytování zdravotních služeb.
- 9.5 Tyto VOP jsou platné dnem vydání.

V Havířově dne 20. 06. 2023

Nemocnice Havířov, příspěvková organizace