

Všeobecné obchodní podmínky

Obsah:

1. Úvod
2. Kontaktní údaje
3. Povinnosti klientů
4. Podmínky poskytování služeb
5. Mlčenlivost a ochrana osobních údajů
6. Reklamáce služeb
7. Závěrečná ustanovení

1. Úvod

- 1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky vydává společnost Adikto, centrum pro léčbu závislostí s.r.o., IČ 172 76 217, se sídlem Zahradní 496, 538 42 Ronov nad Doubravou [dále jen jako „Společnost“]. Pro účely vlastního plnění práv a povinností z těchto VOP se Společností rozumí i její zaměstnanci a třetí osoby jednající jejím jménem nebo z jejího pověření.
- 1.2 Tyto všeobecné obchodní podmínky Společnosti jsou dále označeny jako „VOP“.
- 1.3 Těmito VOP se řídí veškeré závazkové vztahy uzavřené Společností s jejími Klienty, tj. osobami, jež přijmou nabídku služeb Společnosti a za tuto se zaváží zaplatit sjednanou cenu [dále jen „Klient“ či „Klienti“]. VOP tvoří nedílnou součást smluvních ujednání uzavřených smluv, zejména smluv o poskytnutí zdravotní a jiné péče.
- 1.4 Pro smluvní vztahy je vždy rozhodné poslední účinné znění VOP. Společnost si současně vyhrazuje právo jednostranně VOP měnit, a to i v průběhu trvání smluvního vztahu. V takovém případě je nové znění VOP pro stávající smluvní vztah účinné a pro Klienta závazné marným uplynutím sedmi denní lhůty pro podání námitek proti novému znění VOP, která plyne od okamžiku oznámení změny VOP doručované vždy na mailovou adresu sdělenou Klientem.
- 1.5 Společnost sjednané služby poskytuje Klientům ve formě osobní schůzky a některé i formou online spojení. Společnost si vyhrazuje právo změny z osobní schůzky na schůzku online, nebo stanovení náhradního termínu osobního setkání. Návod a předpoklady pro realizaci plnění smlouvy online Společnost zveřejnila na svých webových stránkách. Při online přenosu Společnost neodpovídá za kvalitu spojení ani kvalitu zvuku a obrazu.

2. Kontaktní údaje

- 2.1 Společnost je vždy kontaktní na své aktuální adrese sídla evidované v obchodním rejstříku. Současně je možné a Společností preferované, realizovat komunikaci prostřednictvím mailové adresy info@adikto.cz.

3. Povinnosti klientů a základní pravidla

- 3.1 S ohledem na předmět činnosti Společnosti a formu služeb, které Klienti od Společnosti hodlají odebrat, tj. zejména služby směřující k léčbě závislosti látkové

Platnost dokumentu od 1. 10. 2022

i nelátkové, zavazují se Klienti splnit následující povinnosti, pro jejichž nesplnění má Společnost právo odmítnout poskytnutí sjednaných služeb ve sjednaném termínu, a to bez možnosti vrácení sjednané ceny či možnosti žádat udělení náhradního termínu. Těmito základními povinnostmi Klientů jsou:

- a) Vždy se na sjednaný termín dostavit ve stavu způsobilém podrobit se jeho programu. Za nezpůsobilého se považuje zejména každý Klient, který se dostaví na sjednaný termín pod vlivem návykové látky, vyjma nikotinu.
- b) Klienti se zavazují se podrobit na žádost Společnosti orientačnímu testu na přítomnost návykové látky v jejich těle. Tento test je oprávněna provést bezprostředně i Společnost. V ostatních případech bude Klientovi vystavena žádanka na vyšetření přítomnosti návykových látek v těle z moči, kterému se Klient zavazuje podrobit do 24 hodin od jejího vystavení v příslušném zařízení. V případě, kdy Klient orientační test nebo test moči na přítomnost návykové látky v těle odmítne nebo se mu nepodrobí, hledí se na Klienta tak, že je pod vlivem návykové látky.
- c) Klienti se zavazují se dostavit na sjednaný termín a místo určení včas. Nedostaví-li se Klient do 15 minut po sjednaném začátku termínu, nebude mu sjednaná služba poskytnuta ani ve zbývajícím čase schůzky. Za dostavení se na sjednaný termín schůzky se rozumí i připojení se na online schůzku prostřednictvím sdíleného linku, který Klient od Společnosti pro tyto účely obdržel.
- d) Klient se zavazuje zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích týkajících se Společnosti, a tyto nesdělít jakékoli třetí osobě. Současně se zavazuje nezveřejňovat záznamy ani online přenosy z průběhu vlastních služeb mu poskytovaných Společností.
- e) Klient se zavazuje chovat se slušně. Za závažné porušení povinností Klienta se považuje slovní či fyzický útok proti Společnosti.
- f) Klient se zavazuje plnit sjednaný individuální léčebný plán, jakož i dodržet termín jeho počátku, případně dodržovat pevně sjednané termíny jeho plnění. Klient je povinen splnit léčebný plán vcelku, tj. kontinuálně dle sjednaného harmonogramu (byl-li sjednán).

4. Podmínky poskytování služeb

4.1 Rezervace termínu, objednávka služeb, cena:

- a) Společnost nabízí své služby veřejně na svých webových stránkách www.adikto.cz. Na těchto je možné zvolit si typ služby a tuto si rezervovat na volný termín.
- b) Základní službou Společnosti je vstupní pohovor na základě něhož, je s Klientem rozebrán zájmový problém a možnosti jeho léčby, případně nejvhodnější léčebný program nabízený Společností. Výsledkem vstupního pohovoru je sestavení individuálního léčebného plánu a současné sjednání termínu nástupu léčby, jakož i případný průběžný harmonogram léčby. Klient je povinen sjednaný termín nástupu, jakož i jeho následný harmonogram léčby dodržet.
- c) Z vážných důvodů může být Klient z nástupu na sjednaný termín léčby omluven a v takovém případě je povinen nastoupit další z nejdříve možných termínů, který mu bude Společností nabídnut. Podmínkou poskytnutí náhradního termínu nástupu a stanovení nového harmonogramu léčby je, že se Klient opětovně na

Platnost dokumentu od 1. 10. 2022

vlastní náklady podrobí vstupnímu pohovoru, aby mohl být Společností znovu nastaven individuální plán léčby.

- d) Typ služeb je následně podrobně specifikován na uvedených webových stránkách Společnosti včetně smluvní ceny za jednotlivé balíčky služeb. Současně může být balíček služeb po vzájemné konzultaci upraven dle přání Klienta, a to s ohledem na nejvhodnější formu péče. V takovém případě je sjednána i individuální cena takové služby.
- e) Objednávka služeb Klientem je prováděna zpravidla prostřednictvím webového formuláře, či jiným komunikačním kanálem se Společností. Objednávka je závazně přijata na základě jejího potvrzení ze strany Společnosti, a to mailovou zprávou. Součástí takového potvrzení je i faktura splatná do 15 dní ode dne jejího vystavení k úhradě sjednané ceny zvolené služby. Společnost si vyhrazuje právo započíst s poskytováním sjednaných služeb Klientovi až v okamžiku připsání sjednané ceny na účet Společnosti. Nebude-li cena uhrazena řádně a včas, má Společnost právo od akceptace nabídky (od smlouvy) odstoupit.
- f) Klient si může na webových stránkách nebo jinak zvolit svoji rezervaci z možných volných termínů. Tato rezervace se považuje za předběžnou a není pro Společnost závazná. Závazná se rezervace pro Společnost stává až v okamžiku, kdy je tato Společností Klientovi potvrzena mailovou zprávou.
- g) Klient má právo žádat změnu termínu rezervace s možností stanovení náhradního termínu, pokud o takovou změnu Společnost prokazatelně požádá alespoň dva pracovní dny před jejím konáním. Později žádaná změna rezervace termínu ze strany Klienta není přípustná a Společností nemusí být akceptována.
- h) Klient nemá právo volby libovolného termínu, ani právo odhlásit se z rezervovaného termínu s nárokem na možnost volby termínu náhradního, pokud byl individuální plán léčby sjednán včetně konkrétně stanoveného termínu počátku léčby a za současného stanovení harmonogramu jednotlivých (nebo jen některých) termínů plnění sjednaného a Klientem zakoupeného léčebného plánu. V tomto případě se neaplikují čl. 4 bod 4.1 písm. f) a g) těchto VOP.
- i) Společnost si vyhrazuje právo kdykoli před jeho konáním zrušit rezervovaný termín, a to vždy s podmínkou stanovení náhradního termínu. O této skutečnosti obratem vyrozumí Klienta.

4.2 **Uzavření smlouvy o poskytnutí péče a doba jejího trvání:**

- a) Smlouva o poskytnutí péče je mezi Klientem a Společností závazně (účinně) uzavřena v okamžiku, kdy Klient provede sjednanou úhradu ceny ve prospěch Společnosti, nebo v okamžiku kdy Společnost započala k žádosti Klienta poprvé s plněním sjednaných služeb ve prospěch Klienta, a to odvisle od toho, která skutečnost nastala dříve.
- b) Smlouva o poskytnutí péče může zahrnovat i více služeb či úkonů. Tyto je možné ze strany Klienta čerpat po dobu 12 měsíců od okamžiku uzavření předmětné smlouvy. Marným uplynutím 12 měsíců nevyčerpané služby Klientovi propadají a zaniká jeho právo, resp. zaniká povinnost Společnosti tyto Klientovi poskytnout, a to bez náhrady či práva Klienta na vrácení uhrazené ceny, či její poměrné části.

4.3 **Právo odstoupit od smlouvy ze strany klienta:**

- a) Klient, coby spotřebitel nemá právo od uzavřené smlouvy odstoupit, a to ani dle ust. § 1829 odst. 1 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, neboť

Platnost dokumentu od 1. 10. 2022

Společnost na základě uzavřené smlouvy poskytuje Klientovi zdravotní péči, na níž se vztahuje zákonná výluka v souladu s ust. § 1840 odst. 1 písm. b) zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

- b) Pokud by snad byla mezi Společností a Klientem uzavřena smlouva na základě níž, by nebyla Klientovi poskytována zdravotní péče, má Klient právo od takové smlouvy odstoupit, a to do 14 dní ode dne jejího uzavření dle ust. §1829 odst. 1 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Odstoupení se činí písemně k rukám Společnosti, a to i prostřednictvím mailu. Právo odstoupit od smlouvy Klientovi nicméně nevzniká, pokud Společnost v souladu s jeho výslovným pokynem započala s poskytováním služby dříve, než uvedená zákonná lhůta 14 dnů uběhla, a to v souladu s ust. § 1837 písm. a) zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

4.4 Právo Společnosti odepřít plnění smlouvy bez náhrady Klientovi

- a) Nedostaví-li se Klient na závazně rezervovaný termín včas, rezervovaná služba propadá, a to bez náhrady nebo nároku na vrácení ceny.
- b) Dostaví-li se Klient na sjednaný termín ve stavu nezpůsobilém, rezervovaná služba propadá, a to bez náhrady nebo nároku na vrácení ceny. Obdobně má Společnost právo nedokončit sjednanou schůzku online bez náhrady či nároku na vrácení ceny, pokud Klient neměl zajištěno připojení a vybavení pro něž nebylo možné realizovat online schůzku.
- c) Dostaví-li se Klient na sjednaný termín opakovaně (tedy nejméně ve třech případech) ve stavu nezpůsobilém, nebo se zpožděním pro něž mu nebyla služba Společností poskytnuta, právo Klienta na čerpání zbývajících služeb dle smlouvy zaniká, a to bez nároku na vrácení uhrazené ceny ani její poměrné části.
- d) Společnost má právo neposkytnout Klientovi zbývající služby, a to bez náhrady nebo nároku na vrácení sjednané ceny, pakliže se Klient vůči společnosti dopustil hrubé neslušnosti, ať již slovního útoku nebo útoku fyzického.

4.5 Právo Společnosti na sjednanou cenu

- a) Společnosti vzniká nárok na uhrazení ceny v okamžiku potvrzení objednávky Klienta.
- b) Společnost má nárok na plnou výši sjednané ceny, a to i v případě, kdy z důvodů na straně Klienta buď nedojde k vyčerpání všech sjednaných služeb ve lhůtě 12 kalendářních měsíců, nebo dojde k jejich propadnutí bez práva na náhradu v souladu s ujednáními smlouvy nebo těchto VOP.

5. Mlčenlivost a ochrana osobních údajů

5.1 Veškeré informace, které v průběhu plnění smlouvy sdělí Klient Společnosti, budou považovány za přísně důvěrné a Společnost se zavazuje, že bez výslovného souhlasu Klienta tyto informace nesdělí třetím osobám, s výjimkou dodržení povinností plynoucích Společnosti z obecně závazných právních předpisů. Za účelem zkvalitnění poskytovaných služeb a se souhlasem Klienta je Společnost oprávněna konzultovat obsah s dalšími odborníky či odbornými zařízeními.

5.2 Společnost současně na základě plnění smlouvy zpracovává osobní údaje Klientů, a to v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.4.2016, kdy za účelem tohoto jsou Společností přijaty a plněny Zásady zpracování osobních údajů, které jsou veřejně dostupné na webových stránkách Společnosti.

Platnost dokumentu od 1. 10. 2022

5.3 Společnost se zavazuje zachovávat mlčenlivost o veškerých osobních údajích týkajících se Klienta, které zpracovává nebo o kterých se dozvěděla v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb, a nesdělít je ani neumožnit k nim přístup třetím osobám ani je nevyužít ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetích osob, není-li ve smlouvě nebo těchto VOP stanoveno jinak anebo nevyplývá-li něco jiného z informací o zpracování osobních údajů, které Společnost sdělila Klientovi a se kterými se Klient důkladně seznámil.

6. Reklamacce služeb, stížnost

6.1 Při reklamaci poskytovaných služeb či stížnosti Klienta na postup nebo průběh léčby, je třeba, aby Klient bezodkladně a hodnověrným způsobem doložil, že předmět reklamacce nebo stížnosti souvisí s konkrétním pochybením Společnosti, tento vymezil a označil odpovědnou osobu jednající za Společnost. Reklamaci i stížnost je možné podat i elektronicky na emailové adrese: info@adikto.cz, jinak osobně či doporučenou poštou na adrese sídla či provozovny Společnosti. Anonymní stížnosti či reklamacce jsou vyřizovány v rozsahu, který Společnost uzná za vhodný s ohledem na jejich obsah a důvodnost.

7. Závěrečná ustanovení

7.1 Práva a povinnosti neupravená smluvními ujednáními, případně těmito VOP, se řídí platným právním řádem České republiky.

7.2 Je-li některé ustanovení těchto VOP nebo uzavřené smlouvy 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.

Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem jejich podpisu jednatelem Společnosti a jejich zveřejněním na webových stránkách Společnosti.

V Praze dne 1. 10. 2022

Platnost dokumentu od 1. 10. 2022