

Podmínky online objednávání a storno podmínky

Alto Dent s.r.o., IČO: 24065056, se sídlem Peroutkova 531/81, 158 00, Praha (dále jen ordinace)

Platné od: 1. 3. 2026

1. Závaznost online objednávky

Odesláním online rezervace prostřednictvím rezervačního systému na webu **altodent.cz** pacient potvrzuje, že se seznámil s těmito podmínkami a **souhlasí s nimi**.

Online objednávka je závazná — má povahu smluvního závazku ve smyslu § 1770 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen 'OZ'). Odesláním rezervace se pacient zavazuje:

- dostavit se k ošetření v rezervovaném termínu, nebo
- termín zrušit nejpozději 48 hodin před jeho plánovaným zahájením.

2. Zrušení termínu

Termín lze zrušit prostřednictvím:

- odkazu pro zrušení v potvrzovacím e-mailu,
- telefonního kontaktu na recepci ordinace,
- e-mailem na adresu recepce ordinace.
- odpovědí na připomínací sms ve formě „zrušení“

Zrušení je účinné okamžikem jeho doručení ordinaci. Za doručené se považuje zrušení přijaté prostřednictvím výše uvedených kanálů, nikoli pouhé zanechání zprávy na hlasové schránce mimo pracovní dobu.

3. Storno poplatek

Storno poplatek: 900 Kč

Úctován při zrušení termínu méně než 48 hodin předem nebo při nedostavení se bez omluvy.

Storno poplatek je splatný na základě výzvy ordinace, nejpozději před zahájením dalšího ošetření. Právní základ: smluvní pokuta dle § 2048 OZ, případně náhrada skutečné škody (zmařený čas lékaře, nevyužitá kapacita) dle § 2894 a násl. OZ.

Situace	Storno poplatek
Zrušení ≥ 48 h předem	Bez poplatku
Zrušení < 48 h předem	900 Kč
Nedostavení se bez omluvy	900 Kč

4. Výjimky ze storno poplatku

Storno poplatek nebude účtován v případě:

- prokazatelné akutní zdravotní indispozice pacienta nebo jeho blízké osoby,
- hospitalizace,
- živelné události nebo jiné okolnosti vylučující odpovědnost (§ 2913 OZ).

O prominutí poplatku je třeba informovat ordinaci bez zbytečného odkladu po zmeškání termínu. Ordinance si vyhrazuje právo vyžádat doložení důvodu (např. lékařské potvrzení).

5. Ochrana osobních údajů

Osobní údaje zpracovávané v souvislosti s rezervací jsou zpracovávány v souladu s nařízením GDPR (EU) 2016/679 a zákonem č. 110/2019 Sb. Podrobné informace jsou dostupné v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů na webu altodent.cz.

6. Změna těchto podmínek

Ordinance je oprávněna tyto podmínky jednostranně změnit. Změna je účinná jejich zveřejněním na webu altodent.cz. Pro rezervace provedené před účinností změny platí podmínky platné v době rezervace.

7. Kontakt a reklamace

Recepce (telefon)	+420 7777 63 886
E-mail	info@altodent.cz
Adresa	Dobrovského 1074/40, Praha 7, 170 00
Provozní doba	Po–Čt 08:00 – 20:00, Pá 08:00-14:00

Online Booking and Cancellation Policy (English Version)

Alto Dent s.r.o., Company No.: 24065056, registered office: Peroutkova 531/81, 158 00, Praha, Prague (hereinafter "the Practice")

Effective from: 13/05/2026

1. Binding Nature of Online Booking

By submitting an online reservation through the booking system at **altodent.cz**, the patient confirms that they have read and **agree to these terms**.

An online booking constitutes a binding commitment under Czech law (Civil Code No. 89/2012 Coll., Section 1770 et seq.). By completing a reservation, the patient agrees to either:

- attend the appointment at the scheduled time, or
- cancel the appointment at least 48 hours before its scheduled start.

2. Cancellation Procedure

Appointments may be cancelled via:

- the cancellation link provided in the confirmation email,
- by telephone to the practice reception,
- by email to the practice reception address.
- by replying to reminder text message „cancel“

A cancellation takes effect upon receipt by the Practice. A cancellation is considered received only when acknowledged through the above channels — a voicemail left outside of working hours does not constitute effective cancellation.

3. Cancellation Fee

Cancellation Fee: CZK 900

Applies when an appointment is cancelled less than 48 hours in advance or when the patient fails to attend without notice.

The cancellation fee is payable upon notification by the Practice, and no later than prior to the next appointment. Legal basis: contractual penalty under Section 2048 of the Czech Civil Code, or compensation for actual loss (wasted appointment slot) under Section 2894 et seq. of the Czech Civil Code.

Scenario	Cancellation Fee
Cancellation ≥ 48 hours in advance	No charge
Cancellation < 48 hours in advance	CZK 900

No-show without prior notice	CZK 900
Exempt circumstances (see Art. 4)	Fee waived

4. Exemptions from the Cancellation Fee

The cancellation fee will not be charged in the event of:

- documented acute illness of the patient or a close family member,
- hospitalisation,
- a force majeure event or other circumstance excluding liability (Civil Code, Section 2913).

The patient must notify the Practice without undue delay following a missed appointment. The Practice reserves the right to request supporting documentation (e.g. a medical certificate).

5. Data Protection

Personal data collected in connection with booking are processed in accordance with EU Regulation 2016/679 (GDPR) and Czech Act No. 110/2019 Coll. Full details are available in the Privacy Notice published at altodent.cz.

6. Amendments

The Practice reserves the right to amend these terms unilaterally. Amendments take effect upon publication on altodent.cz. Reservations made prior to any amendment remain subject to the terms in force at the time of booking.

7. Contact and Complaints

Reception (phone)	+420 7777 63 886
Email	info@altodent.cz
Address	Dobrovského 1074/40, Praha 7, 170 00
Opening hours	Mo–Th 08:00 – 20:00, Fri 08:00-14:00