



**Smluvní podmínky poskytování služeb FYZIOTERAPIE Helena Pilařová (dále „Smluvní podmínky“)**

**§1 Úvodní ustanovení**

1. Provozovatelem je registrované nestátní rehabilitační zdravotnické zařízení, které poskytuje za níže uvedených podmínek klientovi (dále jen „Klient“) služby odborné fyzioterapie v rehabilitaci (dále jen „Služba“).

2. Provozovatelem Služby je společnost FYZIOTERAPIE Helena Pilařová, IČO 69553661 se sídlem Jemnická 887/4, Praha 4 – Michle, 14000 (dále jen „Provozovatel“).

3. Klientem Služby je každá osoba, která v souladu s těmito Smluvními podmínkami čerpá Službu osobně, případně v doprovodu svého zákonného zástupce, za předpokladu, že má Klient či jeho zákonný zástupce plnou svéprávnost.

4. Provozovatel poskytuje Klientovi odbornosti nelékařské zdravotnické Služby na základě specializačního vzdělávání nelékařských zdravotnických pracovníků dle zákona č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „zákon o nelékařských zdravotnických povoláních“), ve znění pozdějších předpisů a to odbornou způsobilost k výkonu povolání fyzioterapeuta dle § 24 tohoto zákona zdravotnickým pracovníkem způsobilým k výkonu zdravotnického povolání bez odborného dohledu po získání odborné a specializované způsobilosti a odbornou způsobilost k výkonu povolání maséra dle §37 tohoto zákona zdravotnickým pracovníkem způsobilým k výkonu zdravotnického povolání pod odborným dohledem nebo přímým vedením pracovníkem dle § 24 tohoto zákona.

5. Služba Klientovi spočívá v poskytování péče při léčbě bolestivých stavů pohybového aparátu, nebo poskytování preventivní péče pro předcházení pohybových obtíží za použití neinvazivních manuálních technik odborné fyzioterapie (fyzioterapie ve smyslu studijního programu oboru fyzioterapie při státních univerzitách se sídlem na území České republiky) či manuálních masáží běžně užívaných v léčbě pohybového aparátu, a to prostřednictvím terapeutů Provozovatele.

6. Uživatel informačního obsahu databáze informací z oboru fyzioterapie (dále jen „Uživatel“) je kterýkoliv návštěvník webových stránek Provozovatele na adrese [www.rhb-masaze.cz](http://www.rhb-masaze.cz)

**§2 Postup a podmínky využívání Služby**

1. K využití Služby není nutná předchozí návštěva lékaře. Provozovatel provádí vlastní diagnostiku. Nicméně v případě, kdy má Klient zprávu od jiného diagnostického zdravotníka se specializací na léčbu pohybového aparátu (dokumentaci v listinné podobě, na CD, popis RTG, MRI, apod.), terapeut Provozovatele ji může použít jako další informaci ke stanovení diagnózy a nejvhodnější následné péči formou individuálního léčebného postupu.

2. Každý Klient je objednáán na konkrétní čas ke konkrétnímu terapeutovi Provozovatele buď telefonicky, nebo emailem.
3. Při prvním objednání telefonicky, nebo emailem (dále jen „Objednávka“) jsou vyžadovány pouze následující osobní údaje: jméno Klienta, příjmení Klienta, mobilní telefon Klienta a emailová adresa Klienta (v případě nezletilého Klienta mobilní telefon a emailovou adresu zákonného zástupce Klienta). Při odmítnutí poskytnutí těchto základních kontaktních údajů může být rezervace prvního termínu terapie zrušena.
4. Poskytnuté číslo mobilního telefonu je určeno výhradně pro komunikaci mezi Klientem a Provozovatelem, k prověření zpoždění dostavení se Klienta na plánovanou Službu, změna termínu terapie z důvodu neplánované nemoci či nepřítomnosti terapeuta.
5. Poskytnutá emailová adresa slouží k zasílání připomínky na blížící se Službu, nebo ke komunikaci mezi Klientem a Provozovatelem.
6. V případě, kdy se Klient nemůže dostavit na naplánovanou Službu, je povinen se omluvit minimálně 6 hodin před rezervovaným termínem. Neomluvená terapie nebo terapie omluvená v období kratším než 6 hodin podléhá storno podmínkám.
7. Před zahájením plnění individuálního léčebného postupu jsou terapeutem Provozovatele ústně v dostatečném rozsahu a srozumitelnou formou sděleny Klientovi informace o jeho zdravotním stavu a je navržen individuální léčebný postup včetně účinků léčebného postupu a zdravotních kontraindikací. Pro správné provedení diagnostiky a stanovení správného individuálního léčebného postupu může terapeut vyžadovat po Klientovi provedení kineziologického rozboru nebo jeho relevantní části. Klientovi jsou ať už na webových stránkách, nebo osobně před terapií poskytnuty informace o každé používané metodě (zdravotnímu výkonu) o jejich předpokládaných přínosech, důsledcích a případných rizicích, dále pak různé možnosti alternativního poskytnutí zdravotních služeb. Před zahájením individuálního léčebného postupu je Klientovi v dostatečném rozsahu umožněno klást doplňující otázky vztahující se k jeho zdravotnímu stavu a navrhovaným zdravotním službám, s cílem aby Klient získal podrobnosti jeho zdravotního stavu a byl individuální léčebný postup plně srozumitelný. Na základě seznámení se s navrženým individuálním léčebným postupem Klient potvrdí terapeutovi, že vše pochopil a terapeut přistoupí k realizaci navrženého individuálního léčebného postupu.
8. Zahájení terapie individuálním léčebným postupem je dobrovolné a je na vůli Klienta nebo jeho zákonného zástupce.
9. Pokud Klient odmítne kteroukoliv část tohoto postupu využívání Služby, ale zároveň vyžaduje dodání Služby, má se za to, že souhlasí s případnými riziky léčebného postupu. Pokud terapeut Provozovatele v této situaci kdykoliv zhodnotí, že pokračování individuálního léčebného postupu může narušit zdraví Klienta, má právo na okamžité zastavení terapie Klientovi. Klient má v tomto případě nárok na vrácení dosud nevyčerpané úplaty za služby.

10. V případě další plánované návštěvy si Klient osobně na místě, telefonicky, nebo emailem naplánuje termín další terapie.
11. Na začátku každé následné terapie je terapeutem zhodnocena předchozí terapie a dle poskytnutých informací od Klienta terapeut buď pokračuje v individuálním léčebném postupu, nebo je doporučena jeho změna, případně ukončení léčby, pokud se na tom terapeut i Klient vzájemně dohodnou.
12. V případě nezletilého Klienta nebo Klienta omezeného ve svéprávnosti, právo na informace o zdravotním stavu a právo klást otázky náleží zákonnému zástupci Klienta i Klientovi. Klientovi se v tomto případě informace a zodpovězení doplňujících otázek poskytne způsobem zohledňujícím jeho rozumovou vyspělost a aktuální schopnost informaci porozumět. Nezletilému Klientovi staršímu 15 let se informace a zodpovězení doplňujících otázek poskytne v plném rozsahu s výjimkou případů, kdy tento Klient není schopen v dostatečné míře porozumět významu a charakteru poskytovaných Služeb a jejich vlivu na jeho zdraví a život; v tomto případě terapeut Provozovatele vše komunikuje se zákonným zástupcem Klienta.

### **§3 Práva a povinnosti Klienta**

1. Klient vůči Provozovateli prohlašuje, zaručuje a zavazuje se, že:

- a) má plnou svéprávnost, případně čerpá Službu se svým zákonným zástupcem
- b) veškeré údaje, které o sobě před zahájením Služeb i v průběhu terapie před každou další navazující terapií dle individuálního léčebného postupu ve Smluvních podmínkách definovaným způsobem poskytne, jsou pravdivé, úplné, přesné a správné
- c) před zahájením užívání Služby se důkladně seznámil s podmínkami těchto Smluvních podmínek, že těmto podmínkám zcela rozumí a souhlasí s nimi
- d) bude se řídit doporučením terapeuta bezprostředně po absolvované terapii, zejména dodrží klidový režim po absolvování terapie, není-li výslovně terapeutem řečeno jinak
- e) zaplatí Provozovateli v požadovaném termínu plnou cenu Služeb.

2. Klient má právo:

- a) být dostatečně a úplně informován Provozovatelem o Službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně, způsobu jejich úhrady
- b) na řádné poskytnutí Klientem objednaných, Provozovatelem potvrzených a zaplacených Služeb

c) znát jméno, popřípadě jména a příjmení zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků přímo zúčastněných na poskytování zdravotních služeb a osob připravujících se u Provozovatele na výkon zdravotnického povolání, které jsou při poskytování zdravotních služeb přítomny

d) reklamovat vady poskytovaných Služeb podle § 12 těchto Smluvních podmínek poskytování služeb

e) kdykoliv se v průběhu terapie formou individuálního léčebného postupu zeptat na podrobnosti léčby a to mailem kdykoliv nebo telefonicky v pracovní době Provozovatele, nebo osobně při následující objednané návštěvě. Osobní konzultace jsou zpoplatněny dle platného ceníku.

### 3. Vyjádření souhlasu/nesouhlasu Klienta s poskytováním informací o zdravotním stavu

a) Klient může před přijetím do péče určit osoby, které mohou být informovány o jeho zdravotním stavu a současně může určit, zda tyto osoby mohou nahlížet do zdravotnické dokumentace o něm vedené nebo do jiných zápisů vztahujících se k jeho zdravotnímu stavu, požít si výpisy nebo kopie těchto dokumentů a zda mohou v případech podle § 34 odst. 8, zákona 372/2011 Sb. o zdravotních službách v platném znění vyslovit souhlas nebo nesouhlas s poskytnutím zdravotních služeb.

b) Klient může určit osoby nebo vyslovit zákaz poskytovat informace o zdravotním stavu kterékoliv osobě kdykoliv po přijetí do péče, rovněž může určení osoby nebo vyslovení zákazu poskytovat informace o zdravotním stavu kdykoliv odvolat.

### 4. Vzdání se podání informace o svém zdravotním stavu

Klient se může vzdát podání informace o svém zdravotním stavu (pokud Klient nechce od terapeuta slyšet informace o svém zdravotním stavu nebo diagnózu), popřípadě může určit, které osobě má být podána

## **§4 Povinnosti Provozovatele ke Klientovi**

1. Provozovatel je vůči Klientovi povinen:

a) poskytnout Klientovi veškeré informace dle Smluvních podmínek

b) potvrdit Klientovi řádně objednané Služby

c) zabezpečit Klientovi Služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě.

## **§5 Cena Služby a jejich úhrada**

1. Cena za užívání Služeb je stanovena dle aktuálního platného ceníku umístěného na webových stránkách [www.rhb-masaze.cz](http://www.rhb-masaze.cz).

2. V cenách uvedených na webu [www.rhb-masaze.cz](http://www.rhb-masaze.cz) je již zahrnuta zákonná sazba DPH. Pro zdravotní Služby fyzioterapie, zdravotních nebo fyzioterapeutických skupinových cvičení, pro zdravotní materiál, který je dodáván jako součást zdravotních služeb, je účtována nulová sazba DPH.

3. Cena předplacených produktů Služby je splatná vždy před zahájením jejich čerpání. Cena za jednotlivou Službu je splatná v den čerpání Služby.

4. V případě domluvy mezi Klientem (nebo jeho zaměstnavatelem) a Provozovatelem je možné cenu za Služby uhradit formou faktury. Splatnost faktur je 7 kalendářních dní od okamžiku vystavení faktury. Faktura je v den vystavení zaslána emailem Klientovi a považuje se za doručenou následujícím kalendářním dnem.

5. V případě, že celková cena Služby není zaplacená nejpozději do 3 dnů po splatnosti, vyhrazuje si Provozovatel právo pozastavit poskytování Služeb do doby plného uhrazení závazku, nebo od smlouvy o poskytování Služeb odstoupit. Opětovně zahájení čerpání Služby je možné po nápravě vadného stavu. V případě odstoupení od smlouvy o poskytování Služeb je Klientovi zaplacená nevyčerpaná část Služeb, pokud je možné tuto část stanovit.

6. Zaplacením Služeb se rozumí předání hotovosti, nebo připsání platby na účet Provozovatele.

7. Úhradu objednaných služeb může Klient provést:

a) bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet Provozovatele, č. ú.: 2400188224 / 2010, Fiobanka a.s.

b) platbou v hotovosti.

### **§7 Prodej dárkových poukazů**

1. Dárkový poukaz opravňuje právoplatného držitele k čerpání libovolné individuální terapie v rámci služeb FYZIOTERAPIE Helena Pilařová pouze v rozsahu uvedených služeb na Dárkovém poukazu.

2. Dárkovou poukázku v uvedené nominální hodnotě lze uplatnit na libovolnou Službu, nebo kombinaci Služeb dle platného ceníku.

3. Služby je možné čerpat pouze v souladu se Smluvními podmínkami.

4. Na Dárkovém poukazu je uvedeno datum vystavení i doba jeho platnosti, razítko a podpis odpovědného pracovníka. Po uplynutí této doby Dárkový poukaz pozbývá platnosti a není možné ani proplacení jeho hodnoty v hotovosti. Při ztrátě nebo zneužití není možné zablokování poukazu ani poskytnutí jeho náhrady.

5. V případě, že terapeut zjistí, že došlo k nedovolené modifikaci Dárkového poukazu (změna data platnosti, případně padělání poukazu), tento poukaz pozbývá platnosti a bude osobě, která s poukazem přišla, odebrán a znehodnocen.

6. Dárkový poukaz je plně přenositelný.

### **§8 Finanční poukázka**

1. Finanční poukázka na čerpání služeb opravňuje právoplatného držitele k čerpání libovolné terapie v rámci služeb FYZIOTERAPIE Helena Pilařová v rozsahu uvedených služeb na poukázce

2. Služby je možné čerpat pouze v souladu se Smluvními podmínkami.

3. Na Finanční poukázce je uvedeno datum platnosti, razítko a podpis odpovědného pracovníka. Při ztrátě nebo zneužití není možné zablokování poukázky ani poskytnutí její náhrady.

4. V případě, že terapeut zjistí, že došlo k nedovolené modifikaci Finanční poukázky (změna data platnosti, případně padělání poukázky), tato poukázka pozbývá platnosti, a bude osobě, která s poukázkou přišla, odebrána a znehodnocena.

6. Finanční poukázka je plně přenositelná.

## **§9 Zánik smluvního vztahu**

1. Uzavřená smlouva na poskytnutí Služby se uzavírá na dobu neurčitou.

2. Provozovatel má právo smlouvu vypovědět k datu doručení výpovědi v případě, že bez své viny ztratil způsobilost k poskytování Služby, tj. například změnou právních předpisů apod.

3. Výpověď může být zaslána buď poštou, osobně, emailem nebo jiným podobným způsobem s podpisem Klienta resp. Uživatele nebo zákonného zástupce Klienta resp. Uživatele.

## **§10 Ochrana osobních údajů**

1. Provozovatel jako správce ve smyslu čl. 4 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „nařízení“) zpracovává osobní údaje a citlivé údaje Klienta, které Klient sdělil Provozovateli v rámci registrace. Provozovatel zpracovává tyto osobní údaje a citlivé údaje za účelem poskytování Služby a pro zasílání obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků podle zákona č. 480/2004 Sb. Provozovatel nepředává osobní údaje a citlivé údaje poskytnuté Klientem dalším příjemcům. Osobní údaje a citlivé údaje jsou zpracovávány po dobu poskytování Služby, resp. v případě obchodních sdělení do doby, kdy Klient přímo a účinně zašle Provozovateli informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní sdělení Provozovatelem nadále zasílány.

2. Klient má v souladu s čl. 15 až 22 nařízení právo:

a) požádat Provozovatele o informaci o zpracování svých osobních údajů

b) aby provozovatel bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se ho týkají

c) aby Provozovatel bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se daného Klienta týkají, pokud je dán jeden z důvodů dle čl. 17 nařízení

d) aby Provozovatel omezil zpracování, pokud jsou naplněny podmínky dle čl. 18 nařízení

e) získat osobní údaje, které se ho týkají, jež poskytl správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci, aniž by tomu správce, kterému byly osobní údaje poskytnuty

f) kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se jej týkají. Provozovatel je povinen bez zbytečného odkladu a v každém případě do jednoho měsíce od obdržení žádosti informovat

Klienta o přijatých opatřeních. Pokud Provozovatel nepřijme opatření, o něž Klient požádal, informuje bezodkladně a nejpozději do jednoho měsíce od přijetí žádosti Klienta o důvodech nepřijetí opatření a o možnosti podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů a žádat o soudní ochranu.

### **§11 Storno podmínky**

1. V případě doručené omluvy Provozovateli v období delším než 6 hodin před rezervovaným termínem má Klient právo na rezervaci nového termínu v rámci doby platnosti jeho předplaceného produktu.
2. V případě nedoručené omluvy, nebo omluvy v době kratší než 6 hodin před rezervovaným termínem je tato terapie započtena jako absolvovaná.

### **§12 Reklamační řízení**

1. V případě, že Provozovatel neposkytne všechny objednané a zaplacené Služby v plném rozsahu a kvalitě, má zákazník právo na reklamaci. Předmět reklamace se nepovažují škody, které Klientovi vznikly nebo byly zapříčiněny vlastním zaviněním, nebo nerespektováním doporučeného léčebného režimu nebo klidu v době individuálního léčebného postupu.
2. Reklamace musí být uplatněna osobně, telefonicky nebo mailem ihned po vzniku události bez zbytečného odkladu s uvedením důvodů. Na pozdější reklamace než jeden kalendářní týden od vzniku reklamace nemůže být vzhledem k povaze Služeb brán zřetel.
3. Reklamace vyřizuje bez zbytečného odkladu terapeut k tomu pověřený Provozovatelem.
4. K uznání reklamace je vyžadována ještě v době trvání reklamovaných obtíží referenční kontrolní návštěva Klienta na pracovišti provozovatele za přítomnosti terapeuta, který je k tomu Provozovatelem pověřený.
5. Je-li reklamace shledána jako oprávněná, má Uživatel právo na náhradu jak reklamované Služby, tak i dosud nevyčerpaných služeb.
6. Pokud Klient z osobních nebo subjektivních důvodů nevyužije objednané Služby, nevzniká mu nárok na reklamaci.

### **§13 Vyloučení odpovědnosti – poskytování zdravotnické Služby**

1. Provozovatel Klientovi neodpovídá za jakoukoli přímou či nepřímou újmu či škodu, která Klientovi vznikne v souvislosti s využíváním zdravotnické Služby při poskytnutí nesprávných, nepřesných či neúplných údajů Klientem nebo jeho zákonným zástupcem před stanovením čerpání individuálního léčebného postupu a před samotným zahájením čerpání Služby formou individuálního léčebného postupu (příkladem neposkytnutí údajů může být například zamlčení, že v průběhu terapie mezi návštěvami v rámci individuálního léčebného postupu utrpěl Klient nový úraz nebo při uvedení nesprávných údajů do vstupního dotazníku, nebo zamlčení podstatných skutečností o zdravotním stavu Klienta Klientem nebo jeho zákonným zástupcem).

2. Provozovatel Klientovi neodpovídá za jakoukoli přímou či nepřímou újmu či škodu, která Klientovi vznikne v souvislosti s využíváním zdravotnické Služby při nerespektování doporučeného klidového režimu, nebo nedodržení instrukcí terapeuta o správném držení těla a doporučeném cvičení v období po terapii a to i v případě že v souvislosti s tímto porušením dojde ke zhoršení zdravotního stavu.

#### **§14 Závěrečná ustanovení**

1. Veškerá komunikace mezi Provozovatelem a Klientem resp. Uživatelem může být uskutečňována buď osobně, písemně, emailem nebo telefonicky. Komunikace ze strany Provozovatele ve vztahu k jednomu či více Klientům resp. Uživatelům může být Provozovatelem uskutečněna rovněž formou zveřejnění určitého sdělení prostřednictvím internetových stránek Provozovatele. Při použití způsobu komunikace emailem se má za to, že byla zachována písemná forma.

2. Veškeré právní vztahy vznikající či které v budoucnu vzniknou mezi Provozovatelem na straně jedné a Klientem resp. Uživatelem na straně druhé v souvislosti s poskytováním Služby resp. Informační Služby se řídí právním řádem České republiky.

3. Veškeré spory mezi Klientem resp. Uživatelem a Provozovatelem vzniklé v souvislosti s poskytováním Služby na základě těchto Smluvních podmínek budou s konečnou platností řešeny v občanském soudním řízení obecnými soudy České republiky s místní příslušností v Praze.

4. Veškeré právní vztahy vzniklé v souvislosti se Smlouvou a těmito Smluvními podmínkami se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

5. Tyto podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce, česká verze je rozhodující i v případě, že bude vyhotoven překlad těchto smluvních podmínek do jiného jazyka.

7. Toto znění Smluvních podmínek nabývá platnosti a účinnosti dnem 15.5.2020

