

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Název firmy: Mgr. Veronika Andová

Obchodní název: Zdravý postoj – fyzioterapie

IČO 06507883, zapsána v NRPZS

Adresa provozovny: Korunovační 152/32, 170 00, Praha 7 – Bubeneč

Web: www.zdravypostoj.cz (dále jen „**Webové rozhraní**“)

Email: info@zdravypostoj.cz

1. Základní ustanovení

- 1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „**OP**“) firmy Mgr. Veronika Andová, se sídlem Špotzova 103/1, 161 00, Praha 6 (dále jen „**Poskytovatel**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zněním zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), právní závazkové vztahy mezi Poskytovatelem zdravotních služeb (dále jen „**Služba**“) v oboru fyzioterapie provozovaných v Poskytovatelem provozovaném registrovaném nestátním zdravotnickém zařízení (dále jen „**NZZ**“), a kupujícím či uživatelem poskytovaných Služeb (dále jen „**Klient**“).
- 1.2. Poskytovatel poskytuje služby na základě platného oprávnění k poskytování zdravotních služeb vydaného Magistrátem hl. m. Prahy.
- 1.3. Klientem Služeb je každá osoba, která v souladu s těmito OP čerpá Službu osobně, případně v doprovodu svého zákonného zástupce (zákonných zástupců). Klient nebo jeho zákonný zástupce (zákonní zástupci) je osobou plně způsobilou k právním úkonům.
- 1.4. Poskytovatel poskytuje Klientovi 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 (zákon o nelékařských zdravotnických povoláních), ve znění pozdějších předpisů, a to odbornou způsobilost k výkonu povolání fyzioterapeuta dle ustanovení § 24 zákona č. 96/2004 Sb. zdravotnickým pracovníkem způsobilým k výkonu zdravotnického povolání bez odborného dohledu po získání odborné a specializované způsobilosti a odbornou způsobilost k výkonu povolání maséra dle ustanovení § 37 zákona č. 96/2004 Sb. zdravotnickým pracovníkem způsobilým k výkonu zdravotnického povolání pod odborným dohledem nebo přímým vedením pracovníkem dle ustanovení § 24 zákona č. 96/2004 Sb.
- 1.5. Služba Klientovi spočívá v poskytování zdravotní péče a edukace při léčbě poruch a bolestivých stavů pohybového aparátu, a v poskytování preventivní péče a edukace pro předcházení pohybových obtíží, za použití odborných fyzioterapeutických a kinezioterapeutických metod a technik, v souladu s ustanovením § 25 vyhlášky č. 55/2011 Sb., o činnostech zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků.
- 1.6. Znění obchodních podmínek může Poskytovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek. Poskytovatel se zavazuje zveřejnit nové znění OP na svém Webovém rozhraní. Nové znění OP je platné datem zveřejnění, pokud v nich není uveden jiný datum účinnosti.

2. Uživatelský účet

- 2.1. Uživatelem je kterýkoliv uživatel Webového rozhraní Poskytovatele (dále jen „**Uživatel**“).
- 2.2. Poskytovatel Uživateli neodpovídá za jakoukoli přímou či nepřímou újmu či škodu, která Uživateli vznikne v souvislosti s používáním Poskytovatelova Webového rozhraní, obsahu Provozovatele a v případě porušení povinností ze strany Uživatele, zejména pokud se jedná o ochranu hesla a přístupových údajů k uživatelskému účtu, a dále při poskytnutí nesprávných, nepřesných či neúplných údajů o Uživateli při registraci.
- 2.3. Na základě registrace Klienta, provedené na Webovém rozhraní Poskytovatele, může Klient přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může Klient provádět rezervaci Služeb (dále jen „**Uživatelský účet**“).
- 2.4. Při registraci na Webovém rozhraní a při objednávání Služeb je Klient povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené Klientem v uživatelském účtu a při objednávání Služeb jsou Poskytovatelem považovány za správné.
- 2.5. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Klient je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu. Klient není oprávněn umožnit využívání Uživatelského účtu třetím osobám.
- 2.6. Poskytovatel může zrušit Uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy Klient svůj Uživatelský účet déle než 2 roky nevyužívá nebo v případě, kdy Klient poruší své povinnosti ze smlouvy (včetně obchodních podmínek).
- 2.7. Klient bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení Poskytovatele, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového poskytovatelů rezervačního systému.

3. Uzavření smlouvy

- 3.1. Veškerá prezentace služeb umístěná ve Webovém rozhraní Poskytovatele je informativního charakteru a Poskytovatel není povinen uzavřít smlouvu ohledně těchto služeb.
- 3.2. Webové rozhraní Poskytovatele obsahuje informace o Službách, a to včetně uvedení cen jednotlivých Služeb. Ceny Služeb jsou stanoveny dle aktuálního platného ceníku umístěného na Webovém rozhraní Poskytovatele v sekci „Ceník“ a v prostorách čekárny NZZ.
- 3.3. Momentem vytvoření rezervace jedním ze způsobů uvedených ve článku 4.1.1., vzniká mezi Klientem a Poskytovatelem smluvní vztah. Klient tímto momentem také projevuje svůj souhlas s OP Poskytovatele. Nesouhlasí-li Klient s těmito podmínkami, má možnost Služeb nevyužít.

4. Postup a podmínky využívání Služky

4.1. Rezervace, změna a zrušení termínu Služby

- 4.1.1. Rezervací/objednání (dále jen „**Rezervace**“) konkrétní Služby a jejího termínu je možné:
 - a) v rezervačním systému Webového rozhraní Poskytovatele,
 - b) osobně,
 - c) telefonicky,
 - d) emailem.
- 4.1.2. Při první Rezervaci Služby jsou od Klienta vyžadovány následující osobní údaje: jméno a příjmení, telefonní číslo a emailová adresa. V případě Rezervace Služby pro nezletilého Klienta jsou uváděny osobní údaje zákonného zástupce.
- 4.1.3. Poskytnuté telefonní číslo je určeno výhradně pro komunikaci mezi Klientem a Poskytovatelem. Poskytovatel využívá telefonní číslo Klienta v případě potřeby komunikace s klientem, změny termínu, zaslání informací týkajících se nastávající nebo proběhlé Služby a v případě, kdy se Klient bez vysvětlení nedostaví na smluvený termín Rezervace včas.
- 4.1.4. Poskytnutý email je určen výhradně pro komunikaci mezi Klientem a Poskytovatelem. Emailová adresa Klienta slouží k potvrzení vytvořené rezervace, zaslání připomínky ohledně blížící se Služby nebo ke komunikaci mezi Klientem a Poskytovatelem.
- 4.1.5. Po potvrzení termínu Poskytovatel Klientovi závazně rezervuje dohodnutý datum a čas Služby.
- 4.1.6. Služba je poskytována v rámci provozní doby NZZ, resp. Poskytovatele. Provozní doba je uvedena na Webovém rozhraní Poskytovatele a v prostorách čekárny NZZ.
- 4.1.7. Rezervovaný termín Služby lze upravit nebo zrušit nejpozději 48 hodin předem. Klient toto může provést sám v rezervačním systému v rámci Webového rozhraní Poskytovatele nebo zasláním SMS (kdykoli včetně víkendů, svátků apod.).
- 4.1.8. Dostaví-li se Klient se zpožděním bude Služba provedena, avšak skončí v původně stanoveném čase. Její rozsah tedy bude poměrově zkrácen o dobu pozdního příchodu Klienta. Cena Služby, uvedená v článku 7. Ceny Služeb a platební podmínky, se poměrově nijak nekrátí a zůstává ve své původní výši tak, jako kdyby Klient dorazil včas.

4.2. Vstupní formuláře a zavedení zdravotnické dokumentace Klienta

- 4.2.1. Před započítáním samotné Služby v prostorách NZZ je Klient požádán o vyplnění souhlasu se zpracováním osobních údajů (dále jen „**Formulář GDPR**“), poučení pacienta, informovaným souhlasem a interních ustanovení NZZ (dále jen „**Formuláře**“). Tyto Formuláře jsou dopředu k nahlédnutí na Webovém rozhraní Poskytovatele v sekci „Ke stažení“.
- 4.2.2. Poskytnuté údaje z Formulářů Klient potvrdí svým podpisem. Formuláře se okamžikem podpisu stávají součástí zdravotnické dokumentace Klienta u Poskytovatele.
- 4.2.3. Rozsah informací o Klientovy, vedených v jeho zdravotnické dokumentaci, a způsob jejich uchovávání se řídí Nařízením 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), vyhláškou č. 98/2012 Sb., o zdravotnické dokumentaci, vyhláškou č. 92/2012 Sb., o požadavcích na minimální technické a věcné vybavení zdravotnických zařízení a kontaktních pracovišť domácí péče, zákonem č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), a zákonem 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění.

4.3. **Anamnéza, komplexní vstupní a kontrolní kineziologické vyšetření, návrh léčebného postupu a edukace**

- 4.3.1. Po podepsání všech Formulářů popsaných ve článku č. 4.2., započne Poskytovatel odebrat od Klienta anamnézu (všechny poskytnuté údaje o zdravotním stavu od narození až do současné doby). Na základě Klientovy anamnézy provede Poskytovatel, v případě prvního využití Služby, komplexní kineziologické vyšetření, v případě opakovaného využití Služby kontrolní kineziologické vyšetření. Následuje diferenciální rozvaha ohledně výsledků získaných z vyšetření a návrh léčebného postupu.
- 4.3.2. Před zahájením plnění individuálního léčebného postupu jsou Klientovi Poskytovatelem ústně v dostatečném rozsahu a srozumitelnou formou sděleny informace o jeho zdravotním stavu a je navržen individuální léčebný postup.
- 4.3.3. Klient je edukován o předpokládaných přínosech, důsledcích a případných rizicích navrhovaného léčebného postupu, o zdravotních kontraindikacích, dále pak o možnosti alternativního poskytnutí zdravotních služeb.
- 4.3.4. 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 o svém zdravotním stavu a individuální léčebný postup mu byl plně srozumitelný.
- 4.3.5. Na základě seznámení se s navrženým individuálním léčebným postupem Klient potvrdí Poskytovateli, že všemu rozumí a Poskytovatel přistoupí k realizaci navrženého individuálního léčebného postupu.
- 4.3.6. Poskytovatel neručí za správnost jím provedeného vyšetření nebo správnost navrženého individuálního léčebného postupu, pokud jsou mu Klientem některá fakta o jeho zdravotním stavu zamlčena.
- 5.1.1. Zahájení terapie individuálním léčebným postupem je dobrovolné a je na vůli Klienta nebo jeho zákonného zástupce, zda terapii individuálním léčebným postupem podstoupí.
- 5.1.2. Poskytovatel Sužby nenese odpovědnost za případné újmy na zdraví Klienta nebo škody, které vzniknou v důsledku jím poskytovaných Služeb v případě, kdy Klient zamlčí závažné skutečnosti spojené s jeho zdravotním stavem, které by mohly ohrozit Poskytovatele nebo Klienta samotného a/nebo správné poskytnutí Služeb. Poskytovatel Služby nenese odpovědnost za jakékoliv škody na zdraví či majetku, které si klient způsobí úmyslně, z nedbalosti, neopatrnosti, či přeceněním své fyzické kondice.
- 4.3.7. Pokud Klient odmítne kteroukoliv část tohoto postupu využívání Služby, ale zároveň Službu vyžaduje, má se za to, že souhlasí s případnými riziky léčebného postupu. Pokud Poskytovatel v této situaci kdykoliv zhodnotí, že pokračování individuálního léčebného postupu může narušit zdraví Klienta, má právo na okamžité zastavení Klientovy léčby. Klient má v tomto případě nárok na vrácení ceny dosud nevyčerpané části Služby.
- 4.3.8. V případě další plánované návštěvy si Klient osobně na místě, telefonicky, emailem nebo přes rezervační systém Poskytovatele naplánuje termín další Služby.
- 4.3.9. Na začátku každé následné terapie je Poskytovatelem zhodnocena terapie předchozí, a dle poskytnutých informací od Klienta Poskytovatel buď pokračuje v individuálním léčebném postupu, nebo, v případě vzájemné dohody obou strany, Poskytovatel Klientovi doporučí jeho změnu, případně ukončení.
- 4.3.10. O každé terapii je veden záznam ve zdravotní dokumentaci Klienta. V tomto záznamu je zaznamenáváno hodnocení již proběhlé terapie jak Klientem, tak Poskytovatelem, popis

každé terapie, případně plán terapie na doma i na příští terapii na pracovišti Poskytovatele.

- 4.3.11. Každý Klient má možnost se před zahájením Služby zdarma a libovolně ptát na možnosti individuálního léčebného postupu a případné alternativy. Dotazy je možné pokládat telefonicky v provozní době na telefonní lince Poskytovatele nebo bez omezení emailem.
- 4.3.12. V případě nezletilého Klienta nebo Klienta zbaveného způsobilosti k právním úkonům, 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 se postupuje podle věty předešlé.

5. Práva a povinnosti Klienta

Práva a povinnosti Klienta se řídí zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

5.2. Klient vůči Poskytovateli prohlašuje, zaručuje a zavazuje se, že

- a) je plně způsobilý k právním úkonům.
- b) veškeré údaje, které o sobě před zahájením Služeb i v průběhu terapie před každou další navazující terapií dle individuálního léčebného postupu v OP definovaným způsobem poskytne, jsou pravdivé, úplné, přesné a správné,
- c) se před zahájením užívání Služby důkladně seznámil se zněním těchto OP, a že těmto podmínkám rozumí a souhlasí s nimi,
- d) zaplatí Poskytovateli v požadovaném termínu plnou cenu Služeb dle jím stanovených, předem určených cen.

5.3. Klient má právo

- a) být dostatečně a úplně informován Poskytovatelem o Službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně, způsobu jejich úhrady,
- b) na řádné poskytnutí objednaných, potvrzených a zaplacených Služeb,
- c) znát jména a příjmení dalších zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků přímo zúčastněných na poskytování Služeb,
- d) odmítnout přítomnost dalších pracovníků přímo zúčastněných na poskytování Služeb (viz předchozí bod),
- e) odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování Služeb přímo zúčastněny,
- f) dle ustanovení § 93 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), podat stížnost proti postupu Poskytovatele při poskytování Služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami.
- g) se kdykoliv v průběhu terapie formou individuálního léčebného postupu zeptat na podrobnosti léčby, a v rámci provozní doby Poskytovatele se zeptat emailem nebo telefonicky nebo osobně při následující objednané návštěvě. Konzultace probíhající v průběhu Služby, jsou součástí Služby, která je zpoplatněna dle

platného ceníku uvedeného na webových stránkách Poskytovatele. Konzultace emailem nebo telefonicky jsou v provozní době Poskytovatele zdarma.

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

5.4.1. Klient může před přijetím do zdravotní 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, pořizovat si výpisy nebo kopie těchto dokumentů a zda mohou v případech podle ustanovení § 34 odst. 7, zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), v platném znění, vyslovit souhlas nebo nesouhlas s poskytnutím zdravotních služeb. 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. Součástí záznamu je rovněž sdělení Klienta, jakým způsobem mohou být informace o jeho zdravotním stavu sdělovány.

5.5. Vzdání se podání informace o svém zdravotním stavu

- 5.5.1. 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.
- 5.5.2. V těchto případech Klient vyplní formulář „Vzdání se podání informace o svém zdravotním stavu“. Formulář vyplní a podepíše Klient a Poskytovatele.
- 5.5.3. Tento formulář se podpisem stává součástí zdravotnické dokumentace vedené o Klientovi.

6. Práva a povinnosti Poskytovatele ve vztahu ke Klientovi

6.1. Práva a povinnosti Poskytovatele ve vztahu ke Klientovi se řídí zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

6.2. Poskytovatel je vůči klientovi povinen;

- a) zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděl v souvislosti s poskytováním Služeb,
- b) poskytovat Služby, ke kterým získal odbornou nebo specializovanou způsobilost podle jiných právních předpisů, v rozsahu odpovídajícím jeho způsobilosti, zdravotnímu stavu Klienta, na náležité odborné úrovni a řídit se etickými principy,
- c) poskytnout Klientovi veškeré informace dle OP,
- d) potvrdit Klientovi řádně objednané Služby,
- e) zabezpečit Klientovi Služby v potvrzeném rozsahu,
- f) poskytovat služby za ceny uvedené v ceníku Poskytovatele,
- g) informovat Klienta o příčině a původu nemoci, jsou-li známy, jejím stadiu a předpokládaném vývoji,

- h) informovat Klienta o účelu, povaze, předpokládaném přínosu, možných důsledcích a rizicích navrhovaných zdravotních služeb, včetně jednotlivých zdravotních výkonů,
- i) informovat Klienta o jiných možnostech poskytnutí zdravotních služeb, jejich vhodnosti, přínosech a rizicích pro pacienta, informovat Klienta o další potřebné léčbě,
- j) informovat Klienta o omezeních a doporučeních ve způsobu života s ohledem na zdravotní stav.

6.3. Poskytovatel má právo:

- a) získat od Klienta informace o tom, že Klient, kterému má poskytovat Služby, je nosičem infekční nemoci podle zákona o ochraně veřejného zdraví, a o dalších závažných skutečnostech týkajících se Klientova zdravotního stavu,
- b) neposkytnout Služby v případě, že by došlo při jejich poskytování k přímému ohrožení jeho života nebo k vážnému ohrožení jeho zdraví (infekční onemocnění, psychózy, stavy pod vlivem omamných/návykových látek, agresivní chování),
- c) odmítnout poskytnutí Služby Klientovi, pokud má plně obsazenou kapacitu,
- d) odmítnout poskytnutí Služby Klientovi, pokud by jeho ošetření mohlo být v rozporu s odbornými standardy nebo by mohlo ohrozit zdraví Klienta (např. u závažného zdravotního stavu, pro jehož diagnostiku a léčbu nemá Poskytovatel patřičnou odbornou a specializovanou způsobilost nebo technické a věcné vybavení),
- e) odmítnout poskytnutí Služeb Klientovi v případě, že by jejich poskytnutí odporovalo jeho svědomí,
- f) odmítnout poskytnutí Služeb Klientovi v případě, kdy Klient opakovaně porušuje a nedodrжуje léčebný postup,
- g) odmítnout poskytnutí Služeb Klientovi v případě, kdy Klient opakovaně porušuje tyto OP,
- h) odmítnout poskytnutí Služeb Klientovi v případě, že má Klient vůči Poskytovateli neuhrazené pohledávky.

7. Ceny Služeb a platební podmínky

- 7.1. Ceny Služby jsou stanoveny dle aktuálního platného ceníku umístěného na Webovém rozhraní Poskytovatele v sekci „Ceník“ a v prostorách čekárny NZZ.
- 7.2. Poskytovatel umožňuje za jím stanovených podmínek využít možnost zvýhodněné ceny včetně možnosti zakoupení cenově zvýhodněné permanentky.
- 7.3. Klient může Služby uhradit v hotovosti, oficiálním potvrzením platby v některém ze systémů zaměstnaneckých benefitů smluvně vázaným s Poskytovatelem, připsáním platby, včetně možnosti využití QR kódu, na bankovní účet Poskytovatele nebo předplaceným dárkovým poukazem. Poskytovatel nepřijímá platby kartou.
- 7.4. V případě domluvy mezi Klientem (nebo jeho zaměstnavatelem) a Poskytovatelem, může pro uhrazení ceny Služby Poskytovatel Klientovi (nebo jeho zaměstnavateli) vystavit fakturu.
- 7.5. Číslo bankovního účtu Poskytovatele je 1687150017 / 3030 (Air bank). Při připsování platby uvádí Klient do poznámky „FYZIO + SVÉ PŘÍJMENÍ“. QR kód je uveden na Webovém rozhraní Poskytovatele v sekci „Ceník“ a v prostorách čekárny NZZ.
- 7.6. Provozovatel není plátcem DPH.

8. Zvýhodněné ceny Služeb a Permanentky

- 8.1. Poskytovatel nabízí zvýhodněnou cenu Klientům, kteří prokážou, že čerpají rodičovskou dovolenou, jsou studenty nebo jsou ve starobním či invalidním důchodu.
- 8.2. Poskytovatel také nabízí Klientům, kteří nejsou uvedeni v předchozím bodě, možnost zakoupení permanentky.
- 8.3. Permanentka je označení pro možnost využití zvýhodněné ceny Služeb, při předplacení konkrétního počtu Služeb u Poskytovatele.
- 8.4. Klient může čerpat individuální Služby z permanentky po dobu 2 měsíců od data jejího zakoupení. Po uplynutí doby platnosti permanentky nevyčerpané Služby propadají a není možné vyplacení jejich hodnoty.
- 8.5. Permanentka je plně přenositelná. Podmínky jejího použití jsou plně platné i pro osobu, která žádá čerpání Služby v zastoupení majitele permanentky. Držitel permanentky musí předem autorizovat všechny osoby, které smí čerpat Služby z této permanentky.
- 8.6. Poskytnutí objednacích termínů Klientovi se řídí volnou kapacitou Provozovatele.
- 8.7. Zvýhodněné ceny a ceny permanentky jsou uvedeny na Webovém rozhraní Poskytovatele v sekci „Ceník“ a v prostorách čekárny NZZ.

9. Dárkové poukazy

- 9.1. Dárkový poukaz opravňuje právoplatného držitele dárkového poukazu k čerpání libovolné individuální terapie v rámci Služeb Poskytovatele, a to v rozsahu Služeb a jejich trvání uvedených na dárkovém poukazu.
- 9.2. Nominální hodnotu uvedenou na dárkovém poukazu lze uplatnit na libovolnou Službu, nebo kombinaci Služeb dle platného ceníku Poskytovatele.
- 9.3. Na dárkovém poukazu je uvedeno datum vystavení, doba jeho platnosti a unikátní kód dárkového poukazu. Po uplynutí této doby dárkový poukaz pozbývá platnosti, a není možné ani proplacení jeho hodnoty.
- 9.4. Při ztrátě nebo zneužití není možné zablokování dárkového poukazu ani poskytnutí jeho náhrady.
- 9.5. Dárkový poukaz je možné čerpat pouze v souladu s OP.

10. Storno podmínky

- 10.1. Rezervovaný termín Služby lze upravit nebo zrušit nejpozději 48 hodin předem. Klient toto může provést sám v rezervačním systému v rámci Webového rozhraní Poskytovatele nebo zasláním SMS (kdykoli včetně víkendů, svátků apod.).
- 10.2. Pozdější změna nebo zrušení termínu Rezervace podléhá storno podmínkám. Za Rezervaci neuskutečněného termínu, uhradí Klient Poskytovateli 50 % ceny Služby nebo 1/2 vstupu v případě, kdy má Klient předplacenou permanentku, viz článek 7. Ceny Služeb a platební podmínky. Cenu pozdě zrušené nebo nevyužité Služby je nutné uhradit do 14 dnů v hotovosti nebo převodem na bankovní účet Poskytovatele.
- 10.3. Podmínky v předešlých dvou bodech platí i pro dárkové poukazy.
- 10.4. Do doby vyrovnání pohledávek mezi Klientem a Poskytovatelem není Poskytovatel povinován Klientovy poskytnout své Služby.

11. Odstoupení od smlouvy

- 11.1. Souhlasem s OP vyjadřuje Klient svůj souhlas s tím, že nelze odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, jestliže Služby byly splněny s předchozím souhlasem Klienta před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy (viz ustanovení § 1837 občanského zákoníku).
- 11.2. Nejedná-li se o případ uvedený v článku 11 bodě 11.1 nebo o jiný případ, kdy nelze od smlouvy odstoupit, má Klient v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti dnů od data Rezervace. Odstoupení od smlouvy musí být Poskytovateli odesláno ve čtrnáctidenní lhůtě. Odstoupení od smlouvy může Klient zasílat mimo jiné na adresu provozovny Poskytovatele či na adresu elektronické pošty Poskytovatele info@zdravypostoj.cz.
- 11.3. V případě odstoupení od smlouvy dle bodu 11.2 OP se smlouva od počátku ruší.
- 11.4. V případě odstoupení od smlouvy dle bodu 11.2 OP vrátí Poskytovatel peněžní prostředky přijaté od Klienta do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy Klientem, a to stejným způsobem, jakým je Poskytovatel od Klienta přijal.
- 11.5. V případech, kdy má Klient v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od smlouvy odstoupit, je Poskytovatel také oprávněn kdykoliv od smlouvy odstoupit, a to až do doby poskytnutí služby Klientovi. V takovém případě vrátí Poskytovatel Klientovi cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený Klientem.

12. Práva z vadného plnění (reklamace)

- 12.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientům Služby bez vad.
- 12.2. Poskytovatel odpovídá za to, že v době přijetí Služby Klientem:
 - a) má Služba vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které jsou v souladu s léčebným postupem Služby,
 - b) je Služba poskytnuta v odpovídajícím časovém rozmezí,
 - c) poskytovaná Služba vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 12.3. Poskytované Služby je možné reklamovat v průběhu poskytování.
- 12.4. Práva z odpovědnosti za vady Služby může Klient konkrétně uplatnit osobně u Poskytovatele na adrese Korunovační 125/32, 170 00, Praha 7 – Bubeneč, telefonicky na čísle 737 545 606 nebo emailem na adrese info@zdravypostoj.cz.
- 12.5. Při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady, sdělí Klient Poskytovateli, jaké právo si zvolil.
- 12.6. Klient nemůže provedenou volbu bez souhlasu Poskytovatele změnit.

13. Ochrana osobních údajů (GDPR)

- 13.1. Správce osobních údajů Klienta, Mgr. Veronika Andová, se sídlem Špotzova 103/1, 161 00 Praha 6, IČO: 06507883, zapsána v NRPZS (dále jen „**Správce**“), je zároveň Poskytovatelem zdravotních služeb v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách).
- 13.2. Zpracování Klientových osobních údajů pro účely poskytování zdravotních služeb je zákonným požadavkem. Neposkytnutí osobních údajů může znamenat, že Poskytovatel nebude moci Klientovi zdravotní služby poskytnout.
- 13.3. Správce od Klienta získává jeho osobní údaje kvůli splnění své zákonné povinnosti plynoucí zejména ze zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- 13.4. Svou informační povinnost vůči Klientovi ve smyslu čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 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 „GDPR“), související se zpracováním osobních údajů Klienta pro účely plnění smlouvy, pro účely jednání o smlouvě a pro účely plnění veřejnoprávních povinností Poskytovatele plní Poskytovatel prostřednictvím zvláštního dokumentu.
- 13.5. Správce se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti při zpracování osobních údajů, které mu z těchto závazných předpisů vyplývají.
- 13.6. **Klient bere na vědomí, že v souvislosti s plněním smlouvy jsou ze strany Poskytovatele, zpracovávány tyto jeho osobní údaje:**
 - a) jméno, popřípadě jména a příjmení,
 - b) datum narození, rodné číslo, je-li přiděleno,
 - c) adresa místa trvalého pobytu na území České republiky, v případě cizinců, místo hlášeného pobytu na území České republiky, a v případě osoby bez trvalého pobytu na území České republiky adresa bydliště mimo území České republiky,
 - d) korespondenční adresa, pokud není totožná s adresou místa trvalého pobytu, a pokud je Klientem sdělena,
 - e) telefonní číslo, adresu elektronické pošty (email), případně další kontaktní údaje, pokud jsou Klientem sděleny,
 - f) pohlaví (mužské, ženské, neuvedeno)
 - g) informace o zdravotním stavu, anamnéza (všechny poskytnuté údaje o zdravotním stavu od narození až do současné doby) a další údaje nezbytné pro poskytování zdravotní péče.
 - h) fakturační adresa, IČO, DIČ (volitelné),
 - i) kamerový záznam.
- 13.7. **Osobní údaje Klienta jsou zpracovávány za účelem:**
 - a) poskytování zdravotních služeb včetně vedení zdravotnické dokumentace,
 - b) vyúčtování nehrazených zdravotních služeb,
 - c) sdělování údajů o zdravotním stavu Klientovi a dalším oprávněným osobám,
 - d) rezervace/objednání Služby,
 - e) zasílání informačních emailů,
 - f) komunikace,
 - g) vedení daňové evidence Poskytovatele.

13.8. **Klient má podle zákona o zpracování osobních údajů právo**

- a) Na přístup k osobním údajům (čl. 15 GDPR).
- b) Na opravu/aktualizaci osobních údajů (čl. 16 GDPR).
- c) Na výmaz osobních údajů (čl. 17 GDPR). Toto je se vztahuje jen na osobní údaje, které jsou zpracovávány k jiným účelům, než je poskytování zdravotních služeb. Údaje, které jsou vedeny za účelem poskytování zdravotních služeb (např. ve zdravotnické dokumentaci), vymazat nelze.
- d) Omezení zpracování (čl. 18 GDPR). Osobní údaje Klienta, u nichž bylo zpracování omezeno, musí být označeny a po dobu trvání omezení nesmí být dál zpracovávány s výjimkou jejich uložení.
- e) Na přesnost osobních údajů (čl. 20 GDPR)
- f) Vznést kdykoliv námitku proti zpracování osobních údajů (čl. 21 GDPR).
- g) Podat stížnost u dozorovaného úřadu (čl. 77 GDPR).

13.9. Kamerový záznam je zpracováván za účelem ochrany majetku a prevence protiprávního jednání v NZZ Poskytovatele. Kamerový záznam je zaznamenáván automatizovaným způsobem na paměťové medium na základě detekce pohybu ve vymezeném prostoru čekárny NZZ. Správce se zavazuje poskytnout na požádání detailní informace ohledně záběru kamery. Kamerový záznam je uchovávaný po dobu nezbytně nutnou k případnému prošetření poškození majetku Poskytovatele a prošetření protiprávního jednání vůči Poskytovateli nebo Klientům Poskytovatele. Zpracování probíhá formou vizuální neautomatizované kontroly přímo Správcem. Kamerový záznam není zpřístupněn žádným dalším osobám a není předáván do jiných států.

13.10. Klient bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje (při registraci, ve svém Uživatelském účtu, při rezervaci provedené přes Webové rozhraní Poskytovatele a při osobním vyplnění Formuláře GDPR uvádět správně a pravdivě.

13.11. O změně ve svých osobních údajích je Klient povinen Poskytovatele informovat bez zbytečného odkladu.

13.12. Dle vyhlášky č. 98/2012 Sb., o zdravotnické dokumentaci, určující doby povinného uchování zdravotnické dokumentace, zásady pro její uchování či postup při jejím vyřazování a zničení po uplynutí dané doby, jsou v rámci Služby Klientovy osobní údaje uchovávány po dobu **pěti let po posledním poskytnutí zdravotních služeb.**

13.13. Klientovy osobní údaje vztahující se k daňové evidenci Poskytovatele jsou uchovávány po dobu tří let počínajících koncem daňového období, kterého se týkají, nestanoví-li zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů nebo zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví jinak.

13.14. Osobní údaje vedené v rámci zdravotnické dokumentace budou uchovávány v uzamykatelné kartotéční skříni, jak nařizuje vyhláška č. 92/2012 Sb., o požadavcích na minimální technické a věcné vybavení zdravotnických zařízení a kontaktních pracovišť domácí péče.

13.15. Osobní údaje jsou zpracovávány neautomatizovaným i automatizovaným způsobem v elektronické, tištěné i písemné podobě. Kontaktní údaje Klienta nejsou bez jeho souhlasu zpřístupněny třetím osobám a nejsou předávány do jiných států.

14. Závěrečná ustanovení

- 14.1. Pokud vztah založený smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Volbou práva podle předchozí věty není ošetřený, který je spotřebitelem, zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení právního řádu, od nichž se nelze smluvně odchýlit, a jež by se v případě neexistence volby práva jinak použila dle ustanovení čl. 6 odst. 1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I).
- 14.2. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení.
- 14.3. Kontaktní údaje Poskytovatele: Sídlo firmy: Mgr. Veronika Andová, Špotzova 103/1, 161 00, Praha 6, adresa pro doručování: Mgr. Veronika Andová, Korunovační 125/32, 170 00, Praha 7 – Bubeneč, adresa elektronické pošty: info@zdravypostoj.cz, telefon 737 544 606.
- 14.4. Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 10.11. 2024, přičemž jsou k dispozici v NZZ Poskytovatele nebo elektronicky na www.zdravypostoj.cz.