

Smluvní podmínky poskytování služeb v Centru fyzioterapeutické péče FYZIOklinika

(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 FYZIOklinika fyzioterapie s.r.o., IČ 24222101 se sídlem Machkova 1642/2, Praha 4 Chodov, PSČ 14900 (dále „Provozovatel“).
3. Klientem Služby je každá osoba, která v souladu s těmito Smluvními podmínkami čerpá Službu osobně, případně v doprovodu svého zákonného zástupce (zákonných zástupců). Klient nebo jeho zákonný zástupce (zákonní zástupci) je osobou s plnou způsobilostí k právním úkonům.
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 (zákon o nelékařských zdravotnických povoláních), ve znění pozdějších předpisů a to odbornou způsobilost k výkonu povolání fyzioterapeuta dle § 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 §37 zákona č. 96/2004 Sb. zdravotnickým pracovníkem způsobilým k výkonu zdravotnického povolání pod odborným dohledem nebo přímým vedením pracovníkem dle § 24 zákona č. 96/2004 Sb. .
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 (dle studijního programu oboru fyzioterapie při FTVS UK nebo LF UK Praha), manuálních nebo přístrojových masážních technik, nebo vybraných postupů fyzikální terapie a přístrojově podporované terapie běžně užívaných v léčbě pohybového aparátu.
6. Uživatel informačního obsahu databáze informací z oboru fyzioterapie (dále jen „Uživatel“) je kterýkoliv uživatel webových stránek www.fyzioklinika.cz, který projeví svůj zájem o získávání informací v oboru fyzioterapie registrací na webových stránkách Provozovatele.
7. Klient není Uživatelem, nicméně se jím může stát, pokud se dobrovolně registruje na webových stránkách www.fyzioklinika.cz, nebo v tištěném formuláři Provozovatele.
8. Dále jen „Informační Služba“ je služba poskytování informačního obsahu z webových stránek www.fyzioklinika.cz zasílaná na emailovou adresu Uživatele nebo poštou.

§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.), specialista Provozovatele ji může použít jako další informaci ke stanovení diagnózy a nejvhodnější následné péči formou individuálního léčebného postupu.
2. Každý Klient je objedнан na konkrétní čas ke konkrétnímu terapeutovi Provozovatele buď telefonicky, emailem, nebo pomocí on-line registrace na internetu. V případě registrace on-line se čas návštěvy stává platným až po potvrzení tohoto termínu Provozovatelem. Zrušení registrace je možné pouze telefonicky nebo emailem minimálně 24 hodin předem.
3. Při prvním objednání telefonicky, emailem, nebo pomocí on-line registrace na internetu (dále „Objednávka“) jsou vyžadovány pouze následující osobní údaje: Jméno Klienta, Příjmení Klienta, Mobilní telefon kontaktní osoby a Emailová adresa kontaktní osoby (v případě např. nezletilého Klienta). Při odmítnutí poskytnutí těchto základních kontaktních údajů může být rezervace prvního termínu terapie zrušena.
 - a. 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, případně pokud o to Klient požádá, k zasílání výhodných nabídek typu last minute, apod..
 - b. Poskytnutá emailová adresa slouží k zasílání připomínky na blížící se Službu, nebo ke komunikaci mezi Klientem a Provozovatelem, případně, pokud o to Klient požádá, k zasílání výhodných nabídek typu last minute, apod..
4. Po zápisu objednávky terapie do rezervačního systému je odeslán Klientovi email se souhrnnou informací o naplánované terapii.
5. Vždy 24 hodin před každou plánovanou terapií zapsanou do rezervačního systému je Klientovi odeslána informativní SMS a email s připomenutím blížící se terapie.
6. V případě, kdy se Klient nemůže dostavit na naplánovanou Službu, je povinen se omluvit minimálně 24 hodin před rezervovaným termínem. Neomluvená terapie nebo terapie omluvená v období kratším než 24 hodin podléhá storno podmínkám.
7. Klient je před zahájením čerpání Služby požádán o vyplnění vstupního dotazníku pro vyšetření pohybového aparátu pro poskytnutí nezbytných údajů pro stanovení správné diagnózy a efektivního a bezpečného individuálního léčebného postupu. Na základě údajů poskytnutých ve vstupním dotazníku pro vyšetření pohybového aparátu a na základě provedení diagnostiky jsou Klientovi sděleny různé možnosti terapie a dále pak jsou zhodnoceny možné kontraindikace. Terapeut neručí za správnost jím provedené diagnostiky nebo správnost navrženého individuálního léčebného postupu, pokud jsou mu Klientem některá fakta o jeho zdravotním stavu zamlčena.
8. Součástí vstupního dotazníku je i svobodný a informovaný souhlas Klienta dle relevantních ustanovení zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, zákona 372/2011 Sb. o zdravotních službách v platném znění, a zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační

společnosti v platném znění. Poskytnuté údaje i svůj informovaný souhlas Klient potvrdí svým podpisem. Formulář se okamžikem podpisu stává součástí zdravotní dokumentace Klienta u Provozovatele.

9. Před zahájením plnění individuálního léčebného postupu jsou terapeutem 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.
10. Zahájení terapie individuálním léčebným postupem je dobrovolné a je na vůli Klienta nebo jeho zákonného zástupce.
11. 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 části služeb.
12. V případě další plánované návštěvy si Klient osobně na místě, telefonicky, emailem, nebo web formulářem naplňuje termín další terapie.
13. 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. O každé terapii je veden záznam ve zdravotní dokumentaci Klienta. V tomto záznamu je zaznamenáváno hodnocení již proběhlé terapie jak Klientem, tak terapeutem, popis každé terapie, případně plán terapie na doma i na příští terapii na pracovišti Provozovatele.
14. Každý Klient se má možnost před zahájením terapie zdarma a libovolně ptát na možnosti individuálního léčebného postupu a jaké jsou alternativy. Dotazy je možné pokládat telefonicky v provozní době na telefonní lince Provozovatele nebo bez omezení emailem. Klient má právo si před zahájením terapie zvolit konkrétního terapeuta.
15. 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 informací 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.

§3

Práva a povinnosti Klienta

1. Klient vůči Provozovateli prohlašuje, zaručuje a zavazuje se, že
 - a) je plně způsobilý k právním úkonům, případě 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) se před zahájením užívání Služby důkladně seznámil s podmínkami těchto Smluvních podmínek, že těmto podmínkám zcela rozumí a souhlasí s nimi,
 - d) řídit se doporučením terapeuta bezprostředně po absolvované terapii, zejména dodržet klidový režim po absolvování Služeb jejichž součástí je použitá aplikace rázové vlny.
 - e) zaplatit 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, popřípadě provádějí činnosti, které jsou součástí výuky
 - d) odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování zdravotních služeb přímo zúčastněny, a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka,
 - e) reklamovat vady poskytovaných Služeb podle Reklamačního řádu Provozovatele.
 - f) se kdykoliv 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. Konzultace mailem nebo telefonicky jsou po dobu čerpání služeb zcela zdarma.

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. 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.
 - b) V těchto případech Klient vyplní formulář „**Vyjádření souhlasu/nesouhlasu Klienta s poskytováním informací o zdravotním stavu Klienta**“. Formulář vyplní a podepíše Klient a terapeut Provozovatele.

- c) Tento formulář se podpisem stává součástí zdravotnické dokumentace vedené o Klientovi.
4. Poučení Klienta o přítomnosti osob připravujících se na výkon zdravotnického pracovníka
- a) Klient může povolit nebo odmítnout přítomnost studentů lékařských fakult nebo zdravotnických škol připravujících se na výkon zdravotnického povolání.
 - b) V případě souhlasu Klient vyplní formulář „**Souhlas Klienta s přítomností osob připravujících se na výkon zdravotnického pracovníka**“. Formulář Klient vyplní a podepíše.
 - c) Tento formulář se podpisem stává součástí zdravotnické dokumentace vedené o Klientovi.
5. Vzdání se podání informace o svém zdravotním stavu
- d) 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.
 - e) V těchto případech Klient vyplní formulář „**Vzdání se podání informace o svém zdravotním stavu**“. Formulář vyplní a podepíše Klient a terapeut Provozovatele.
 - f) Tento formulář se podpisem stává součástí zdravotnické dokumentace vedené o Klientovi.

§4

Povinnosti Provozovatele ke Klientovi

1. Provozovatel je vůči Klientovi povinen
- f) poskytnout Klientovi veškeré informace dle Smluvních podmínek
 - g) potvrdit Klientovi řádně objednané Služby
 - h) 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.fyzioklinika.cz.
2. Klientům smluvních zdravotních pojišťoven bude cena snížena na základě úhrady z veřejného zdravotního pojištění na základě platného Poukazu na vyšetření/ošetření FT vystaveného ošetřujícím lékařem. Výše úhrady se určí mj. na základě aktuálního seznamu bodových hodnot výkonů a jejich předepsaného počtu. Seznam aktuálních smluvních pojišťoven je uveden na webových stránkách www.fyzioklinika.cz.
3. V cenách uvedených na webu www.fyzioklinika.cz je již zahrnuta zákonná sazba DPH. Pro zdravotní Služby fyzioterapie, lymfodrenáží, rázové vlny, zdravotních nebo fyzioterapeutických skupinových cvičení, léčba ED, léčba měkkých tkání obličeje, léčba kůže, pro zdravotní materiál, který je dodáván jako součást zdravotních služeb je účtována nulová sazba DPH, pro Služby Relaxačních masáží je účtována snížená sazba DPH. Pro prodej fyzioterapeutických pomůcek a jiného doplňkového zboží, kurzů , pronájmu prostor je účtována DPH sazba základní.
4. Cena předplacených produktů Služby je splatná vždy před zahájením jejich čerpání. Cena za jednotlivou Službu je splatná v den čerpání Služby.

5. 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.
6. 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 objednávky Služeb odstoupit. Opětovně zahájení čerpání Služby je možné po nápravě vadného stavu. V případě odstoupení od objednávky Služeb je Klientovi zaplacená nevyčerpaná část Služeb, pokud je možné tuto část stanovit.
7. Zaplacením Služeb se rozumí předání hotovosti, použitím platební karty na terminálu v provozovně, oficiálním potvrzením platby v některém ze systémů zaměstnaneckých výhod smluvně vázaným s Provozovatelem, nebo připsání platby na účet Provozovatele.
8. Úhradu objednaných služeb může Klient provést:
 - a) bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet Provozovatele: č. ú.: 2700230068 / 2010, banka Fio a.s.
 - b) platební kartou na terminálu v provozovně Provozovatele
 - c) platbou v hotovosti
 - d) platbou v aplikaci zaměstnaneckých výhod Benefitly a.s. nebo Benefit Plus

§6

Roční permanentka:

1. Roční permanentka opravňuje právoplatného držitele (Klienta) k čerpání individuální terapie s fyzioterapeutem, v rámci služeb ordinací FYZIOklinika fyzioterapie s.r.o., v rozsahu na permanentce uvedeného počtu 60 minutových terapií po dobu jednoho roku od data vystavení. Po uplynutí doby platnosti permanentky, nevyčerpané terapie propadají a není možné vyplacení jejich hodnoty v hotovosti. Poskytnutí objednaných termínů Klientovi je i v případě velkého množství nevyčerpaných terapií na konci období platnosti permanentky nevynutitelné.
2. Storno podmínky: V rezervačním systému naplánovaná terapie, na kterou se Klient nedostavil, nebo terapie prokazatelně zrušená Klientem v době kratší než 24 hodin před plánovanou terapií, propadá bez finanční náhrady. V případě naplánované terapie v den následujícím po víkendů nebo státním svátku je terapie omluvena pouze v případě prokazatelně doručené omluvy v obvyklou pracovní dobu dne předcházejícím před tímto víkendem nebo státním svátkem.
3. V rámci čerpání služeb ze zakoupené permanentky je možná, dle přání Klienta, náhrada jednoho čerpání 60 min terapie s fyzioterapeutem za jednu aplikaci radiální rázovou vlnou, nebo za tři 50 min terapie přístrojovou lymfodrenáží.
4. Součástí permanentky jsou dále bezplatné odborné písemné konzultace emailem s fyzioterapeutem. Konzultace v ordinaci se započítávají do času čerpané terapie.
5. Držitelé ročních permanentek v případě, že chtějí čerpat terapii mimo obvyklou pracovní dobu (večer, brzy ráno, ve svátek, o víkendů - dle aktuálně platné obvyklé pracovní doby zveřejněné na webu www.fyzioklinika.cz) zaplatí za terapii v nadstandardním čase navíc příplatek za jednu 60

minutovou terapii v souladu s aktuálně platným ceníkem. Za případné cestovné je účtován poplatek dle aktuálně platného ceníku.

6. Využívání služeb permanentky je sledováno elektronicky fyzioterapeutem. V případě pochybností terapeuta o manipulaci s permanentkou (změna data pořízení, jména, zákaznického čísla, případně padělání permanentky) tato pozbývá platnosti, a bude osobě, která s kartou přišla, odebrána a znehodnocena.
7. Při nákupu nové permanentky, po ukončení doby platnosti permanentky, má držitel nárok na slevu 10% na novou permanentku z aktuálních cen dle aktuálně platného ceníku.
8. Roční permanentky jsou plně přenositelné. Podmínky použití permanentek jsou plně platné i na osobu, která žádá čerpání Služby v zastoupení majitele permanentky. Držitel Roční permanentky musí předem autorizovat všechny osoby, které smí čerpat Služby z této karty.
9. Držitel Roční karty si může na webových stránkách www.fyzioklinika.cz kdykoliv prověřit stav čerpání jím zakoupené Roční karty. Přístupové údaje je možné získat od terapeuta.

§7

Předplacené karty na konkrétní počet terapií:

1. Předplacená karta na konkrétní počet terapií opravňuje právoplatného držitele k čerpání individuální terapie v rámci služeb ordinací FYZIOklinika fyzioterapie s.r.o. v rozsahu počtu terapií uvedených na předplacené kartě.
2. Předplacená karta pozbývá platnosti po 6 měsících od data jejího vydání. Po uplynutí doby platnosti karty nevyčerpané terapie propadají a není možné vyplacení jejich hodnoty v hotovosti. Poskytnutí objednacích termínů Klientovi je, v případě velkého množství nevyčerpaných terapií na konci období platnosti karty, nevynutitelné.
3. Storno podmínky: V rezervačním systému naplánovaná terapie, na kterou se Klient nedostavil, nebo terapie prokazatelně zrušená Klientem v době kratší než 24 hodin před plánovanou terapií, propadá bez finanční náhrady. V případě naplánované terapie v den následujícím po víkendu nebo státním svátku je terapie omluvena pouze v případě prokazatelně doručené omluvy v obvyklou pracovní dobu dne předcházejícím před tímto víkendem nebo státním svátkem.
4. Využívání služeb fyzioterapie je sledováno elektronicky fyzioterapeutem. V případě pochybností terapeuta o manipulaci s předplacenou kartou (změna data pořízení, jména, zákaznického čísla, případně padělání permanentky) tato pozbývá platnosti, a bude osobě, která s kartou přišla, odebrána a znehodnocena.
5. Držitelé předplacených karet v případě, že chtějí čerpat terapii mimo obvyklou pracovní dobu (večer, brzy ráno, ve svátek, o víkendu - dle aktuálně platné obvyklé pracovní doby zveřejněné na webu www.fyzioklinika.cz) zaplatí za terapii v nadstandardním čase navíc příplatek za jednu 60 minutovou terapii v souladu s aktuálně platným ceníkem. Za případné cestovné je účtován poplatek dle aktuálně platného ceníku.
6. Předplacené karty jsou plně přenositelné. Podmínky použití karet jsou plně platné i na osobu, která žádá čerpání Služby v zastoupení majitele karty. Držitel Předplacené karty musí předem autorizovat všechny osoby, které smí čerpat Služby z této karty.

7. Držitel Předplacené karty si může na webových stránkách www.fyzioklinika.cz kdykoliv prověřit stav čerpání jím zakoupené Roční karty. Přístupové údaje je možné získat od terapeuta.

§8

Prodej dárkových poukazů

1. Dárkový poukaz opravňuje právoplatného držitele k čerpání libovolné individuální terapie v rámci služeb ordinací FYZIOklinika fyzioterapie s.r.o. 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, číselný kód, 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. Storno podmínky: V rezervačním systému naplánovaná terapie, na kterou se Klient nedostavil, nebo terapie prokazatelně zrušená Klientem v době kratší než 24 hodin před plánovanou terapií, propadá bez finanční náhrady. V případě naplánované terapie v den následujícím po víkendu nebo státním svátku je terapie omluvena pouze v případě prokazatelně doručené omluvy v obvyklou pracovní dobu dne předcházejícím před tímto víkendem nebo státním svátkem.
6. Z kapacitních důvodů doporučujeme nečekat na vyčerpání dárkového poukazu před koncem jeho platnosti.
7. Vydané Dárkové poukazy jsou sledovány v elektronické databázi. V případě pochybností terapeuta o manipulaci s Dárkovým poukazem (změna data platnosti, jména, čísla poukazu, případně padělání poukazu) tento pozbývá platnosti, a bude osobě, která s poukazem přišla, odebrán a znehodnocen.
8. Dárkový poukaz je plně přenositelný.

§9

Finanční poukázka

1. Finanční poukázka na čerpání služeb opravňuje právoplatného držitele k čerpání libovolné terapie v rámci služeb ordinací FYZIOklinika fyzioterapie s.r.o. v rozsahu uvedených služeb na poukázce (pokud není na poukázce nebo v její průvodní informaci v případě elektronické distribuce Finančních poukázek uvedeno nějaké omezení).
2. Služby je možné čerpat pouze v souladu se Smluvními podmínkami.
3. Na Finanční poukázce v listinné podobě je uvedeno datum platnosti, číselný kód, razítko a podpis odpovědného pracovníka. V případě vydání finanční poukázky v elektronické podobě je platnost kódu poukázky omezena pouze na 2 měsíce od data vydání. Po uplynutí této doby Finanční

poukázka pozbývá platnost. Není možné proplacení hodnoty Finanční poukázka v hotovosti. Při ztrátě nebo zneužití není možné zablokování poukázky ani poskytnutí její náhrady.

4. Storno podmínky: V rezervačním systému naplánovaná terapie, na kterou se Klient nedostavil, nebo terapie prokazatelně zrušená Klientem v době kratší než 24 hodin před plánovanou terapií, propadá bez finanční náhrady. V případě naplánované terapie v den následujícím po víkendu nebo stáním svátku je terapie omluvena pouze v případě prokazatelně doručené omluvy v obvyklou pracovní dobu dne předcházejícím před tímto víkendem nebo státním svátkem.
5. Vydané Finanční poukázky jsou sledovány v elektronické databázi. V případě pochybností terapeuta o manipulaci s Finanční poukázkou (změna data platnosti, jména, čísla poukázky, případně padělání poukázky) tato pozbývá platnosti, a bude osobě, která s poukázkou přišla, odebrána a znehodnocena.
6. V případě vydání finanční poukázky v elektronické verzi (kód odeslaný emailem, nebo sdělený telefonicky) platí stejné smluvní podmínky jako pro její papírovou variantu.
7. Finanční poukázka je plně přenositelná.

§10

Registrace emailu pro odběr informací z webu www.fyzioklinika.cz

1. Podmínkou pro využívání Informační Služby Provozovatele je provedení registrace Uživatele.
2. Registrace se provádí vyplněním registračního formuláře na webovém serveru www.fyzioklinika.cz. Registrací a odesláním registračního formuláře souhlasí Uživatel s tím, že se seznámil a souhlasí se Smluvními podmínkami Provozovatele.
3. Uživatel má povinnost v registračním formuláři vyplnit správné a úplné povinné osobní údaje o své osobě, které jsou označeny hvězdičkou. Tyto údaje má Uživatel povinnost aktualizovat dle platného stavu. Uživatel má právo údaje v průběhu užívání Informační Služby měnit a doplňovat.
4. Odesláním registračního formuláře a doručením potvrzení o registraci ze strany Provozovatele Uživateli na emailovou adresu zadanou Uživatelem v registračním formuláři je zřízen uživatelský účet, to je také datum zahájení poskytování Informační Služby a tímto dnem je také uzavřena smlouva mezi Provozovatelem a Uživatelem na poskytnutí Informační Služby.
5. Provozovatel je oprávněn kdykoliv v budoucnu v souvislosti s poskytováním Informační Služby změnit rozsah povinných osobních údajů a vyžadovat sdělení dalších údajů o Uživateli v případě, že toto bude vyžadováno v souvislosti s udělenou licencí na využívání Informační Služby nebo ze zákonných důvodů. Bez poskytnutí těchto dalších dodatečných údajů potom nemůže být dále Informační Služba využívána.

§11

Zánik smluvního vztahu

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

2. Provozovatel i Klient resp. Uživatel mají právo jednostranně vypovědět Službu resp. Informační Službu bez udání důvodů.
3. V případě ukončení smluvního vztahu nemá Klient resp. Uživatel právo na vrácení ceny za využívání Služby resp. Informační Služby.
4. V případě ukončení smluvního vztahu má Provozovatel povinnost odstranit veškeré údaje Klienta resp. Uživatele tak, aby je nebylo možné žádným způsobem obnovit a použít či zneužít Provozovatelem či jinou třetí osobou.
5. Provozovatel má právo smlouvu vypovědět k datu doručení výpovědi v případě, že bez své viny ztratil způsobilost k poskytování Služby resp. Informační Služby, tj. například změnou právních předpisů apod. .
6. Výpověď může být zaslána buď poštou, osobně, emailem nebo jiným podobným způsobem s podpisem Klienta resp. Uživatele nebo zákonného zástupce Klienta resp. Uživatele.

§12

Ochrana osobních údajů

1. Osobní údaje a citlivé údaje. Osobními údaji se rozumí informace o Klientovi resp. Uživateli, na základě kterých lze Klienta resp. Uživatele přímo či nepřímo identifikovat. Citlivými údaji se rozumí informace o Klientovi, vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestný čin, zdravotním stavu a sexuálním životě subjektu údajů a genetický údaj subjektu údajů, nebo jakýkoli biometrický údaj, který umožňuje přímou identifikaci nebo autentizaci subjektu údajů.
2. Rozsah osobních údajů: V souladu s §2 této smlouvy vyžaduje Provozovatel v rámci registrace povinné osobní údaje. Klient resp. Uživatel může dobrovolně dle svého uvážení sdělit Provozovateli další nepovinné údaje.
3. Rozsah citlivých údajů: Poskytnutí jakýchkoli citlivých údajů není povinné. Provozovatel Klienta žádá pouze o údaje, které souvisí nebo mohou souviset s podstatou vyžádané Služby. Pokud Klient poskytne v rámci Služby jakékoli citlivé údaje, činí tak dobrovolně na základě svého uvážení.
4. Ochrana osobních a citlivých údajů: Provozovatel shromažďuje a uchovává Klientem resp. Uživatelem zadané osobní a citlivé údaje prostřednictvím elektronických nosičů informací v zabezpečené databázi a některé vybrané údaje v listinné podobě. Provozovatel chrání osobní údaje v maximální možné míře pomocí moderních technologií, které odpovídají stupni technického rozvoje. Provozovatel prohlašuje, že podnikl veškerá možná, tj. t.č. mu známá opatření, aby tyto údaje zabezpečil před neoprávněnými zásahy třetích osob.
5. Provozovatel nenes odpovědnost za případné neoprávněné zásahy třetích osob, v důsledku nichž tyto osoby neoprávněně získají přístup k osobním údajům Klienta resp. Uživatele a/nebo k jeho Klientskému resp. Uživatelskému účtu a/nebo k příslušné databázi Provozovatele a tyto údaje neoprávněně použijí, využijí, zneužijí nebo je zpřístupní třetím osobám, pouze za předpokladu, že prokáže, že podnikl veškerá opatření k jejich ochraně dle §12, odst. 4.

6. Omezení nakládání s údaji. Provozovatel nebude bez předchozího svolení Klienta resp. Uživatele zpracovávat, sdílet, prodávat ani používat údaje Klienta resp. Uživatele z jeho osobních údajů uvedených při registraci způsobem, který by byl v rozporu s touto smlouvou.
7. Zpracování osobních a citlivých údajů. Klient resp. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Provozovatel je oprávněn zpracovávat, shromažďovat osobní údaje Klienta resp. Uživatele za účelem poskytování Služby resp. Informační Služby podle této smlouvy a pro statistické účely.
8. Souhlas Klienta resp. Uživatele se zpracováním osobních údajů. Uzavřením této smlouvy uděluje Klient resp. Uživatel v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, v platném znění (dále jen „ZOOÚ“) souhlas se zpracováním osobních údajů poskytnutých dle této smlouvy a Registrace Provozovateli jako správci, za účelem identifikace Klienta resp. Uživatele při užívání Služby resp. Informační Služby a dodávání Služby resp. Informační Služby Klientovi resp. Uživateli.
9. Klient resp. Uživatel uděluje shora uvedené souhlasy se zpracováním osobních údajů po dobu platnosti této smlouvy, neodvolá-li svůj souhlas dříve. Při ukončení platnosti této smlouvy je Provozovatel povinen provést likvidaci osobních údajů.
10. Zpracovatel. Provozovatel jako správce je oprávněn pověřit v souladu se ZOOÚ třetí osobu jako zpracovatele osobních a citlivých údajů.
11. Odvolání souhlasu. Souhlas Klienta resp. Uživatele se zpracováním osobních údajů dle této smlouvy je dobrovolný. Klient resp. Uživatel je oprávněn kdykoli po Registraci tento souhlas písemně odvolat na adrese Provozovatele. Po odvolání souhlasu Provozovatel zajistí, aby veškeré údaje Klienta resp. Uživatele byly z databáze Služby resp. Informační Služby zlikvidovány, a současně zajistí, aby tyto údaje nebyly dále zpracovávány, či šířeny za účelem dalšího poskytování Služby resp. Informační Služby. V takovém případě smlouva zaniká.
12. Přístup Klienta k údajům. Klient resp. Uživatel má od okamžiku Registrace právo kdykoliv požádat Provozovatele o informaci o zpracovávání svých osobních a citlivých údajů. V takovém případě Provozovatel poskytne Klientovi resp. Uživateli informace v rozsahu stanoveném ZOOÚ. Pokud se Klient resp. Uživatel domnívá, že Provozovatel zpracovává jeho osobní a citlivé údaje v rozporu se ZOOÚ, má právo požádat Provozovatele (nebo zpracovatele) o vysvětlení nebo požadovat, aby Provozovatel (nebo zpracovatel) odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních a citlivých údajů. Klient resp. Uživatel je dále oprávněn se obrátit se svým podnětem na Úřad pro ochranu osobních údajů.
13. Poskytnutí osobních a citlivých údajů. Klient resp. Uživatel bere na vědomí, že Provozovatel může být povinen poskytnout osobní a citlivé údaje na základě zákona nebo ke splnění své zákonné povinnosti (např. v rámci soudních či správních řízení).
14. Statistická data. Klient resp. Uživatel souhlasí s anonymním užitím a/nebo zveřejněním registračních a statistických údajů Provozovatelem pro rozvoj poskytované Služby resp. Informační Služby. Statistické údaje a jejich sestavy nebudou obsahovat osobní ani citlivé údaje takového charakteru, které by mohly na základě jednoho, či více těchto údajů, přímo či nepřímo identifikovat Klienta resp. Uživatele nebo které by umožnily jakékoli třetí osobě Klienta kontaktovat.
15. Provozovatel se zavazuje vyvinout maximální úsilí, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům o Službě resp. Informační Službě, zejména k osobním a citlivým údajům, k jejich ztrátě či jinému zneužití a zároveň se zavazuje, že údaje Klienta resp. Uživatele neposkytne třetím osobám. Klient resp. Uživatel bere na vědomí, že úsilí vyvinuté Provozovatelem

nemusí nutně stačit k tomu, aby osobní údaje byly ochráněny před ztrátou, zcizením či zneužitím. Provozovatel se zavazuje, že bude veškeré údaje Klienta resp. Uživatele dostatečně zálohovat, aby v případě ztráty či zcizení údajů, byla škoda co nejmenší. Klient resp. Uživatel bere na vědomí, že k neoprávněnému přístupu k údajům o Službě resp. Informační Službě a jeho zneužití může také dojít použitím Klientem resp. Uživatelem nevhodného (nedostatečně silného) přístupového hesla k webové registraci Provozovatele. V případě úniku dat se Provozovatel zavazuje neprodleně o tomto informovat Klienta resp. Uživatele, pokud se o tom Provozovatel dozví (telefonicky nebo emailem).

§13

Storno podmínky

1. V případě doručené omluvy Provozovateli v období delším než 24 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 24 hodin před rezervovaným termínem nárok je tato terapie započtena jako absolvovaná.

§14

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.

Příklad: Pokud např. po aplikování služeb obsahující aplikaci rázové vlny, při kterém dochází v zájmu dosažení cíle léčby k uvolňování svalového napětí, může dojít při porušení klidového režimu, nebo nedodržení instrukcí terapeuta o správném držení těla a doporučeném cvičení v období po terapii, ke zhoršení stavu. V takovém případě nemůže být na takovou reklamaci brán zřetel, jelikož klient byl terapeutem dostatečně informován.

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 vedoucí fyzioterapeut, fyzioterapeut pověřený zastupováním, nebo manažer Provozovatele, a to podle zásad daných českým právním řádem.
4. K uznání reklamace je vyžadována ještě v době trvání reklamovaných obtíží referenční kontrolní návštěva Klienta na pracovišti provozovatele za přítomnosti vedoucího fyzioterapeuta, nebo zástupce provozovatele.
5. Je-li reklamace shledána jako oprávněná, má Uživatel právo na náhradu jak reklamované Služby i dosud nevyčerpaných služeb.
6. Pokud Klient z osobních nebo subjektivních důvodů nevyužije objednané Služby, nevzniká mu nárok na reklamaci.

§15

Obchodní sdělení

1. **Klient** tímto v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti v platném znění souhlasí s tím, že Provozovatel je oprávněn zasílat Uživateli na emailové adresy Klienta uvedené ve vstupním dotazníku pro vyšetření pohybového aparátu, nebo při on-line registraci (nebo změně údajů) obchodní sdělení, obsahující zejména informace o novinkách Služeb, výhodné nabídky typu last minute, nebo obohacující a vzdělávací informace z oblasti medicíny pohybového aparátu (např. odkazem na webové stránky Provozovatele, nebo formou e-booku).
2. **Uživatel** tímto v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti v platném znění souhlasí s tím, že Provozovatel je oprávněn zasílat Uživateli na emailové adresy Uživatele uvedené při on-line registraci (nebo změně údajů) obchodní sdělení, obsahující zejména informace o novinkách Služeb, výhodné nabídky typu last minute, nebo obohacující a vzdělávací informace z oblasti medicíny pohybového aparátu (např. odkazem na webové stránky Provozovatele, nebo formou e-booku).
3. Klient i Uživatel mají možnost svůj souhlas s odesíláním obchodních sdělení kdykoliv odvolat a to jednoduchým klikem na odhlašovací link na konci každého obchodního sdělení.

§16

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 o Klientovi 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.

§17

Vyloučení odpovědnosti – poskytování Informační Služby

1. Provozovatel Uživateli neodpovídá za jakoukoli přímou či nepřímou újmu či škodu, která Uživateli vznikne v souvislosti s používáním Informační Služby, 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.

§18

Závěrečná ustanovení

1. Veškerá komunikace mezi Provozovatelem a Klientem resp. Uživatelem může být uskutečňována buď osobně, písemně, emailem nebo telefonicky na rezervační lince Provozovatele. 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. Účinnost změn Smluvních podmínek: Jakékoliv změny těchto Smluvních podmínek nabývají účinnosti dnem určeným Provozovatelem, avšak ve vztahu ke každému Klientovi resp. Uživateli pouze v případě, že Klient resp. Uživatel s takovou změnou projeví souhlas. Za projevení souhlasu ze strany Klienta resp. Uživatele se považuje buď podpis papírového formuláře Klientem v provozovně Provozovatele, kliknutí na příslušné tlačítko vyjadřující souhlas se změnou Smluvních podmínek, nebo pokračování v používání služeb ze strany Uživatele i po datu určeném Provozovatelem jako datum účinnosti změny Smluvních podmínek. Pokud Klient resp. Uživatel se změnami nesouhlasí, je povinen zdržet se užívání Služby resp. Informační Služby po datu určeném Provozovatelem jako datum účinnosti změny Smluvních podmínek. Pro vyloučení pochybností strany prohlašují, že Uživatel, který se již v minulosti zaregistroval v rámci užívání Informační Služby přede dnem účinnosti těchto Smluvních podmínek a nadále na základě původní registrace užívá Informační Službu, stává se bez dalšího Uživatelem dle těchto nových Smluvních podmínek a má za to, že provedl registraci ve smyslu §10 těchto Smluvních podmínek.
3. Volba práva. 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.
4. Prorogační doložka. Veškeré spory mezi Klientem resp. Uživatelem a Provozovatelem vzniklé v souvislosti s poskytováním Služby resp. Informační Služby na základě těchto Smluvních podmínek budou s konečnou platností řešeny v občanském soudním řízení obecnými soudy České republiky s místní příslušností v Praze.
5. Veškeré právní vztahy vzniklé v souvislosti se Smlouvou a těmito Smluvními podmínkami se řídí zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník v platném znění.
6. 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. Účinnost: Toto znění Smluvních podmínek nabývá účinnosti dnem 1.7.2015