



OBCHODNÍ PODMÍNKY VETERINÁRNÍ KLINIKY MyVet s.r.o.

ÚVOD

Tyto všeobecné obchodní podmínky společnosti Veterinární kliniky MyVet s.r.o, se sídlem Budějovická 81, 252 42, Jesenice, IČO03551563, DIČ: CZ03551563, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka: 233110 (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 jiným veterinárním pracovníkem (recepční, veterinárním asistentem) vzniká písemně, případně i 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 prostřednictvím emailu nebo objednávka uskutečněná prostřednictvím webového formuláře na internetových stránkách www.veterinarni-klinika.com.

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 Klinikě 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 ústně nebo písemně prokázáno zmocnění třetí osoby Majitelem. Jde-li o naléhavý úkon, nutný v zájmu předcházení, zamezení, šíření a zdolání nebezpečné nákazy, nepotřebuje ošetřující lékař a/nebo veterinární asistent souhlas Klienta k jeho provedení.

Klinika nese 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 nebo odmítne předepsanou léčbu (poskytovanou Službu) či ji nebude dodržovat dle pokynů, nese Klinika, ošetřující lékař nebo jiný veterinární pracovník odpovědnost za případné zdravotní komplikace či úmrtí pacienta, v tomto případě je lékař oprávněn vyžadovat od Klienta podepsání dokumentu ve kterém i přes poskytnuté informace a poučení zákrok odmítá.

Klient je povinen sdělit Klinice veškeré podstatné skutečnosti, které mohou ovlivnit poskytování péče, např. závažná onemocnění, infekční onemocnění a dlouhodobě užívané léky, dále případná dřívější i aktuální narušení zdravotního stavu, která mohou způsobit nežádoucí komplikace. Klient je povinen všechny údaje a informace uvést pravdivě a úplně. Totéž platí o všech informacích a údajích sdělených klinice nebo jejím pracovníkům v průběhu poskytování služby.

Klinika v žádném případě neodpovídá za jakékoli škody na zdraví či majetku, přímou či nepřímou újmu, jež Klientovi vznikne v důsledku nebo v souvislosti s tím, že tento: zamlčel, vědomě neposkytl, nevedl, nedodal včasné, aktuální, úplné a přesné informace o zdravotním stavu pacienta a to předem i v průběhu poskytování služeb, zamlčel nové zdravotní problémy, nesdělil aktuální zdravotní stav, nesdělil případné nežádoucí efekty, zamlčel infekční onemocnění či styk s jiným zvířetem trpícím infekčním onemocněním, přes výslovné upozornění o nevhodnosti některého postupu na tomto trval, porušil některé z ustanovení těchto všeobecných obchodních podmínek, porušil přímý pokyn, doporučení či omezení kliniky, jejího pracovníka nebo spolupracovníka.

S ohledem na ochranu soukromí ostatních Klientů a pracovníků Kliniky, je zakázáno celý průběh poskytování služeb (od přijetí po propuštění) jakkoli natáčet, pořizovat audiovizuální záznamy, záznamy zvukové či obrazové, bez výslovného písemného souhlasu Kliniky.

Klient není oprávněn vstupovat do prostor, kde jsou hospitalizována zvířata, do skladu, recepce a kanceláře a na operační sály a to ani v případě hospitalizace či chirurgického zákroku u svého zvířete. Povolit návštěvu pacienta na Klinice je oprávněn výhradně ošetřující lékař. Případnou návštěvu je možné uskutečnit ve veřejných prostorách Kliniky, které určí ošetřující lékař. Klient i osoby jej doprovázející musí v prostorách Kliniky dodržovat pokyny a nařízení týkající se pohybu a vstupu do prostor. Jsou povinni chovat se zde dle pravidel slušného chování 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 a zákaz vstupu osobám pod vlivem alkoholu a návykových látek.** Klient bere na vědomí, že prostory Kliniky mohou být monitorovány kamerovým systémem.

Vedle Služeb poskytuje Klinika rovněž doplňkové služby spočívající především v prodeji krmiva, hraček a doplňků. **Léčiva pro pacienty kteří nejsou na Klinice registrováni a pravidelně ošetřováni je možné Klientovi vydat pouze po předložení receptu od jeho ošetřujícího lékaře či po předložení lékařské zprávy ošetřujícího lékaře ze které je zřejmé, že pacient tyto léky trvale nebo dočasně užívá. Léčiva bez vyšetření pacienta lékařem není možné vydávat ani pacientům, kteří jsou na klinice registrováni, vždy je třeba konzultace s lékařem.** Euthanasie u pacientů, zejména těch kteří nejsou na naší klinice registrováni a pravidelně léčení provádíme po pečlivém vyšetření zdravotního stavu pacienta (toto může v některých případech vyžadovat kromě klinického i další laboratorní vyšetření nebo vyšetření za pomoci zobrazovacích metod). U na Klinice neregistrovaných pacientů vždy vyžadujeme podepsání souhlasu Klienta se zákrokem, bez podepsaného souhlasu není možné euthanasii provést.

Klient musí před zahájením poskytnutí Služeb (zejména chirurgického zákroku a zákroku v celkové anestezii) podepsat informovaný souhlas s poskytnutím Služeb. Bez informovaného souhlasu Klienta nelze Služby poskytnout. Před zahájením poskytnutí Služeb Klinika informuje srozumitelným způsobem v dostatečném rozsahu Klienta o vybraném postupu při poskytnutí Služeb. Zejména včetně jeho účinků, případných rizik, kontraindikací, popřípadě jiných možností poskytnutí Služeb. Před zahájením poskytnutí Služeb má možnost Klient nebo osoba určená Klientem klást doplňující otázky související se navrhovanou Službou.

Klienti a pacienti, kteří nejsou objednáni jsou přijímáni na vyšetření postupně dle pořadí ve kterém přišli. Přednost mají objednaní Klienti a akutní případy, Pacienti v ohrožení života. O konečném pořadí pacientů vždy rozhoduje lékař.

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. Všechny ceny za poskytované služby jsou smluvní, uvedené včetně DPH, orientačně jsou uvedeny v aktuálním ceníku vyvěšeném v čekárně Kliniky a zveřejněném na www.veterinarni-klinika.com.

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. Pokud by náklady přesáhly stanovenou částku o více než 25% bude na tuto skutečnost klient neprodleně Klinikou upozorněn.

V případně složitějších zákroců 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. Uhrazení odměny za službu prostřednictvím vystavení faktury s odloženou splatností není možné. **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 a to před započtením ošetřování pacienta.** 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.** V případě, že klient nebude chtít dostát svým závazkům a odmítne sepsat uznání dluhu/zajišťovací směnku je Klinika oprávněna řešit případ za účasti Policie ČR.

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, dále při referování pacienta na jiné veterinární pracoviště, zasílání vzorků odebraných od pacienta do externích laboratoří, při jednání s pojišťovnou pacienta či při řešení sporů prostřednictvím Komory veterinárních lékařů či soudu, kdy má Klinika povinnost sdělit informace (jako jsou např. údaje o pacientovi, klinická historie, výsledky vyšetření, RTG snímky, osobní údaje Klienta poskytnuté při uzavření Smlouvy atd). Veškeré osobní údaje jsou důvěrné, budou použity pouze k uskutečnění plnění Smlouvy a nebudou jinak zveřejněny, poskytnuty třetí osobě.

Osobní komunikační, uživatelské a zdravotní údaje Klienta mohou být Klinikou užity pro komunikaci mezi Klientem a Klinikou, zejména k možnému připomenutí služeb (pozvánky na vakcinace, připomenutí objednaného termínu objednání atd).

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 nebo prostřednictvím České pošty písemně na adrese odsouhlasené v době uzavření Smlouvy (učinění objednávky).

V případě, kdy se Klient nemůže dostavit na plánované ošetření, vyšetření nebo chirurgický zákrok z důvodu neočekávaných událostí, zdravotní neschopnosti, nebo jiné náhlé vážné události, je povinen toto neprodleně oznámit Klinice.

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 na místě 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@veterinarni-klinika.com nebo poštou na adresu Veterinární klinika MyVet s.r.o., Budějovická 81, 252 42, Jesenice. 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 a na vývěsce v čekárně Kliniky

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.