



## Obchodní podmínky MIAPA GROUP

**MIAPA GROUP** je klinikou estetické medicíny, která poskytuje zdravotní služby v oblasti chirurgie a další estetické a kosmetické zákroky na základě smlouvy o poskytování těchto služeb a Obchodních podmínek. Svoji činnost zahájila v roce 2011.

**Krédem této kliniky je, že i Váš sen se může stát skutečností a víme, že jen Vaše spokojenost je naší budoucností.**

MIAPA GROUP sestává ze společností

**MIAPA, spol.s.r.o.**, se sídlem Ke Kateřinkám 1394/8, 149 00 Praha 4, IČ 24811947 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 176511. Tato společnost je zdravotním zařízením v oblasti poskytování lékařských zákroků v estetické medicíně, tedy aplikací botulotoxinu, dermálních výplní včetně meza plazmy zahuštěné na úroveň dermální výplně, dále aplikací dermálních mezonití různého typu, aplikací lékařského peelingu a dalších zákroků jejichž provedení je dáno do rukou lékařů a v neposlední řadě poskytuje služby v oblasti chirurgie,

dále

**MIAPA esthetic, spol.s.r.o.**, se sídlem Nad Kelerkou 829/8a, 190 00 Praha 9, IČ 06909302, zapsaná v obchodním rejstříku Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 290654. Jde o společnost jejíž hlavním předmětem jsou činnosti při kterých dochází k porušování integrity lidské kůže. Jedná se o výkony vždy spojené s mezoterapeutickými zákroky, tedy jde o tzv. mezotrapii nejčastěji s certifikovanými preparáty počínaje kyselinou hyaluronovou, peptidy, vlastní krevní plasmou a dalšími. Dá se konstatovat, že mezoterapii považujeme za stěžejní služby dostupné pro širokou veřejnost a jedná se v podstatě o vlajkovou loď MIAPA GROUP

**MIAPA marketing, spol. s.r.o.** se sídlem Ke Kateřinkám 1394/8, 149 00 Praha 4, IČ 04387732, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 246581

a

**MIAPA mediation, spol.s.r.o.**, se sídlem Ke Kateřinkám 1394/8, 149 00 Praha 4, IČ 05108349, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C,

vložka 258277 když obě tyto poskytují klientům služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona, zejména kosmetické služby.

Naším cílem je spokojnost klientů, aby se u nás cítili co nejlépe, byli spokojeni s našimi službami a na ně se také vraceli a mohli jsme tak postupně naplňovat vytyčené krédo. Z těchto důvodů spolupracuje MIAPA GROUP výhradně s odborným zdravotním personálem, pravidelně proškoleným stejně jako s lékaři, kteří se dále vzdělávají v oboru. Dbáme na to, aby veškerý používaný materiál byl certifikovaný, a ve své třídě splňoval vysokou kvalitu.

Neslibujeme nemožné, ale snažíme se ke každému klientu přistupovat individuálně s cílem mu poradit tak, aby se výsledky co nejlépe přiblížily jeho představám.

Naší snahou je zdostupnit služby široké veřejnosti a na tento směr navazuje bezprostředně naše cenová politika a individuální přístup ke každému klientovi při použití stejných preparátů jako v jiných prestižních klinikách.

**MIAPA GROUP provozuje provozovnu Body & Face clinique**, která se nachází na adrese Poliklinika Chomutovická, Chomutovická 1444/2, 149 00 Praha 4 se shodnou adresou pro doručování, tel.: +420 774 195 336, email: [clinique@body-face.cz](mailto:clinique@body-face.cz).

**„Poskytovatelem** „ se rozumí pro účely těchto Obchodních podmínek společnost MIAPA, spol.s.r.o., se sídlem Ke Kateřinkám 1394/8, 149 00 Praha 4, IČ 24811947, dále společnost MIAPA esthetic, spol.s.r.o., se sídlem Nad Kelerkou 829/8a, 190 00 Praha 4, IČ 06909302, společnost MIAPA mediation, spol.s.r.o., se sídlem Ke Kateřinkám 1394/8, 149 00 Praha 4, IČ 05108349 a společnost MIAPA marketing, spol.s.r.o., se sídlem Ke Kateřinkám 1394/8, 149 00 Praha 4, IČ 04387732.

**„ Službou“** se pro účely těchto Obchodních podmínek rozumí služby poskytované společností MIAPA, spol.s.r.o., se sídlem Ke Kateřinkám 1394/8, 149 00 Praha 4, IČ 24811947, která poskytuje rovněž zdravotní „ Služby „ v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., v platném znění na základě rozhodnutí Magistrátu hlavního města Prahy o udělení oprávnění k poskytování zdravotních služeb sp. zn. S-MHMP/1585063/14/ZDR ze dne 19.11.2014, dále společností MIAPA esthetic, spol.s.r.o., se sídlem Nad Kelerkou 829/8a, 190 00 Praha 4, IČ 06909302., dále společností MIAPA mediation, spol.s.r.o., se sídlem Ke Kateřinkám 1394/8, 149 00 Praha 4, IČ 05108349 a společností MIAPA marketing, spol.s.r.o., se sídlem Ke Kateřinkám 1394/8, 149 00 Praha 4, IČ 04387732 v rámci - prostřednictvím Body & Face clinique.

**„ Klient“** je každý, kterému je poskytnuta služba či proveden zákrok prostřednictvím „ Poskytovatele“.

**„ Smlouvou „** se rozumí Smlouva o poskytnutí služby, uzavřená mezi Klientem a Poskytovatelem na základě ustanovení § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., v platném znění, občanský zákoník, když vznik práv a povinností z takovéto Smlouvy vyplývající se datuje k okamžiku podpisu této Smlouvy .

**„ Informovaný souhlas „** je nedílnou součástí Smlouvy kterou Klient uzavírá se zařízením oprávněným k poskytování zdravotních služeb a kterým Klient uděluje konkrétnímu poskytovateli zdravotních služeb souhlas k tomu, aby mu byly poskytnuty konkrétní zdravotní Služby a případně, aby byl proveden konkrétní zásah do jeho tělesné integrity související s poskytnutím těchto Služeb . Rovněž tak je nedílnou součástí Smlouvy kterou Klient uzavírá se zařízením poskytujícím ostatní Služby kterým Klient uděluje souhlas k poskytnutí této Služby

## II. Způsob a podmínky poskytování služeb

1. Body & Face clinique má zaveden telefonický či osobní objednávkový systém. Objednání Klient provádí u všech Poskytovatelů shodně buď telefonicky na telefonním čísle +420 774 195 336, popřípadě osobně na adrese Chomutovická 1444/2, 149 00 Praha 4.

Při objednání je Klient povinen poskytnout Poskytovateli své jméno, příjmení, telefonní číslo a e-mailovou adresu, když tyto údaje budou Poskytovatelem použity výhradně pro komunikaci a s Klientem. Neposkytne-li Klient Poskytovateli při objednání tyto údaje, vyhrazuje si Poskytovatel právo nepotvrdit Klientu termín návštěvy.

2. Pokud se Klient nebude moci na objednaný termín dostavit, je povinen se Poskytovateli omluvit a to telefonicky popř. SMS zprávou na telefonním čísle +420 774 195 336 , případně e.amilem na e-mailovou adresu clinique@body-face.cz v termínu uvedeném v článku VI , odst. 1 těchto Obchodních podmínek,když uvedené telefonní číslo a e-mailová adresa je shodná pro všechny Poskytovatele Služeb.
3. Před poskytnutím Služby je Klient povinen podepsat Informovaný souhlas ve kterém je povinen uvést všechny Poskytovatelem požadované údaje a informace. Poskytnutí těchto údajů a informací je ze strany Klienta učiněno z jeho svobodné vůle, vážně , srozumitelně a není činěno pod nátlakem a je nedílnou součástí Smlouvy . Klient je před poskytnutím Služby informován o navrženém postupu, účincích, případných rizicích a následné péči, jak v případě poskytování Služby zdravotní tak Služeb ostatních, tedy Informovaný souhlas je dokumentem srozumitelným a svobodným. .
4. Jsou-li Klientovi poskytovány zdravotní Služby, po provedeném vyšetření vysvětlí Poskytovatel Klientovi jeho zdravotní stav a péči o zdraví při dalším postupu. Při poskytování ostatních Služeb je Klient informován o tom jakým způsobem má postupovat při péči o pleť a tělo po provedeném zákroku.
5. Veškeré tyto informace jsou Klientovi Poskytovatelem podány tak, aby byl Klient schopen pochopit svůj zdravotní stav, způsob a účel , případnou nezbytnost péče o zdraví, včetně očekávaných následků i potencionálních možných nebezpečí pro své zdraví, Klient je rovněž před provedením Služby informován o případném jiném alternativním způsobu provedení této Služby. .

6. Bez Informovaného souhlasu má Poskytovatel právo Klientovi Služby neposkytnout.
7. Před započítím poskytování Služby je Klient kdykoli oprávněn jím poskytnutý Informovaný souhlas odvolat. Učiní-li tak již po započítí provádění Služby, nenese Poskytovatel odpovědnost za případné způsobení škody a to i na zdraví Klienta .
8. V případě postupu u Klienta nesvéprávného případně Klienta nezletilého postupuje Poskytovatel vždy v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., v platném znění, občanský zákoník ve spojení se zákonem č. 372/2011 Sb., ve znění pozdějších předpisů, o zdravotních službách.
9. Poskytovatel neručí za správnost provedené diagnostiky nebo správnost navrženého individuálního postupu při poskytování Služeb, jestliže Klient poruší své povinnosti podle článku III. odst. 2“ Povinnosti Klienta“ těchto Obchodních podmínek.
10. Poskytovatel je oprávněn pro potvrzení objednaného termínu poskytnutí Služby požadovat po Klientovi zaplacení zálohy na Služby (dále jen „Záloha“). Pokud tuto zálohu požaduje Poskytovatel uhradit a požadovaná Záloha není Klientem zaplacená, není Poskytovatel povinen potvrdit Klientovi termín návštěvy.

### III. Práva a povinnosti Klienta

1. Klient svým podpisem na Informovaném souhlasu stvrzuje že se před zahájením poskytováním Služby seznámil s těmito Obchodními podmínkami, že jim plně a zcela porozuměl , souhlasí s nimi a že souhlasí s tím, že tyto Obchodní podmínky se podpisem Smlouvy stanou její nedílnou součástí. Prohlašuje, že je svéprávný, v opačném případě prohlašuje, že je zákonným zástupcem nesvéprávného.
2. Klient má právo být v plném rozsahu informován o
  - Službách poskytovaných Poskytovatelem a to to v celém jejich rozsahu, účincích včetně možných rizik a či alternaci Služby,
  - ceně Služby
  - řádné provedení Služby

#### Oprávnění Klienta:

1. být Poskytovatelem plně informován o Službách, zejména jejich rozsahu včetně možných účinků, případných rizik a alternativních možností poskytnutí Služeb, termínu jejich poskytnutí, ceně a způsobu jejich úhrady

2. na řádné poskytnutí Služeb
3. znát jméno a příjmení pracovníků přímo zúčastněných na poskytování Služeb
4. odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytnutí Služeb přímo zúčastněny
5. reklamovat vady poskytovaných Služeb podle čl. VIII těchto Obchodních podmínek
6. kdykoliv v průběhu poskytování Služeb s Poskytovatelem konzultovat postup poskytování Služeb.

#### Povinnosti Klienta:

1. pravdivě, úplně a přesně informovat Poskytovatele před zahájením i v průběhu poskytování Služeb o sobě a svém zdravotním stavu a jeho dosavadním vývoji, včetně informací o infekčních onemocněních, o zdravotních a jiných souvisejících službách poskytovaných jinými poskytovateli, užívání léčivých přípravků, včetně užívání návykových látek a o dalších skutečnostech podstatných pro poskytování Služeb. Za tímto účelem Klient vyplní dotazník jež je nedílnou součástí Informovaného souhlasu .
2. poskytovat součinnost při poskytování Služeb
3. zaplatit Poskytovateli za provedenou Službu. Pokud Poskytovatel žádá Zálohu na Služby ,v určených lhůtách tuto Zálohu, která může být i ve výši ceny Služby, zaplatit Poskytovateli . Povinnosti podle tohoto odstavce má také zákonný zástupce Klienta.

#### IV. Povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen:
2. poskytnout Klientovi veškeré informace dle těchto Obchodních podmínek a dále Smlouvy
3. splní-li Klient podmínky stanovené těmito Obchodními podmínkami, je Poskytovatel povinen žádosti Klienta o termín objednání Služby vyhovět
4. řádně poskytnout sjednanou Službu. Služba je poskytnuta řádně, jestliže byla provedena odborným personálem, certifikovaným materiálem, při provedení Služby byl dodržen protokol , byla dodržena expirace. Poskytovatel nenese odpovědnost za dosažení chtěného výsledku, který se nemusí dostavit.
5. Při poskytování zdravotních Služeb má Klient právo nahlédnout do svých záznamů, činit si z nich výpisy, opisy či pořizovat si kopie a Poskytovatel je povinen na

vyžádání Klientovi tyto záznamy poskytnout, dále je oprávněn určit osoby, které mají být informovány o jeho zdravotním stavu a může určit, které osoby konkrétně mohou nahlížet do jeho zdravotní dokumentace a z této činit výpisy, opisy či kopie dokumentů a dále může určit zda mají tyto jím určené osoby právo vyslovit souhlas nebo nesouhlas s poskytováním Služeb, přičemž nejde o Služby, které mohou být poskytnuty bez jeho souhlasu.

6. Klient je oprávněn určit osoby, kterým a jakým způsobem mohou být podávány informace o jeho zdravotním stavu, případně vyslovit zákaz podávání informací kterékoli osobě . Pro tyto případy Klient vyplní formulář „Vyjádření souhlasu/nesouhlasu s podáním informací o zdravotním stavu“, který se tak stává nedílnou součástí zdravotnické dokumentace .

#### V. Cena Služeb a způsob úhrady Služeb

1. Cena Služby je stanovena v ceníku Poskytovatele, který je dostupný na webových stránkách Poskytovatele , a to : [www. body-face.cz](http://www.body-face.cz) , Poskytovatel není plátcem DPH. Požadovanou Službu lze uhradit buď hotovostně předáním peněžních prostředků do pokladny Poskytovatele Služeb, případně úhradou platební kartou na terminále Poskytovatele Služby případně převodem na účet Poskytovatele
2. V případě Služby ,v nabídce Poskytovatele, která je uveřejněna na některém ze slevových portálů se kterými Poskytovatel Služeb spolupracuje , hradí Klient cenu Služby uveřejněnou v předmětné nabídce na tom kterém slevovém portálu na účet tohoto kterého slevového portálu. Tento slevový portál následně , dle podmínek stanovených ve smlouvě uzavřené mezi Poskytovatelem Služeb a slevovým portálem, zasílá takto Klientem uhrazenou Službu po odečtu provizní částky na účet Poskytovatele.

#### VI. Storno podmínky

1. Jestliže se Klient nemůže dostavit na objednaný termín , je povinen se omluvit nejpozději do 48 hodin před objednaným termínem a to pro služby všech Poskytovatelů Služeb telefonicky popř. SMS zprávou na tel : +420 774 195 336, popřípadě e-mailem na [clinique@body-face.cz](mailto:clinique@body-face.cz) případně osobně na adrese Body & Face clinique , Poliklinika Chomutovická, Chomutovická 1444/2, 149 00 Praha 4.
2. Jestliže se Klient opakovaně nedostaví bez předchozí omluvy a pokud uhradil Zálohu, jejíž výše činí max. cenu Služby jež měla být v objednaném termínu provedena , tuto mu Poskytovatel Služby není povinen vrátit. Poskytovatel může Zálohu vrátit pokud Klient věrohodně prokáže , že se ze závažných důvodů nemohl na provedení Služby dostavit v objednaném termínu. Každý takovýto případ však bude Poskytovatel řešit individuálně.

3. Jestliže se Klient, který má koupenou Službu prostřednictvím toho kterého slevového portálu, neomluví z objednaného termínu ve lhůtě stanovené v čl. VI. odst. 1. těchto Obchodních podmínek, jím zakoupený voucher mu propadá.

## VII. Smlouva o poskytnutí Služby

1. Klient je povinen vyplnit dotazník s informacemi o jeho zdravotním stavu které jsou nedílnou součástí Smlouvy rovněž tak jako Informovaný souhlas. Smlouva se stává platnou a účinnou okamžikem jejího podpisu Klientem. V případě podepíše-li Klient pouze Smlouvu a nevyplní dotazník a Informovaný souhlas, Smlouva nenabude platnosti a účinnosti a Poskytovatel Služeb si v takovémto případě vyhrazuje právo odmítnout Klientovi provedení Služby.
2. Předmětnou Smlouvu může Klient vypovědět pouze ze závažných a prokazatelných důvodů, např. zdravotních, když výpověď je účinná okamžikem jejího písemného doručení pro Služby všech Poskytovatelů na adresu Chomutovická 1444/2, 149 00 Praha 4. Za doručenu je výpověď považována, pokud je doručena na e-mail: [clinique@body-face.cz](mailto:clinique@body-face.cz). Ve výpovědi je Klient povinen uvést své jméno, příjmení, datum narození, termín uzavření Smlouvy, předmět Služby a důvod výpovědi. Neprokáže-li Klient závažné důvody výpovědi, má Provozovatel právo takovouto výpověď odmítnout.
3. Pokud má Klient zakoupenou Službu prostřednictvím slevového portálu (voucher) a Službu nemůže ze závažných a prokazatelných důvodů využít, řeší vrácení finančních prostředků jím zaplacené Služby s tímto slevovým portálem.
4. Poruší-li Klient v rozporu s článkem III. těchto Obchodních podmínek své povinnosti, zejména svou povinnost poskytovat součinnost při poskytování Služby bez závažných důvodů, je Klient povinen uhradit poskytovateli plnou cenu Služby.
5. Poskytovatel je oprávněn písemně vypovědět Smlouvu v případě, že ztratí způsobilost poskytovat sjednané Služby nebo v případě, že zdravotní stav Klienta nedovoluje poskytování Služeb. Výpověď je účinná jejím doručením na korespondenční nebo na e-mailovou adresu Klienta, kterou uvedl při podpisu Smlouvy jejíž součástí jsou tyto Obchodní podmínky.

## VIII. Reklamace

1. Klient má právo provedenou Službu reklamovat a Poskytovatel je v takovémto případě povinen poskytnout Klientovi písemné potvrzení o přijetí reklamace.
2. Klient je povinen písemně reklamovat provedenou Službu bez zbytečného odkladu ihned po jejím zjištění a ve své reklamaci je Klient povinen uvést v čem spatřuje vadné plnění a jeho následky.
3. Klient je povinen písemné vyhotovení reklamace Služby zaslat pro všechny Poskytovatele služeb na adresu Chomutovická 1444/2, 149 00 Praha 4, za písemné vyhotovení a řádné doručení reklamace je považováno i doručení reklamace e-mailem, a to pro všechny Poskytovatele reklamované Služby na e-mail : clinique@body-face.cz.  
  
V reklamaci je Klient povinen uvést své jméno, příjmení, datum narození, termín uzavření Smlouvy tedy termín poskytnutí Služby, předmět poskytnuté Služby a v čem spatřuje vadné plnění. Reklamaci je oprávněn učinit rovněž osobně v provozovně Body & Face clinique , kde bude o této reklamaci sepsán zápis.
4. Reklamace bude Poskytovatelem vyřízena ve lhůtě 30-ti dnů ode dne řádného uplatnění reklamace a Klient bude o vyřízení reklamace písemně vyrozuměn Poskytovatelem v listinné podobě, když splnění této podmínky je dodrženo jak písemnou tak e-mailovou formou.
5. Poskytovatel neodpovídá Klientovi za jakoukoli přímou či nepřímou majetkovou nebo nemajetkovou újmu, která mu vznikne v souvislosti s poskytováním Služby jeho zaviněním, popř. v důsledku porušení jeho povinností stanovených těmito Obchodními podmínkami.
6. Reklamovat nelze újmy, které vznikly Klientovi jeho vlastním zaviněním, případně porušením jeho povinností stanovených těmito Obchodními podmínkami

## IX. Ochrana osobních údajů

Ochrana osobních údajů Klienta je Poskytovatelem poskytována v souladu s nařízením Evropského Parlamentu a Rady ( EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a v souladu s vnitřní směrnicí k ochraně osobních údajů přijatou Poskytovatelem Služeb dne 14.5.2018, která nabývá účinnosti dne 25.05.2018.



## X. Závěrečná ustanovení

Poskytovatel je oprávněn Obchodní podmínky jednostranně změnit s tím, že změna bude Klientovi oznámena jejich zveřejněním na internetových stránkách pro všechny Poskytovatele Služeb na [www.body-face.cz](http://www.body-face.cz). Takovéto změny Obchodních podmínek Poskytovatele Služeb nabývají účinnosti dnem uvedeným Poskytovatelem Služeb, nanejvýše v den jejich zveřejnění na internetových stránkách Poskytovatele. Klient je oprávněn, v případě jeho nesouhlasu s takovýmito změnami Obchodních podmínek, Smlouvu vypovědět.

Veškeré právní vztahy mezi Klientem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky. Veškeré spory mezi Klientem a Poskytovatelem vzniklé v souvislosti s poskytováním Služeb budou s konečnou platností řešeny v občanském soudním řízení obecnými soudy České republiky. V případě spotřebitelského sporu se spotřebitel může obrátit se svým nárokem na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je v tomto případě Česká obchodní inspekce, ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, web: <https://adr.coi.cz/CS>.

Toto znění Obchodních podmínek nabývá platnosti dne 14.05.2018 a účinnosti jejich uveřejněním na webových stránkách Poskytovatele.