

Informace pro Zákazníky, všeobecné obchodní podmínky a reklamační řád č. 1/2026

platné od 1.1.2026

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tato Informace pro Zákazníky, všeobecné obchodní podmínky a reklamační řád (dále jen „VOP“) slouží k poskytnutí povinných informací Zákazníkům dle platných právních předpisů České republiky při uzavírání smluv o poskytnutí služby (a případně jiných smluv) s Poskytovatelem a k zachycení obsahu těchto smluv prostřednictvím Internetového obchodu.
- 1.2. Tyto VOP jsou součástí každé Smlouvy o poskytnutí služby (a případně jiných smluv) uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem prostřednictvím Internetového obchodu, není-li výslovně dohodnuto jinak. Smlouvy s Poskytovatelem jsou uzavírány v českém jazyce.
- 1.3. VOP se uplatní pouze na případy, kdy Zákazník uzavírá Smlouvu s Poskytovatelem jako fyzická osoba mimo rámec své podnikatelské činnosti, nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání. Podmínky uzavírání smluv mezi Poskytovatelem a zákazníkem - podnikatelem jsou řešeny individuálně mimo rámec těchto VOP.

2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1. Pojmy psané s velkým počátečním písmenem mají v těchto VOP následující význam

„**Cena Služby**“ znamená úplatu za poskytnutí Služby dle Smlouvy o poskytnutí služby. Cena Služby je splatná při uzavření Smlouvy. Cena Služby je určena a je splatná v českých korunách.

„**Internetový obchod**“ znamená webovou stránku Poskytovatele dostupnou na adrese [www. iklinika.cz](http://www.iklinika.cz);

„**Klinika Bulovka**“ znamená provozovnu Poskytovatele na adrese Chlumčanského 497/5, 180 00 Praha 8, e-mail info@iklinika.cz, tel. 222 611 111;

„**Klinika Chodov**“ znamená provozovnu Poskytovatele na adrese V Parku 2316/12, 148 00 Praha 11, e-mail info@iklinika.cz, tel. 222 611 111;

„**Smlouva o poskytnutí služby**“ znamená smlouvu uzavřenou mezi Poskytovatelem a Zákazníkem ve smyslu § 1746 odst. 2 OZ, jejímž předmětem je poskytnutí Služby Poskytovatelem Zákazníkovi. Jedná-li se zdravotní službu dle ZoZSI řídí se Smlouva o poskytnutí služby též ustanoveními § 2636 a násl. OZ v rozsahu, v jakém VOP neobsahují výslovně jinou úpravu;

„**Poskytovatel**“ znamená společnost **Bulovka Premium Clinic, a.s.**, IČ: 092 59 392, se sídlem Pacovská 2104/1, Krč, 140 00 Praha 4, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 25403 poskytující služby v provozovnách Klinika Bulovka a Klinika Chodov, e-mail info@iklinika.cz;

„**Poukaz**“ nebo „**Voucher**“ znamená potvrzení Poskytovatele v elektronické podobě v formátu pdf. označené jedinečným identifikátorem, že Zákazník předplatil Cenu Služby v částce uvedené ve Voucheru a že oprávněný držitel Voucher může čerpat Služby specifikované ve Voucheru v rozsahu a za podmínek uvedených ve Voucheru a/nebo VOP;

„**OZ**“ znamená zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění;

„**Účet Poskytovatele**“ znamená bankovní účet Prodávajícího vedený u UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., č.ú: []/[], IBAN [], SWIFT CODE

„**Služba/Služby**“ znamená službu/služby Poskytovatele spočívající v poskytování zdravotní stomatologické péče/případně jiné péče v rozsahu uvedeném v uzavřené Smlouvě o poskytnutí služby;

„**Zákazník**“ znamená spotřebitele ve smyslu § 419 OZ, který uzavřel nebo zamýšlí uzavřít s Prodávajícím Smlouvu o poskytnutí služby;

„**ZoZSI**“ znamená zák. č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách)

3. UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SLUŽBY

- 3.1. Návrhem na uzavření Smlouvy (dále jen „**Objednávka**“) je odeslání vyplněného objednávkového formuláře Zákazníkem skrze rozhraní v Internetovém obchodě. Objednávkový formulář obsahuje pole k vyplnění údajů, které spolu s těmito VOP tvoří podstatný obsah uzavírané Smlouvy; zejména se jedná o osobní údaje Zákazníka, jeho emailovou adresu, telefonní číslo. Dále je z objednávkového formuláře zřetelně patrná specifikace vybrané Služby, Cena Služby (včetně všech poplatků), způsob úhrady Ceny Služby, rezervace termínu poskytnutí Služby, provozovna Poskytovatele, ve které bude Služba poskytnuta.
- 3.2. Před odesláním objednávkového formuláře je Zákazníku umožněno zkontrolovat správnost uvedených údajů a opravit případné chyby. Následně je Zákazníku zobrazeno tlačítko „Zaplatit“. Kliknutím na uvedené tlačítko je Objednávka dokončena a Poskytovatel bude považovat údaje uvedené Zákazníkem za správné. Objednávka je účinná až jejím zaplacením.
- 3.3. Smlouva o poskytnutí služby je mezi Smluvními stranami uzavřena okamžikem, kdy Poskytovatel zašle Zákazníku na emailovou adresu uvedenou v Objednávce akceptační email, jenž bude obsahovat shrnutí Objednávky a sdělení, že Poskytovatel Objednávku přijímá (dále jen „**Přijetí objednávky**“). V Přijetí objednávky budou opět uvedeny tyto VOP ve formátu pdf.
- 3.4. Okamžikem Přijetí objednávky vznikají mezi Smluvními stranami vzájemná práva a povinnosti, jež jsou vymezeny Objednávkou, těmito VOP a příslušnými zákonnými ustanoveními.
- 3.5. Poskytovatel je vždy oprávněn v závislosti na charakteru Objednávky (množství, výše Ceny Služby apod..) požádat Zákazníka o dodatečné potvrzení učiněné Objednávky (například telefonicky).
- 3.6. Zákazník bere na vědomí, že Smlouva o poskytnutí služby se uzavírá jako celek s použitím komunikačních prostředků na dálku. Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy nese v plné výši Zákazník. Poskytovatel žádné z nákladů na použití komunikačních prostředků na dálku Zákazníku neúčtuje a ani žádným způsobem neovlivňuje sazbu účtovanou Zákazníku poskytovatelem telekomunikačních služeb.
- 3.7. V případě, že došlo ke zjevné technické chybě na straně Poskytovatele při uvedení Ceny služby v Internetovém obchodě, nebo v průběhu objednávání, není Poskytovatel povinen dodat Zákazníkovi Službu za tuto zcela zjevně chybnou cenu. Poskytovatel informuje Zákazníka o chybě bez zbytečného odkladu a zašle Zákazníkovi na jeho emailovou adresu pozměněnou Objednávku. Pozměněná Objednávka se považuje za nový návrh Smlouvy o poskytnutí služby a Smlouva o poskytnutí služby je v takovém případě uzavřena potvrzením o přijetí Zákazníkem na emailovou adresu Poskytovatele.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Cena Služby je splatná při učinění Objednávky, resp. současně s Objednávkou. Objednávka nabývá účinnosti až jejím zaplacením. Smlouvy o poskytnutí služby. Úhrada Ceny Služby je možná pouze bezhotovostně, prostřednictvím online portálu. Způsob úhrady Ceny Služby zvolí Zákazník v Objednávce, a to: (i) online platbou platební kartou, nebo (ii) prostřednictvím služby Apple Pay, nebo (iii) prostřednictvím služby Google Pay, nebo (iv) bezhotovostním převodem na Účet Poskytovatele.
- 4.2. Zákazník bude po dokončení Objednávky přesměrován na online portál poskytovatele platebních služeb, ve kterém zadá údaje potřebné pro platbu, vyžadované poskytovatelem platebních služeb, a zadá tak příkaz k úhradě Ceny Služby na Účet Poskytovatele.
- 4.3. Závazek Zákazníka uhradit Cenu Služby je splněn okamžikem připsání příslušné částky Ceny Služby Účet Poskytovatele. Cena Služby je splatná nejpozději do tří pracovních dnů od učinění Objednávky.
- 4.4. Po uhrazení Ceny Služby na Účet Poskytovatele bude vystaven Zákazníku daňový doklad. Daňový doklad Poskytovatel vystaví a zašle v elektronické podobě na emailovou adresu Zákazníka. V souvislosti s tím prohlašuje Poskytovatel, že je plátcem daně z přidané hodnoty.
- 4.5. Poskytovatel nevyžaduje platbu jakýchkoli záloh na Cenu Služby; tím není dotčena splatnost Ceny Služby dle výše uvedeného.

5. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB, STORNO PODMÍNKY

- 5.1. Termín poskytnutí Služby rezervuje Zákazník pomocí rezervačního systému dostupného v Internetovém obchodě, případně emailem či telefonicky. Termín v době kratší než čtrnáct dnů od uzavření Smlouvy o poskytnutí služby je možné rezervovat pouze pokud Zákazník výslovně o tento termín požádá Poskytovatele emailem. V případě započetí poskytování Služby před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy o poskytování služby dle § 1846 odst. 1 OZ je Zákazník povinen v případě jeho odstoupení od smlouvy uhradit poměrnou část Ceny Služby odpovídající její poskytnuté části. Poskytovatel negarantuje dostupnost konkrétních termínů; termíny se sjednávají dle kapacitních možností.
- 5.2. Rezervovaný termín poskytnutí Služby je závazný. Zákazník může rezervovaný termín zrušit či změnit nejpozději 24 hodin předem.
- 5.3. Poskytovatel má právo požadovat po Zákazníkovi úhradu vynaložených nákladů spojených s rezervací termínu poskytnutí Služby (tj. vynaložené mzdové náklady, provozní náklady, nájemné apod.) v případech:
 - Pokud se Zákazník bez včasné omluvy neodstaví na rezervovaný termín;
 - Pokud Zákazník informuje Poskytovatele o své nemožnosti dostavit na rezervovaný termín v době kratší než 24 hodin před sjednaným termínem poskytnutí Služby;
- 5.4. V případech uvedených v čl. 5.3. se zaplacená Cena Služby považuje za závdavek ve smyslu § 1808 OZ a jednání Zákazníka v případech uvedených v čl. 5.3. se považuje za nesplnění dluhu z příčiny na straně Zákazníka. Poskytovatel je v takových případech oprávněn si zaplacenou Cenu Služby jako závdavek ponechat.

- 5.5. [zde lze případně doplnit nějaké specifické požadavky, např. že Zákazník se má chovat v souladu s provozním řádem provozovny, pokud nějaký pro Zákazníky existuje, apod.]

6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY ZÁKAZNÍKEM

- 6.1. Zákazník má právo bez udání důvodu odstoupit od Smlouvy o poskytnutí služby uzavřené v Internetovém obchodě ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy. V případě doručení Vouchery se tato lhůta počítá od jeho doručení.
- 6.2. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy o poskytnutí služby za použití formuláře, jenž je přílohou č. 1 VOP, nebo jakýmkoliv jiným, jednoznačným prohlášením vůči Poskytovateli. Zákazník je oprávněn odstoupení od Smlouvy zaslat na emailovou adresu Poskytovatele. O přijetí prohlášení o odstoupení od Smlouvy Poskytovatel bez zbytečného odkladu Zákazníka informuje na emailovou adresu uvedenou v Objednávce.
- 6.3. Zákazník není oprávněn vzít zpět učiněné odstoupení od Smlouvy.
- 6.4. Pokud Zákazník odstoupí od Smlouvy o poskytnutí Služby, vrátí mu Poskytovatel nejpozději do 14 dnů od odstoupení uhrazenou Cenu Služby a případně též všechny jiné peněžní prostředky, které od Zákazníka na základě Smlouvy přijal. Vrácení peněz provede Poskytovatel převodem na bankovní účet Zákazníka.
- 6.5. Zákazník není oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže před skončením lhůty k odstoupení od Smlouvy Zákazník, popřípadě třetí osoba, již Službu využili. Po odstoupení od Smlouvy Poskytovatel označí případně vydaný poukaz/voucher ve svém informačním systému jako neplatný.

7. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY POSKYTOVATELEM

- 7.1. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy o poskytnutí služby v případě, že se z objektivních příčin není dlouhodobě schopen Službu poskytnout (např. z důvodu vyšší moci, zásahu třetí osoby, nesplnění závazku třetí osoby, ztráty oprávnění k provedení Služby, apod.). Pokud dojde k situaci předvídané předchozím odstavcem, je o tom Poskytovatel povinen Zákazníka bezodkladně informovat.
- 7.2. Zákazník je oprávněn vybrat si po odstoupení od Smlouvy Poskytovatelem jako náhradu jinou Službu Produkt, popřípadě požadovat od Poskytovatele vrácení zaplacení Ceny Služby.
- 7.3. Pokud Zákazník vybere jako náhradu jinou Službu, jejíž cena je vyšší než již uhrazená Cena Služby, je Zákazník povinen doplatit rozdíl mezi původně uhrazenou Cenou Služby a cenou za novou Službu.
- 7.4. Pokud Zákazník vybere jako náhradu jinou Službu, jejíž cena je nižší než již uhrazená Cena Služby, je Poskytovatel povinen vrátit částku ve výši rozdílu na bankovní účet Zákazníka, nedohodnou-li se Smluvní strany na jiném způsobu vypořádání.
- 7.5. Poskytnutí Služby může být podmíněno vstupním vyšetřením/konzultací a odborným posouzením. V případě kontraindikací nebo jiných objektivních důvodů, pro které nelze Službu

poskytnout, nabídne Poskytovatel Zákazníkovi přiměřenou alternativu (např. jinou Službu) nebo může od Smlouvy o poskytnutí služby odstoupit.

8. PRÁVA ZÁKAZNÍKA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 8.1. Ohledně reklamace poskytnuté Služby platí **reklamační řád**, který je uveden v příloze č. 3 těchto VOP.
- 8.2. Ohledně Poukazu/Voucheru na Služby platí, že vadným plněním Poskytovatele se rozumí stav, kdy Voucher nemá vlastnosti stanovené Poskytovatelem nebo ujednané ve Smlouvě, nebo doručení případ, kdy je Voucher doručen souboru neumožňujícím jeho zobrazení po jeho obdržení Zákazníkem nebo doručení neuplatnitelného Voucheru, či plnění prostřednictvím Voucheru s jinými než objednanými vlastnostmi.
- 8.3. Za vadné plnění Poskytovatelem se nepovažuje, pokud Zákazník či třetí osoba nemůže Voucher zobrazit:
 - z důvodu chybějícího nebo nesprávně instalovaného software pro zobrazování souborů ve formátu PDF, kdy k zobrazení voucheru je nutné mít nainstalovaný **[prosím doplnit]**;
 - z důvodu nestažení Voucheru jako elektronického souboru (ve formátu PDF), kvůli nedostatečné kapacitě paměti zařízení, jehož prostřednictvím Zákazník stažení souboru provádí;
 - z důvodu nedostatečné kapacity paměti emailové schránky, uvedené jako adresy pro doručení Voucheru;
 - z důvodu špatně uvedené emailové adresy, uvedené jako adresy pro doručení Voucheru;
- 8.4. Doba pro uplatnění práv Zákazníka z vadného Plnění Poskytovatele činí 6 měsíců a začíná běžet okamžikem doručení Voucheru Zákazníku. Tato doba skončí nejpozději uplatněním poskytnutím Služby s uplatněním Voucheru.
- 8.5. Zákazník je povinen oznámit vadu Poskytovateli bez zbytečného odkladu poté, co vadu mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nebo poté, co se vada projevila.
- 8.6. Ve lhůtě dle předchozího odstavce je Zákazník oprávněn současně s vytknutím vady požadovat podle své volby u vady, která je odstranitelná:
 - odstranění vady dodáním nového Voucheru;
 - dodání chybějící části Voucheru;
- 8.7. U vady Voucheru, jež není odstranitelná, a pro kterou není možné Voucher řádně uplatnit, je Zákazník oprávněn současně s vytknutím vady požadovat vrácení ceny voucheru na základě odstoupení od Smlouvy.
- 8.8. Dokud Zákazník nezvolí požadovaný způsob vyřízení vady, je Poskytovatel oprávněn vadu odstranit dodáním nového Voucheru nebo toho, co chybí. Neodstraní-li Poskytovatel vadu Voucheru včas nebo vadu Voucheru neoprávněně odmítne odstranit, může Zákazník odstoupit od Smlouvy a požadovat vrácení zaplacení ceny voucheru.
- 8.9. Práva z vad uplatní Zákazník odesláním vyplněného reklamačního formuláře dostupného v příloze č. 2 VOP. Reklamační formulář Zákazník zašle na emailovou adresu Poskytovatele. Poskytovatel doručí Zákazníku potvrzení na emailovou adresu uvedenou v reklamačním formuláři o tom, kdy Zákazník uplatnil práva z vad, co je jejich obsahem a jaký způsob jejich vyřízení je požadován, jakož dále informace o datu a způsobu vyřízení práv z vad.

- 8.10. Práva z vad uplatněná Zákazníkem vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od zaslání reklamačního formuláře Zákazníkem. O vyřízení uplatněných práv z vad bude Poskytovatel informovat Zákazníka emailovou zprávou. Pro případ zamítnutí uplatněných práv z vad Poskytovatel zašle Zákazníku na emailovou adresu odůvodnění tohoto zamítnutí.

9. POUKAZ/VOUCHER NA POSKYTNUTÍ SLUŽBY

- 9.1. Vouchery jsou nabízeny buď jako:
- Voucher na konkrétní ošetření (konkrétní Služba v definovaném rozsahu), nebo
 - Hodnotový Voucher (v nominální hodnotě), nebo
 - Voucherový balíček kombinující více Služeb (např. dentální hygiena + bělení zubů).
- 9.2. Konkrétní parametry Voucheru (typ, cena voucheru/nominální hodnota, rozsah plnění, případná omezení a doba platnosti) jsou vždy uvedeny v nabídce e-shopu a/nebo přímo na Voucheru. Voucher je přenositelný, tj. osoba, která Voucher zakoupila jej může poskytnout další osobě, odpovídá však za případné zneužití Voucheru třetími osobami. Není-li na Voucheru uvedeno jinak, lze Voucher uplatnit u Poskytovatele ve lhůtě šesti (6) měsíců od jeho zakoupení. Cena Voucheru je uvedena v Internetovém obchodě v českých korunách (Kč).
- 9.3. Voucher lze zakoupit po vyplnění Objednávky. Pro uzavření smlouvy o zakoupení Voucheru platí obdobně čl. 3 VOP, tj. smlouva o zakoupení Voucheru je uzavřena Přijetím Objednávky.
- 9.4. Voucher je doručován pouze elektronicky ve formátu PDF. Po připsání platby za Voucher Účet Poskytovatele dojde k dočasnému vygenerování Voucheru v Internetovém obchodě v aktuální relaci webových stránek. Voucher bude také doručen na emailovou adresu uvedenou Zákazníkem v Objednávce.
- 9.5. Zákazník v objednávkovém formuláři uvede svou platnou emailovou adresu, na níž mu bude Voucher doručen. Zákazník je povinen zajistit správnost své e-mailové adresy a dostupnost doručení (např. kontrola složky SPAM). V případě nedoručení Voucheru z důvodů na straně Zákazníka poskytne Poskytovatel Zákazníkovi náhradní dodání Voucheru bez zbytečného odkladu.
- 9.6. Po vygenerování Voucheru na webových stránkách a/nebo doručení Voucheru na Zákazníkem určenou emailovou adresu, je umožněno Voucher jako elektronický soubor stáhnout takovým způsobem, aby bylo možné Voucher uchovat, vytisknout a opakovaně zobrazovat, bez možnosti změny. Voucher může být Zákazníkem vytištěn; pro uplatnění je rozhodující unikátní kód a splnění podmínek dle těchto VOP. Zákazník je povinen chránit Voucher před zneužitím a zejména nesdělovat třetím osobám, které nemají čerpat Služby za použití Voucheru, jeho unikátní kód. Dozví-li se Zákazník o tom, že má Voucher k dispozici neoprávněná osoba, je povinen o tom ihned informovat Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za zneužití Voucheru neoprávněnou osobou.
- 9.7. Pro čerpání Služby je zpravidla nutné předchozí objednání termínu (rezervace) prostřednictvím recepce/objednávkového systému Poskytovatele. Při rezervaci je držitel Voucheru povinen sdělit unikátní kód Voucheru a další požadované údaje.
- 9.8. Pokud cena poskytované Služby v době čerpání převyšuje nominální hodnotu nebo rozsah Voucheru, držitel Voucheru doplatí rozdíl dle aktuálního ceníku Prodávajícího. Pokud je cena nižší, rozdíl nevyplácí. Voucher nelze směnit za peníze, ale nutné vyčerpat celou jeho hodnotu poskytnutím Služeb.

- 9.9. Poskytnutí Služby může být podmíněno vstupním vyšetřením/konzultací a odborným posouzením. V případě kontraindikací nebo jiných objektivních důvodů, pro které nelze Službu poskytnout, nabídne Prodávající držitel Voucheru přiměřenou alternativu (např. jinou Službu odpovídající hodnotě Voucheru) nebo postup dle individuální dohody.
- 9.10. Ohledně dalších podmínek poskytnutí samotné Služby za použití Voucheru (neupravených v tomto čl. 9 jinak) platí v celém rozsahu tyto VOP stejným způsobem jako při poskytnutí Služby bez uplatnění Voucheru.

10. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 10.1. Informace o zpracování osobních údajů Zákazníků a návštěvníků Internetového obchodu jsou uvedeny v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“, dostupném na Internetovém obchodě v sekci GDPR. Zákazník při učinění Objednávky potvrzuje, že se s tímto dokumentem seznámil.

11. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Tyto VOP jsou součástí každé uzavřené smlouvy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem počínaje dnem **1.** února 2026. Případné porušení podmínek smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem uvedených v těchto VOP má stejné následky jako porušení samotné uzavřené smlouvy.
- 11.2. Poskytovatel je vázán ve vztahu k Zákazníkům kodexem chování, jenž uvádí na internetové adrese: <https://www.bulovka-premium.cz/data/dokumenty/eticky-kodex.pdf>.
- 11.3. K mimosoudnímu řešení sporu ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Gorazdova 1969/24 120 00 Praha 2, IČO: 00020869; více informací na internetové adrese: <https://adr.coi.cz/cs>.
- 11.4. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u České obchodní inspekce se zahajuje výlučně na návrh Zákazníka – spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor prokazatelně nepodařilo s Poskytovatelem vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy Zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u Poskytovatele poprvé. Náklady spojené s mimosoudním řešením sporu u České obchodní inspekce si nese každá Smluvní strana sama. Po dobu trvání mimosoudního řešení spotřebitelského sporu u České obchodní inspekce neběží ani nezačnou běžet promlčecí lhůty podle OZ. Zákazník může též využít platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_cs.
- 11.5. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad, dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů a dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce. Na uvedené subjekty se Zákazník může obrátit s případnou stížností.
- 11.6. Smlouvy uzavřené se Zákazníky budou uloženy Poskytovatelem v elektronické podobě. Na vyžádání Poskytovatel umožní Zákazníkovi ke smlouvě přístup. Smlouvy nejsou veřejně přístupné.
- 11.7. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoli jednostranně provést změnu či aktualizaci těchto VOP. Změny a aktualizace VOP se stanou platnými a účinnými dnem jejich zveřejnění na Internetovém obchodě.

11.8. Součástí těchto VOP jsou následující přílohy:

1. Formulář pro odstoupení od smlouvy;
2. Formulář pro uplatnění reklamace;
3. Reklamační řád;

Odstoupení od smlouvy Zákazníkem

Bulovka Premium Clinic, a.s.

Pacovská 2104/1

140 00 Praha 4 – Krč

Email: 

V.....dne.....

Oznamuji, že tímto odstupuji od následující *Smlouvy o poskytnutí Služby /Smlouvy o zakoupení Voucheru**:

Číslo Objednávky:

Datum učinění Objednávky:

Číslo Voucheru*:

*Odstupuji od výše uvedené smlouvy v zákonné čtrnáctidenní lhůtě (bez udání důvodu). / Odstupuji z důvodu.....**

Žádám o vrácení zaplacené ceny na bankovní účet vedený u , a.s., č.ú.: /.

jméno a příjmení Zákazníka

adresa Zákazníka

emailová adresa Zákazníka, na kterou bylo zasláno Přijetí Objednávky.

Telefonní spojení na Zákazníka

podpis Zákazníka (*je-li zasíláno v listinné podobě*)

**nehodící se škrtněte*

Uplatnění práva z vadného plnění (reklamace)

Zákazník:

Jméno a příjmení:

Adresa:

Telefon a e-mail:

Bankovní účet:

Poskytovatel:

Bulovka Premium Clinic, a.s., IČ: 092 59 392, se sídlem Pacovská 2104/1, Krč, 140 00 Praha 4, email: [], tel. []

V....., dne

Vážení,

dne, Objednávka č. [1] jsem u Vás zakoupil(a):

specifikace Služby nebo Voucheru (včetně čísla Voucheru)

.....

číslo daňového dokladu (faktury)

Na tomto plnění se nyní vyskytla následující vada:

.....

.....

Zákazník žádá následující způsob vyřízení vady:

.....

.....

Zároveň vás žádám o vystavení potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem právo uplatnil, co je obsahem reklamace a následně o potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace.

Předem děkuji za kladné vyřízení

.....

Jméno a příjmení (*podpis, je-li zasíláno v listinné podobě*)

Přílohy:

kopie daňového dokladu