Obchodní podmínky

Aeternum Clinic

Verze: listopad 2026

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto obchodní podmínky upravují vztah mezi poskytovatelem a klientem při poskytování služeb pod značkou **Aeternum Clinic**.

1.2 Poskytovatelem je:

Obchodní firma	My Design Creatives s.r.o.
Sídlo	Pod Harfou 943/34, 190 00 Praha 9
IČO	07162235
DIČ	CZ07162235
Pracoviště	Chlumčanského 497/5, 180 00 Praha 8
E-mail	info@aeternumclinic.cz
Telefon	+420 775 481 700

1.3 Klientem je fyzická osoba, která si objedná některou ze služeb. Služby jsou určené osobám starším 18 let.

1.4 Objednáním služby klient potvrzuje, že se s těmito podmínkami seznámil a souhlasí s nimi. Podmínky jsou trvale dostupné na webu poskytovatele.

1.5 Zdravotní služby poskytují lékaři a zdravotničtí pracovníci s příslušnou odbornou způsobilostí. Koordinace péče, objednávání a administrativa nejsou zdravotní službou.

1.6 Vztahy těmito podmínkami neupravené se řídí občanským zákoníkem a zákonem o zdravotních službách.

1.7 Oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Poskytovatel je držitelem oprávnění k poskytování zdravotních služeb, které udělil **Magistrát hlavního města Prahy, odbor**

sociálních věcí a zdravotnictví (sp. zn. S-MHMP 66240/2026 ze dne 5. 2. 2026, naposledy změněno rozhodnutím č. j. MHMP 993630/2026 ze dne 12. 10. 2026).

Obor zdravotní péče	všeobecné praktické lékařství
Forma zdravotní péče	ambulantní péče
Místo poskytování	Chlumčanského 497/5, 180 00 Praha 8
Odborný zástupce	MUDr. Peter Májovský
Zahájení poskytování	9. 2. 2026

2. Co poskytovatel nabízí

2.1 Vstupní konzultace. Seznámení s terapií, jejím průběhem, programy péče a jejich cenami. Není zdravotní službou, nestanovuje diagnózu ani není lékařskou radou. Poskytuje se ve dvou podobách:

- **s digitálním asistentem** (Marcel AI) — písemně, dostupná nepřetržitě,
- **s koordinátorem péče** — 30 minut, online nebo osobně.

2.2 Vstupní screening. Povinný krok před zahájením terapie. Zahrnuje odběr a laboratorní rozbor krve a navazující lékařské vyšetření, při kterém lékař posoudí vhodnost terapie. Podrobněji v článku 4.

2.3 Program péče. Návazná péče po schválení terapie lékařem. Zahrnuje lékařský dohled, pravidelné kontroly, úpravy dávkování, laboratorní sledování, přístup do klientské sekce a podporu koordinátora péče, výživového specialisty a fitness trenéra. Poskytuje se ve variantách, které se liší rozsahem a tím, zda je léčivo v ceně.

2.4 Léčiva. U programů poskytovaných na dálku si klient léčivo hradí sám v lékárně na e-recept vystavený lékařem poskytovatele; cena léčiva není součástí ceny programu. U varianty All-inclusive je léčivo v ceně programu a poskytovatel ho zajišťuje.

2.5 Poskytovatel **nezaručuje konkrétní úbytek hmotnosti ani jiný výsledek terapie.** Výsledek závisí na individuální odezvě organismu a na dodržování režimových doporučení.

2.6 O vhodnosti terapie, volbě léčiva a dávkování rozhoduje výhradně lékař. Poskytovatel si vyhrazuje právo terapii neschválit nebo ji kdykoli ukončit, pokud to vyžaduje zdravotní stav klienta.

2.7 Osobní návštěva. Péče je vedena převážně distančně, klient se však zavazuje **absolvovat během terapie nejméně jedno osobní vyšetření** na pracovišti poskytovatele na adrese Chlumčanského 497/5, Praha 8. Nemusí to být vstupní vyšetření; postačuje první kontrolní konzultace, obvykle po třech měsících. Další péči lze vést distančně. Pokud poskytovatel otevře další pracoviště, informuje o tom klienty a klient si může osobní vyšetření absolvovat na kterémkoli z nich.

2.8 Pokud se klient osobního vyšetření nezúčastní ani po výzvě, může poskytovatel péči pozastavit do doby, než k němu dojde.

3. Ceny a platba

3.1 Ceny platné k 6. 11. 2026:

Služba	Cena	DPH
Vstupní konzultace s digitálním asistentem	121 Kč	včetně DPH 21 %
Vstupní konzultace s koordinátorem péče	570 Kč	včetně DPH 21 %
Vstupní screening	4 970 Kč	osvobozeno od DPH
Program Telehealth Standard	6 970 Kč / měsíc	osvobozeno od DPH
Program Telehealth Premium	9 970 Kč / měsíc	osvobozeno od DPH
Program All-inclusive	11 970 až 14 970 Kč / měsíc	osvobozeno od DPH

3.2 Zdravotní služby jsou osvobozené od DPH podle § 58 zákona o dani z přidané hodnoty. Konzultace zdravotní službou není, a proto se u ní DPH uplatňuje.

3.3 Cena programu All-inclusive se liší podle pásma BMI a předepsaného léčiva. Konkrétní cena je klientovi sdělena před uzavřením smlouvy.

3.4 Započtení konzultace. Uhrazená cena vstupní konzultace se odečítá od první platby za program péče.

3.5 Způsoby platby. Platební kartou prostřednictvím brány Stripe nebo převodem na účet. Poskytovatel údaje o platební kartě nezpracovává ani k nim nemá přístup.

3.6 Opakovaná platba. U programu péče se cena hradí měsíčně. Klient při zahájení programu

zadá platební kartu a odsouhlasí opakovanou platbu; další období se strhávají sama. **Opakovanou platbu lze kdykoli zrušit** — odkazem v e-mailu nebo zprávou poskytovateli — a jejím zrušením nevzniká žádný poplatek.

3.7 Doklady. Ke každé platbě poskytovatel vystaví doklad a zašle ho klientovi e-mailem.

3.8 Splatnost. Termín vyšetření i konzultace je rezervován až připsaním platby. Nerezervovaný termín se po uplynutí doby držení uvolňuje ostatním.

3.9 Změna cen. Poskytovatel může ceny měnit. Změna se nedotýká již uzavřených smluv o programu péče; u běžícího programu platí cena sjednaná při jeho zahájení.

4. Vstupní screening

4.1 Co je předmětem služby. Předmětem je **odborné posouzení vhodnosti terapie**, nikoli samotná terapie. Služba zahrnuje:

- odběr a laboratorní rozbor krve ve smluvní laboratoři,
- vyhodnocení výsledků lékařem,
- lékařské vyšetření a posouzení vhodnosti terapie,
- sdělení závěru klientovi.

4.2 Cena a splatnost. Cena je 4 970 Kč a hradí se předem. Úhradou se zároveň rezervuje termín lékařského vyšetření.

4.3 Vrácení ceny. Služba je poskytnuta provedením úkonů podle čl. 4.1 bez ohledu na jejich výsledek. **Pokud lékař terapii neschválí, uhrazená cena se nevrací** — klient obdržel odborné posouzení, které si objednal, včetně výsledků laboratorního vyšetření a závěru lékaře.

4.4 Klient bere na vědomí, že terapie musí být lékařem schválena a že screening je právě tím krokem, který má případné překážky odhalit. Možnost, že terapie schválena nebude, je rovnocennou součástí služby, ne její vada.

4.5 Kdy se cena vrací. Poskytovatel vrátí celou uhrazenou cenu, pokud:

- nedojde k poskytnutí služby z důvodu na straně poskytovatele,
- klient odstoupí od smlouvy před zahájením poskytování služby podle čl. 5.3.

4.6 Nedostavení se. Pokud se klient na vyšetření nedostaví a termín předem nezrušil, cena se nevrací. Poskytovatel mu však nabídne náhradní termín bez další platby.

4.7 Odběr krve. Odběr musí klient absolvovat nejpozději **dva dny před lékařským vyšetřením** a potvrdit to ve své rezervaci. Bez výsledků nelze vyšetření provést a poskytovatel termín přesune.

4.8 Vlastní výsledky. Poskytovatel nepřebírá laboratorní výsledky pořízené jinde a cena

screeningu se z tohoto důvodu nesnižuje. Důvodem je potřeba srovnatelného rozsahu vyšetření ze stejné laboratoře, se kterým se porovnávají pozdější kontroly.

5. Změna termínu, odstoupení a ukončení

5.1 Změna nebo zrušení termínu. Klient si termín přesune nebo zruší sám, zdarma, **nejpozději 12 hodin před jeho začátkem**. Slouží k tomu odkaz v potvrzovacím e-mailu a pozvánka v kalendáři. Po této lhůtě je třeba se obrátit na poskytovatele.

5.2 Uvolněný termín. Zrušením termínu uhrazená cena nepropadá — převede se na nový termín.

5.3 Odstoupení od smlouvy do 14 dnů. Klient má jako spotřebitel právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem do 14 dnů bez udání důvodu.

5.4 Výjimka u již poskytnutých služeb. Pokud klient výslovně požádá o zahájení poskytování služby před uplynutím této lhůty a služba je **splněna**, právo odstoupit zaniká (§ 1837 občanského zákoníku). To se týká zejména:

- vstupní konzultace, kterou klient absolvoval,
- vstupního screeningu, u kterého již proběhl odběr krve nebo lékařské vyšetření.

5.5 Částečně poskytnutá služba. Odstoupí-li klient v průběhu poskytování, uhradí poměrnou část ceny odpovídající rozsahu již provedených úkonů.

5.6 Ukončení programu péče. Program lze **kdykoli ukončit nebo prodloužit, bez výpovědní lhůty, pokuty a doplatku.** Ukončení se týká dalších období; již uhrazené a probíhající období se dokončí.

5.7 Poskytovatel doporučuje ukončení terapie vždy nejdřív probrat s lékařem; náhlé vysazení není z odborného hlediska vhodné.

5.8 Ukončení ze strany poskytovatele. Poskytovatel může program ukončit, pokud to vyžaduje zdravotní stav klienta, pokud klient opakovaně nespolupracuje při kontrolách, nebo pokud je v prodlení s platbou déle než 30 dnů. Již uhrazená a nevyužitá část ceny se v takovém případě vrací.

6. Reklamace, odpovědnost a osobní údaje

6.1 Reklamace. Klient může vytknout vadu služby bez zbytečného odkladu na info@aeternumclinic.cz nebo písemně na adresu pracoviště. Poskytovatel reklamaci vyřídí **do 30 dnů** a o výsledku klienta písemně vyrozumí.

6.2 Vadou služby **není** to, že lékař terapii neschválí, ani to, že klient nedosáhne očekávaného úbytku hmotnosti.

6.3 Odpovědnost klienta. Klient odpovídá za pravdivost a úplnost údajů, které o svém zdravotním stavu uvede. Zamlčení podstatné skutečnosti může ohrozit jeho zdraví a poskytovatel za následky takového jednání neodpovídá.

6.4 Klient se zavazuje dodržovat pokyny lékaře, neupravovat dávkování svévolně a hlásit změny zdravotního stavu i nežádoucí účinky.

6.5 Akutní stavy. Služby poskytovatele **neslouží k řešení akutních zdravotních potíží.** Při náhlém zhoršení zdravotního stavu se klient obrátí na zdravotnickou záchrannou službu (155) nebo na lékařskou pohotovost.

6.6 Osobní údaje. Poskytovatel zpracovává osobní údaje v rozsahu nezbytném pro poskytnutí péče a pro splnění právních povinností. Podrobnosti jsou v zásadách zpracování osobních údajů.

6.7 Uchovávání dokumentace. Zdravotnická dokumentace se uchovává **10 let od ukončení péče** podle vyhlášky č. 98/2012 Sb. Po tuto dobu nelze vyhovět žádosti o výmaz — povinnost uchovávání má přednost před právem na výmaz podle GDPR. Dotazníky osob, kterým péče poskytnuta nebyla, se anonymizují po dvou letech.

6.8 Mimosoudní řešení sporů. Spotřebitel má právo obrátit se na **Českou obchodní inspekci** (coi.cz) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Pro stížnosti na poskytování zdravotních služeb je příslušný Magistrát hlavního města Prahy, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb.

6.9 Účinnost a změny. Tyto podmínky nabývají účinnosti dnem zveřejnění. Poskytovatel je může měnit; pro již uzavřené smlouvy platí znění účinné v době uzavření.