

Všeobecné smluvní podmínky

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Společnost **ComplexTherapy s.r.o.**, dále jen „**společnost**“ IČ: 02738929, 2. května 3070, 76001 Zlín 1, je poskytovatelem zdravotních služeb v souladu s udělením oprávnění k poskytování zdravotních služeb Krajským úřadem Zlínského kraje, sp zn. KUSP 41351/2014 s platností od 1.8.2014 v oboru **FYZIOTERAPIE**.
- 1.2. Všeobecné smluvní podmínky, dále „VSP“, se vztahují na klienty centra a platí pro rehabilitační péči a všechny druhy terapií poskytovaných společností.

2. Rezervace termínu

- 2.1 Klient je závazně přihlášen na rehabilitační péči, příp. jiný typ terapie, po telefonické dohodě s recepcí společnosti, na základě emailové korespondence, v případě vícedenních terapeutických cyklů pak po úhradě vystavené zálohové faktury, pokud není s vedením společnosti dohodnuto jinak.
- 2.2. Potvrzením rezervace pak potvrzuje, že se seznámil s VSP a souhlasí s nimi.
- 2.3 Klient se zavazuje doložit platné údaje o zdravotním stavu, lékařské zprávy, příp. výpis z lékařské dokumentace a to vše doloží osobně ošetřujícímu fyzioterapeutovi, příp. zašle elektronicky na: info@complextherapy.cz. Tímto si klient zabezpečí optimálnější a rychlejší posouzení vhodného typu a délky terapie.

3. Cena terapie, platební podmínky

- 3.1 Cena rehabilitační péče, jednotlivých terapií, bonusů a slev, dále jen „cena“, je stanovena v platném ceníku společnosti zveřejňovaném na webových stránkách www.ComplexTherapy.cz
- 3.2 V případě vícedenních cyklů je vystavena klientovi zálohová faktura min. ve výši 25 % celkové ceny dle ceníku, není-li s vedením společnosti dohodnuto jinak. Dohoda nevyžaduje písemnou formu. Na doplatek je vystavena faktura ve splatnosti 10 dnů od vystavení faktury. Faktura musí být uhrazena nejpozději 5 kalendářních dnů před zahájením terapie.
- 3.3 Klient řádně splní závazek vůči společnosti připsáním bezhotovostní platby, příp. úhradou v hotovosti. Společnost nepřijímá platební karty.

4. Zrušení terapie, přerušení terapie, storno podmínky

- 4.1 Pokud klient zruší celý cyklus vícedenní terapie
 - 4.1.1 V případě zrušení terapie více než 30 dnů před dnem zahájení terapie se společnost dohodne s klientem na vrácení 100 % uhrazené ceny terapie anebo se dohodne na

poskytnutí náhradní terapie ve stejném rozsahu v náhradním termínu za stejných cenových podmínek.

4.1.2 V případě zrušení terapie méně než 30 dnů před zahájením terapie bude společnost účtovat storno poplatků ve výši 25 % z ceny celkové terapie.

4.1.3 V případě zrušení terapie méně než 30 dnů před dnem zahájení terapie z důvodu nemoci klienta doložené lékařským potvrzením, bude společnost postupovat dle bodu 4.1.1 VSP.

4.2 Pokud klient přeruší vícedenní cyklus terapie, nedostaví se ve sjednaném termínu k terapii, platí následující:

4.2.1 Pokud klient onemocní a není schopen v rehabilitaci pokračovat, je povinen společnosti bez zbytečného prodlení prokázat (omluvit) nemoc lékařským potvrzením či obdobným dokumentem, pokud se s vedením společnosti nedohodne písemně jinak. V tomto případě společnost nabídne klientovi náhradní termíny za stejných cenových podmínek. V případě náhradního plnění společnost nezaručuje, že terapii povede stejný terapeut.

4.2.2 Pokud klient neprokáže onemocnění dle 4.2.1, nebo zmešká sjednaný termín terapie z jakéhokoliv jiného důvodu, než z důvodu nemoci, zaniká nárok klienta na poskytnuté náhradního plnění, jakož i na vrácení zaplacené ceny za zmeškanou terapii. Terapie bude započtena jako absolvovaná.

4.3. Abmulantní fyzioterapie

4.3.1 V případě zrušení ambulantní terapie méně než 24 hod od sjednaného termínu a v případě neprokázání nemoci, bude při další návštěvě účtován storno poplatek ve výši 300,- Kč, který kryje ztrátu společnosti.

4.3.2 Objednaný termín lze zrušit telefonicky, SMS a emailem a to nejméně 24 hod před daným časem.

5. Fyzioterapeutická péče

5.1 Společnost se zavazuje klientovi poskytnout péči fyzioterapeuta v plné její formě, příp. dle individuálního plánu rehabilitace.

5.2 Společnost a klient souhlasí s tím, že přítomnost rodiče, zákonného zástupce či doprovodu klienta v průběhu poskytování fyzioterapeutické péče závisí na domluvě s terapeutem. Ošetřující terapeut má právo odmítnout přítomnost rodiče, zákonného zástupce či doprovodu klienta v průběhu poskytování terapie, pokud jejich přítomnost narušuje hladký průběh terapie.

5.3 Společnost si vyhrazuje právo fyzioterapeutickou péči neposkytnout nebo ji předčasně ukončit bez nároku na vrácení peněz v případech uvedených v těchto VSP a dále v následujících případech.

5.3.1 Klient nesplnil platební podmínky uvedené v článku 3 VSP.

5.3.2 Klient zamlčel případné infekční onemocnění, jiné vážné zdravotní problémy.

5.3.3 Klient sdělil ošetřujícímu fyzioterapeutovi nepravdivé, neúplné, zastaralé údaje (odst. 2.3 VSP).

5.3.4 Klient nebo jeho doprovod opakovaně svým jednáním porušují jiné povinnosti a závazky stanovené těmito VSP, když byli vedením společnosti na toto jednání upozorněni.

5.3.4 Časový rozpis vícedenních terapií a ambulantní péče se může změnit v závislosti na

obsazenosti. Čas vybraný klientem je čistě preferenční, pevnou dobu určuje společnost a k preferenci přihlédne. Společnost klienta o změně času terapie telefonicky nebo emailem informuje s dostatečným předstihem a to nejpozději 24 hod před zahájením terapie, případně nabídne termín náhradní za stejných cenových podmínek.

5.4 Klient bere na vědomí, že do času terapie spadají i přípravné činnosti včetně připravení prostor, pomůcek i terapeuta, doplnění záznamů v kartotéce.

6. Povinnosti klienta

Klient je povinen:

- a) seznámit se s podmínkami fyzioterapeutické péče dle těchto VSP, s rezervací termínu a nástupem terapie se má za to, že klient rozumí a souhlasí s poskytováním rehabilitační péče podle těchto VSP
- b) všechny údaje a informace, které klient o sobě uvede, musí být aktuální, pravdivé, úplné. Totéž platí v případě sdělování dalších údajů nebo změn v průběhu poskytované terapie,
- c) zaplatí společnosti řádně a včas sjednanou cenu fyzioterapeutické péče
- d) aktivně spolupracuje s ošetřujícím fyzioterapeutem v průběhu poskytování rehabilitační péče, zejména sděluje nové informace, změny zdravotního stavu jak před zahájením terapie, tak jejím průběhu
- e) řídit se pokyny a doporučeními terapeuta týkající se poskytování rehabilitační péče
- f) respektovat pokyny pracovníků společnosti během pobytu a pohybu v objektu společnosti v souvislosti s provozem společnosti, prevencí bezpečnosti osob a požární ochrany
- g) dostavovat se včas, nejpozději 10 minut před začátkem terapie, aby se klient stihl ohlásit na recepci a připravit na terapii
- h) dodržovat zákaz kouření a otevřeného ohně v objektu společnosti
- i) dodržovat čistotu v objektu společnosti, na prostranství před objektem, na parkovací ploše.

7. Práva klienta

Klient má právo:

- a) být dostatečně a úplně informován o fyzioterapeutické péči, především o rozsahu, termínu a ceně, způsobu poskytování fyzioterapeutické péče
- b) na řádné poskytnutí sjednané a zaplacené fyzioterapeutické péče
- c) nahlížet do zdravotnických záznamů vedených společností o jeho osobě
- d) na informace o svém zdravotním stavu, klást doplňující dotazy ohledně poskytované péče
- e) požadovat řádné vyúčtování poskytnuté fyzioterapeutické péče
- f) odmítnout přítomnost osob, které nejsou přímo na poskytování fyzioterapeutické péče přímo zúčastněny a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka.
- g) kdykoliv ukončit poskytování fyzioterapeutické péče
- h) ze závažných zdravotních nebo osobních důvodů (nutné doložit) změnit/odložit max. 1 termín nástupu na zahájení rehabilitační vícedenní péče,
- ch) na důstojné a slušné zacházení ze strany pracovníků společnosti,
- j) v případě nezletilého klienta nebo klienta omezeného ve způsobilosti k právním jednáním, právo na informace o zdravotním stavu a právo klást otázky náleží zákonnému zástupci klienta. Klientovi se informace a zodpovězení otázek poskytnou způsobem zohledňujícím jeho rozumovou vyspělost a aktuální schopnost informaci porozumět. Nezletilému klientovi staršímu 14 let se informace a zodpovězení otázek poskytnou v plném rozsahu s výjimkou případů, kdy tento klient není schopen v dostatečné míře porozumět významu a charakteru poskytované fyzioterapeutické péče a jejího vlivu na jeho zdraví a kvalitu života, v tomto případě se postupuje podle předešlé věty.

8. Pořizování fotodokumentace a audiovizuálních záznamů klienta

- 8.1 Pořizování vlastní fotodokumentace a audiovizuálních záznamů je umožněno po předchozím výslovném souhlasu ošetřujícího terapeuta.
- 8.2 Klientům a jejich doprovodu je zakázáno pořizovat fotografie a audiovizuální záznam jiných klientů a osob pobývajících v prostorách společnosti, včetně pracovníků společnosti.
- 8.3 Fotografie a audiovizuální záznam pro propagační účely může být zveřejněn nebo předán třetím osobám pouze s písemným souhlasem klienta nebo zákonného zástupce.
- 8.4 Klient nebude na fotografiích ani na audiovizuálním záznamu zachycen v situacích snižujících jeho důstojnost.

9. Ochrana osobních a jiných údajů klienta

- 9.1 Všechny osobní údaje, údaje o klientech a informace, které klient společnosti poskytne nebo společnost získá o klientovi v průběhu poskytování fyzioterapeutické péče, jsou chráněny zákonem.
- 9.2 Společnost spravuje a nakládá s údaji klientů jako poskytovatel zdravotních služeb řádně a pouze v rozsahu 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 (GDPR), zákonem č. 372/2001 Sb. O zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 89/2014Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Klinika má jmenovaného Pověřence ochrany osobních údajů, jehož jméno a kontaktní údaje jsou zveřejněny na webových stránkách společnosti.

10. Reklamační řízení

- 10.1 V případě, že společnost neposkytne klientovi sjednanou a zaplacenou fyzioterapeutickou péči v plném rozsahu a kvalitě, má klient právo na reklamaci.
- 10.2 Reklamacie se podává písemnou formou, a to ihned a bez zbytečného prodlení poté, co klient zjistil nebo mohl zjistit porušení povinnosti společnosti, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od vzniku příčiny reklamace.
- 10.3 Společnost vyřídí reklamaci písemně ve lhůtě do 30 kalendářních dnů od uplatnění reklamace.
- 10.4 Pro řádné vyřízení reklamace je klient povinen poskytnout společnosti součinnost, např. umožnit v době trvání reklamovaných obtíží návštěvu na pracovišti nebo v jeho bydlišti za přítomnosti terapeuta, nebo vedení společnosti. Odmítne-li klient potřebnou součinnost, bude reklamacie zamítnuta bez dalšího jednání.
- 10.5 Je-li reklamacie shledána jako oprávněná, má klient právo na náhradu reklamované rehabilitační péče nebo dosud nevyčerpaných služeb. Náhrada škody a nemajetková újma se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 10.6 Společnost klientovi neodpovídá za jakoukoli přímou či nepřímou újmu či škodu, která klientovi vznikne:
 - 10.6.1 v souvislosti s čerpáním fyzioterapeutické péče při poskytnutí zastaralých, neplatných, neaktuálních, nesprávných, nepřesných, neúplných údajů o klientovi při

terapii anebo před nástupem na zahájení terapie anebo kdykoli v průběhu čerpání rehabilitační péče.

- 10.6.2 V souvislosti s vlastním zaviněním klienta, nerespektováním pokynů a doporučení terapeuta či vedení společnosti během rehabilitační péče, nebo v období mezi termíny jednotlivých terapií.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1 Komunikace mezi společnostmi a klientem probíhá osobně, elektronicky (email) nebo telefonicky na recepci společnosti. Komunikace ze strany společnosti ve vztahu k jednomu či více klientům může společnost realizovat i formou sdělení prostřednictvím webových stránek www.ComplexTherapy.cz. Při použití elektronické komunikace emailem se má za to, že byla zachována písemná forma.
- 11.2 Společnost si vyhrazuje právo tyto VSP změnit, zejména z důvodů aktuální legislativy. Jakékoliv změny těchto VSP nabývají účinnosti dnem určeným společností. Za projevení souhlasu ze strany klienta se považuje pokračování v terapii i po datu účinnosti těchto VSP.
- 11.3 Pokud klient se změnami VSP nesouhlasí, je povinen zdržet se užívání rehabilitační péče po datu účinnosti změny VSP. Pokud klient se změnou nebude souhlasit, je oprávněn poskytování fyzioterapeutické péče ukončit.
- 11.4 Volba práva. Veškeré právní vztahy vznikající, či které v budoucnu vzniknou mezi společností a klientem, se řídí právním řádem České republiky.
- 11.5 Veškeré spory mezi společností a klientem vzniklé v souvislosti s poskytováním fyzioterapeutické péče budou řešeny v první řadě smírnou dohodou a mimosoudním narovnáním účastníků. Pokud to nebude možné, potom v občanském soudním řízení před obecnými soudy České republiky.
- 11.6 VSP nabývají účinnosti dne 1.11.2018.

Ve Zlíně dne 1.11.2018

Alena Vlčková
Jednatelka společnosti

