

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

uvedené níže stanovují pravidla smluvního vztahu mezi provozovatelem a klientem (dále jen „VOP“).

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Provozovatelem je Patricie Podskalská, IČO: 11961295 se sídlem Farčina 522, Zdice (dále jen „Provozovatel“). Provozovatel poskytuje za níže uvedených podmínek klientovi („dále jen „Klient““) služby.
- Provozovatel poskytuje ve své provozovně se sídlem Československé armády 71, Zdice na základě oprávnění uděleného Středočeským krajským úřadem odborem pro zdravotní služby v oboru fyzioterapie jako nestátní zdravotnické zařízení.
- Provozovatel poskytuje zdravotnické služby mimo systém veřejného zdravotního pojištění. Zdravotní služby tedy nejsou hrazené z veřejného zdravotního pojištění a to ani v případě, že má Klient FT poukaz od lékaře.
- Klientem služby je každá osoba, která v souladu s těmito VOP čerpá službu osobně, případně v doprovodu svého zákonného zástupce (zákonných zástupců). Klient nebo jeho zákonní zástupci jsou osoby s plnou způsobilostí k právním úkonům.
- Službou poskytovanou Provozovatelem se rozumí zdravotní služba v oboru Fyzioterapie – ambulantní ordinace a to ve smyslu zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a navazujících právních předpisů. Provozovatel poskytuje Klientovi služby zdravotnickými pracovníky s odbornou způsobilostí k výkonu povolání fyzioterapeuta v souladu se vzděláváním 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 (Zákon o nelékařských zdravotnických povoláních), ve znění pozdějších předpisů.
- Služba klientovi spočívá v poskytování péče při léčbě bolestivých stavů pohybového aparátu nebo poskytování preventivní péče pro předcházení potíží pohybového aparátu za použití neinvazivních manuálních technik odborné fyzioterapie, vybraných technik přístrojově podporované terapie a LTV.,

POSTUP A PODMÍNKY využívání Služeb

- K využití Služby je vždy nutná předchozí objednávka na konkrétní čas. Službu je možné objednat osobně, telefonicky, emailem nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na www.fyziogenesis.cz. V případě registrace on-line se čas návštěvy stává závazným až po potvrzení termínu Provozovatelem. Zrušení registrace je možné pouze telefonicky nebo emailem minimálně 24 hodin předem.

- Při prvním objednání jsou vyžadovány pouze identifikační osobní údaje Klienta (u nezletilých nebo nesvéprávných osob také zákonného zástupce) v rozsahu jméno, příjmení, mobilní telefon a emailová adresa.
- K využití Služby není nutná předchozí návštěva lékaře. Provozovatel provádí vlastní diagnostiku během vstupního kineziologického rozboru (VKR). Pokud Provozovatel během VKR zjistí, že pro stanovení nejvhodnějšího terapeutického postupu potřebuje doplňující diagnostiku pohybového aparátu, doporučí Klientovi příslušného specialistu.
- Pokud má Klient zprávu od dalšího zdravotnického pracovníka (dokumentace v listinné podobě, popis RTG, SONO, MRI apod.) je povinen ji Provozovateli předat a ten ji založí do zdravotnické dokumentace Klienta.
- Pokud se klient nemůže dostavit na naplánovanou Službu, je jeho povinností se omluvit minimálně 24 hodin před rezervovaným termínem. Neomluvená terapie nebo terapie omluvená v kratším čase než je 24 hodin podléhá storno poplatku.
- Klient je před zahájením čerpání Služby požádán o vyplnění vstupního dotazníku pro poskytnutí nezbytných údajů pro stanovení správné diagnózy a efektivního a bezpečného léčebného postupu. Na základě údajů, které Klient poskytne terapeutovi a na základě provedení diagnostiky jsou Klientovi sděleny možnosti terapie, zhodnoceny možné kontraindikace a navržen individuální terapeutický postup. Terapeut ani Provozovatel neručí za správnost provedené diagnostiky ani za správnost navrženého individuálního terapeutického postupu, pokud jim Klient zamílčí některá fakta o svém zdravotním stavu.
- Součástí dotazníku je i svobodný a informovaný souhlas Klienta dle příslušných ustanovení zákona 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění (GDPR), zákona 372/2011 Sb. o zdravotních službách v platném znění a zákona 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti v platném znění. Poskytnuté údaje i svůj informovaný souhlas Klient potvrdí svým podpisem. Dotazník se okamžikem podpisu stává součástí zdravotní dokumentace Klienta vedené u Poskytovatele.
- Před začátkem plnění individuálního terapeutického postupu sdělí terapeut ústně v dostatečném rozsahu a srozumitelnou formou Klientovi informace o jeho zdravotním stavu, o navrženém terapeutickém postupu, předpokládaných terapeutických účincích a poučí ho o nezbytnosti aktivní spolupráce s terapeutem. Před zahájením terapie je Klientovi umožněno klást otázky, které se vztahují k jeho zdravotnímu stavu a navrhovaným terapeutickým postupům proto, aby Klient znal podrobnosti o svém zdravotním stavu a navržená terapie mu byla plně srozumitelná. Klient ústně potvrdí terapeutovi, že vše pochopil, s navrženou terapií souhlasí a terapeut zahájí provádění navržené terapie.
- Zahájení terapie individuálním terapeutickým postupem je dobrovolné a je na vůli Klienta (případně jeho zákonného zástupce).
- Pokud klient odmítne jakoukoliv část popsaného postupu využívání Služby, ale zároveň požaduje poskytnutí Služby, má se za to, že souhlasí s případnými riziky terapeutického postupu.
- V případě potřeby další návštěvy si Klient osobně, telefonicky nebo emailem objedná další termín terapie.
- Na začátku každé následné terapie je terapeutem zhodnocena předchozí terapie a na základě informací od Klienta terapeut buď pokračuje podle naplánovaného individuálního postupu, nebo

doporučí jeho změnu, případně ukončení. O každé terapii je veden záznam ve zdravotní dokumentaci Klienta v souladu s příslušnými předpisy.

- V případě nezletilého Klienta a Klienta zbaveného způsobilosti má právo na informace o zdravotním stavu a právo klást otázky jeho zákonný zástupce i Klient. Klientovi se v tomto případě poskytují informace a zodpovídají otázky způsobem, který zohledňuje jeho rozumovou vyspělost a momentální schopnost porozumět informaci. Klientovi nezletilému staršímu 15 let se poskytují informace a odpovědi na případné otázky v plném rozsahu s výjimkou případů, kdy tento Klient není schopen v dostatečné míře porozumět charakteru poskytovaných Služeb a jejich vlivu na jeho zdraví a život – v tomto případě se postupuje podle věty předešlé.

PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

Klient prohlašuje, zaručuje se a zavazuje se, že:

- je plně způsobilý k právním úkonům nebo čerpá Službu se svým zákonným zástupcem,
- před zahájením čerpání Služby se důkladně seznámil s těmito VOP Provozovatele, rozumí jim a souhlasí s nimi,
- všechny osobní údaje a informace, které o sobě před zahájením čerpání Služeb a v průběhu každé další terapie postupem definovaným v těchto VOP předal, jsou pravdivé, úplné, přesné a správné,
- bude při vstupu a pobytu v prostorách kliniky dodržovat pravidla Návštěvního řádu,
- bude dodržovat doporučení terapeuta v období mezi terapiemi,
- zaplatit Provozovateli v požadovaném termínu plnou cenu Služeb

Klient má právo:

- být srozumitelně a úplně informován Provozovatelem o Službách, jejich rozsahu, ceně, termínu a způsobu jejich úhrady,
- na řádné poskytnutí objednaných, Provozovatelem potvrzených a zaplacených Služeb,
- znát jméno terapeuta, který mu poskytuje objednanou Službu,
- odmítnout přítomnost osob, které se připravují na výkon povolání zdravotnického pracovníka, se kdykoliv v průběhu terapie ptát na podrobnosti léčby

Právo vyjádřit souhlas/nesouhlas Klienta s poskytováním informací o zdravotním stavu:

- Klient může před zahájením čerpání Služby určit osobu/osoby, které mohou být informovány o jeho zdravotním stavu a určit rozsah informací, které mohou být poskytovány a způsob jejich poskytování. Klient může tento souhlas kdykoliv v průběhu čerpání Služby odvolat.
- V uvedeném případě Klient vyplní formulář „Vyjádření souhlasu/nesouhlasu Klienta s poskytováním informací o zdravotním stavu Klienta“. Tento formulář podepíše Klient a terapeut Provozovatele. Formulář se okamžikem podpisu stává součástí zdravotní dokumentace Klienta.
- Poučení klienta o přítomnosti osob, které se připravují na výkon zdravotnického povolání

POVINNOSTI PROVOZOVATELE KE KLIENTOVI

- poskytnout Klientovi veškeré informace dle VOP,
- potvrdit Klientovi řádně objednané Služby

- poskytnout Klientovi objednanou a zaplacenou Službu v potvrzeném rozsahu a kvalitě
CENA SLUŽBY A JEJÍ ÚHRADA
- Cena za poskytované Služby je uvedena v aktuálně platném ceníku, který je umístěn v www.fyziogenesis.cz a v ordinaci kliniky.
- Cena za jednotlivou Službu je splatná v době jejího čerpání. Cenu zaplatí Klient v hotovosti přímo v ordinaci terapeuta.
- V případě domluvy mezi Klientem (nebo jeho zaměstnavatelem) a Provozovatelem je možné cenu za Službu zaplatit bankovním převodem na základě vystavené faktury. Splatnost je uvedena na faktuře, fakturu odešle Provozovatel Klientovi elektronickou cestou. Za doručenou se faktura považuje následující den po odeslání.
- Pokud je Služba po domluvě mezi Provozovatelem a Klientem hrazena bankovním převodem na základě vystavené faktury.
- Zaplacením Služby se rozumí předání platby v hotovosti nebo bankovním převodem.

ZÁNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- Uzavřená smlouva na čerpání Služby se uzavírá na dobu neurčitou.
- Provozovatel i Klient mají právo smlouvu jednostranně vypovědět bez udání důvodů.
- V případě ukončení smluvního vztahu nemá Klient ani Uživatel (zaměstnavatel) právo na vrácení ceny za čerpání Služby..

STORNO PODMÍNKY

- Pokud Klient nemůže z osobních důvodů absolvovat objednanou Službu, je povinen se ihned omluvit.
- Pokud se Klient prokazatelně omluví Provozovateli v čase delším než 24 hodin před rezervovaným termínem, má právo na poskytnutí náhradního termínu v čase po dohodě s Provozovatelem.
- Pokud se Klient neomluví vůbec nebo se omluví v čase kratším než je 24 hodin před rezervovaným termínem, je tato terapie počítaná jako absolvovaná a Provozovatel bude požadovat storno poplatek ve výši 50% ceny příslušné Služby.
- Pokud má Klient najednou objednáno více terapií a bez omluvy se na první z nich nedostaví, automaticky se ruší jeho další objednané termíny. Provozovatel má právo další objednávky termínů od takového Klienta nepřijmout.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- Pravidla, která Provozovatel jako správce osobních údajů dodržuje, jsou uvedena v kategorii GDPR na www.fyziogenesis.cz

REKLAMAČNÍ PRAVIDLA

- Pokud Provozovatel neposkytne objednané a zaplacené Služby v plném rozsahu dle stanoveného individuálního terapeutického plánu, má Klient právo na reklamaci. Za předmět reklamace se nepovažují škody, které Klientovi vznikly nebo byly způsobené vlastním zaviněním Klienta, nebo nerespektováním doporučeného terapeutického režimu nebo klidu v době individuálního

terapeutického plánu (např. nerespektování instrukcí terapeuta o správném držení těla, doporučeném cvičení v době mezi terapiemi apod.).

- Reklamacce musí být uplatněna osobně nebo mailem ihned po vzniku události, kterou chce Klient reklamovat a s uvedením důvodu reklamacce. Na reklamacce podané déle, než jeden kalendářní týden od vzniku události nemůže být brán zřetel vzhledem k povaze poskytovaných Služeb.
- Reklamacce vyřizuje bez zbytečného odkladu Provozovatel a to podle pravidel daných českým právním řádem.
- K posouzení reklamacce je Klient povinen absolvovat bez zbytečného odkladu a v době, kdy reklamované obtíže trvají, referenční kontrolní vyšetření v ordinaci Provozovatele.
- Pokud je reklamacce shledána jako oprávněná, má Klient právo na náhradu reklamované Služby.
- Pokud klient z jakýchkoliv osobních důvodů nevyužije objednané Služby, nevzniká mu právo na reklamaci.

VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI – POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNICKÉ SLUŽBY

- Provozovatel neodpovídá Klientovi za jakoukoliv přímou nebo nepřímou újmu či škodu, která Klientovi vznikne v souvislosti s čerpáním zdravotnických Služeb, pokud jsou poskytnuty Klientem nebo jeho zákonným zástupcem o Klientovi nesprávné, neúplné a nepřesné informace před stanovením individuálního terapeutického plánu nebo v průběhu jeho plnění (např. neposkytnutí informace o tom, že Klient v rámci plnění terapeutického plánu utrpěl úraz, uvedení neúplných údajů při úvodním vyšetření, zamlčení podstatných skutečností o zdravotním stavu, souběžné absolvování „terapií“ v jiném zdravotnickém i nezdravotnickém zařízení, apod.).
- Provozovatel neodpovídá Klientovi za jakoukoliv přímou nebo nepřímou újmu či škodu, která Klientovi vznikne v souvislosti s čerpáním zdravotnických Služeb, pokud Klient nerespektuje doporučení terapeuta o klidovém režimu nebo nedodrží instrukce terapeuta o doporučeném cvičení v období mimo ordinaci a správném držení těla – a to ani v případě, že v souvislosti s takovým porušením dojde ke zhoršení zdravotního stavu Klienta.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Provozovatel má právo měnit své Všeobecné obchodní podmínky. Jakékoliv změny VOP nabývají účinnosti dnem stanoveným Provozovatelem, ale ve vztahu ke Klientovi pouze v případě, že s takovou změnou souhlasí. Za projevení souhlasu ze strany Klienta se považuje pokračování v používání Služeb i po datu určeném Provozovatelem jako datum změny VOP, podpis papírového formuláře Klientem v ordinaci Provozovatele nebo kliknutím na příslušné tlačítko na www.fyziogenesis.cz. Pokud klient se změnami nesouhlasí, je povinen nečerpat Služby po datu, od kterého platí nové VOP.
- Volba práva. Veškeré právní vztahy vznikající mezi Provozovatelem na straně jedné a Klientem na straně druhé v souvislosti s poskytováním Služby se řídí právním řádem České republiky.
- Prorogační doložka. Veškeré spory mezi Provozovatelem na straně jedné a Klientem na straně druhé vzniklé v souvislosti s poskytováním Služby budou s konečnou platností řešeny v občanském soudním řízení obecnými soudy České republiky s místní příslušností. Veškeré právní vztahy vzniklé

v souvislosti se smlouvou a těmito VOP se řídí zákonem č. 40/1964 Sb. občanský zákoník v platném znění.

- Tyto VOP jsou vydány v českém jazyce, česká verze je rozhodující i v případě vyhotovení překladu těchto VOP do jiného jazyka.