Všeobecné obchodní podmínky HL Rehab s.r.o. - Nestátní zdravotnické zařízení, Prokopa Holého 139/21, Děčín 405 02 a Dr. Milady Horákové 634/32, Liberec 460 01.

dle § 1751 odst. 1 a násl. zák. č. 89/2023 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“)

VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- HL Rehab s.r.o., se sídlem Generála Svobody 963, Nový Bor 473 01, IČ: 233 62 901, zapsaná u Krajského soudu v Ústí nad Labem sp. zn. C 54132/KSUL je poskytovatelem zdravotních služeb ve smyslu zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, a v souladu s následujícími rozhodnutími provozovatelem registrovaného nestátního zdravotnického zařízení (dále jen „*Poskytovatel*“): Rozhodnutí o udělení oprávnění k poskytování zdravotních služeb Ústeckého kraje ze dne 17.9.2025, sp. zn. KUUK/125662/2025/5 a rozhodnutí o udělení oprávnění k poskytování zdravotních služeb Libereckého kraje ze dne 22.10.2026, sp. zn. KULK 63723/2026;
- Poskytovatel poskytuje zdravotní služby v oborech fyzioterapie, formou ambulantní péče a péče ve vlastním sociálním prostředí klienta.
- Klient služby Poskytovatele poptává ze své vlastní vůle a jedná vždy sám za sebe. Je to jeho svobodné rozhodnutí, které není učiněno pod nátlakem. Klient se k poskytovateli přihlašuje sám, ze své vlastní vůle a jedná sám za sebe.
- Za Klienty, kteří nenabyli plné svéprávnosti, jedná s Poskytovatelem jejich zákonný zástupce, popř. opatrovník (dále jen „*Zákonný zástupce*“). Klienty může doprovázet také jiná osoba pověřená Zákonným zástupcem (dále jen „*Doprovod*“).
- Tyto všeobecné smluvní podmínky upravují vztahy mezi Klienty, jejich Zákonnými zástupci, popř. Doprovodem a Poskytovatel při poskytování veškerých služeb (dále jen „*Podmínky*“) a tvoří nedílnou součást smlouvy mezi Klientem, resp. jeho Zákonným zástupcem a Poskytovatelem.
- Poskytovatel nabízí jednotlivé typy služeb – diagnostika (zkrácená, komplexní, prodloužená a rodinná), fyzioterapie (individuální a rodinná), které jsou dále specifikovány na webových stránkách poskytovatele https://hlrehab.cz/sluzby-cenik/ - dále jen Služba/Služby.

PŘIHLÁŠENÍ

- Na veškeré typy služeb se Klient přihlašuje prostřednictvím: e-mailové adresy info@hlrehab.cz, telefonicky na čísle +420 739 136 966 nebo pomocí objednávacího formuláře na webových stránkách poskytovatele - https://hlrehab.cz/objednat-se/.
- Odesláním objednávky Klient potvrzuje, že se seznámil s těmito Podmínkami, souhlasí s nimi a bere je na vědomí, že smluvní vztah mezi ním a Poskytovatelem se řídí těmito Podmínkami.
- Potvrzením termínu výkonu služby ze strany Klienta je uzavřena smlouva mezi Klientem a Poskytovatelem o poskytnutí konkrétní služby a klient tímto zároveň potvrzuje, že se bude řídit podmínkami Poskytovatele.
- Klient je povinen uvést v přihlášce aktuální a platné údaje.
- Poskytovatel má právo rozhodnout o odmítnutí poskytnutí Terapie Klientovi, pokud:
- se ani přes potřebné úsilí nepodaří získat dostatečné údaje o zdravotním stavu Klienta;
- se nepodaří provést vlastní diagnostiku Klienta, na jejímž podkladě by mohl Poskytovatel schválit objednanou či jinou vhodnou službu pro Klienta;
- vyjdou najevo jiné závažné zdravotní důvody bránící poskytnutí služby;
- Klient odmítá dodržet podmínky Poskytovatele nebo je porušil či opakovaně porušuje;
- by došlo k překročení únosného pracovního zatížení způsobující snížení kvality a bezpečnosti péče nebo jeho přijetí brání provozní důvody, personální zabezpečení nebo technické a věcné vybavení.

CENA

- Poskytovatel není smluvním partnerem žádné z veřejných zdravotních pojišťoven v České republice. Veškeré platby jsou hrazeny napřímo Klientem.
- Aktuální ceny jsou stanoveny v platném ceníku Poskytovatele, jehož aktuální a platné znění je zveřejněno na webové stránce Poskytovatele https://hlrehab.cz/sluzby-cenik/ (dále jen „*Ceník*“).
- Změna Ceníku je účinná od prvního dne následujícího po dni zveřejnění nového Ceníku na webových stránkách Poskytovatele. Změnou Ceníku nejsou dotčeny již objednané služby s vystavenou fakturou, popř. zaplacenou zálohou.
- Poskytovatel není plátcem daně z přidané hodnoty za poskytované služby. V případě, že by nabízené služby či zboží ze zákona podléhaly dani z přidané hodnoty, bude k ceně připočtena příslušná zákonná sazba daně z přidané hodnoty.

- Služba je považována za uhrazenou okamžikem připsání platby na bankovní účet Poskytovatele či úhradou v hotovosti.
- Služby je možno uhradit nejpozději v den jejich konání, pokud není u konkrétní služby, rezervace nebo akční nabídky uvedeno jinak.

ÚHRADA SLUŽBY PŘEDEM A REZERVAČNÍ PODMÍNKY

- Poskytovatel je oprávněn u vybraných služeb, akčních nabídek, zvýhodněných cen nebo při rezervaci konkrétního termínu požadovat úhradu služby nebo její části (zálohy) předem.
- V takovém případě je rezervace termínu závazná a dochází k uzavření smlouvy mezi Klientem a Poskytovatelem okamžikem potvrzení termínu a současně připsáním příslušné částky na účet Poskytovatele.
- Nebude-li úhrada provedena ve stanovené lhůtě sdělené Poskytovatelem, vyhrazuje si Poskytovatel právo rezervovaný termín uvolnit a nabídnout jej dalším zájemcům, a to bez dalšího upozornění.
- V případě akčních nabídek (např. časově omezených slev, marketingových kampaní nebo zvýhodněných vstupních diagnostik) je úhrada předem podmínkou pro uplatnění této zvýhodněné ceny.
- Klient bere na vědomí, že zvýhodněná cena je vázána na konkrétní rezervovaný termín a konkrétní službu a nelze ji dodatečně uplatnit při změně služby nebo termínu, pokud Poskytovatel nestanoví jinak.
- V případě zrušení termínu ze strany Klienta se na již uhrazenou částku vztahují storno podmínky uvedené v těchto Podmínkách.
- Pokud Klient zruší termín včas (tj. více než 24 hodin před sjednaným termínem), může Poskytovatel nabídnout náhradní termín, přičemž již uhrazená částka bude převedena na nový termín.
- V případě zrušení termínu méně než 24 hodin před sjednaným termínem nebo nedostavení se Klienta na termín bez omluvy propadá uhrazená částka v plné výši ve prospěch Poskytovatele jako storno poplatek, není-li dohodnuto jinak.
- Poskytovatel si vyhrazuje právo individuálně posoudit mimořádné situace (např. zdravotní důvody) a rozhodnout o náhradním řešení.

PODPORA FINANCOVÁNÍ SLUŽEB

- Služby mohou být po dohodě s Poskytovatelem financovány i prostřednictvím nadačních fondů, nadací nebo sponzorských darů od jiných fyzických nebo právnických osob. Pro tento typ úhrady třetí stranou je nutné, před započetím čerpání služeb ze strany Klienta, uzavření smlouvy mezi daným subjektem (nadační fond, nadace, popř. právnické a fyzické osoby, a jiné) a Poskytovatelem. Nevyčerpané finanční prostředky poskytnuté na úhradu služeb budou vráceny zpět subjektu, který finanční prostředky poskytl.

STORNO PODMÍNKY

- Pokud Klient zjistí, že se nebude schopen dostavit na dohodnutý termín je povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli, a to následujícím způsobem: SMS zprávou nebo e-mailem na adresu info@hlrehab.cz, a to i o víkendu či ve státem uznaných svátcích.

Pokud Klient zruší fyzioterapii:

- více než 24 hodin před sjednaným termínem čerpání služby – činí storno poplatek 0% ceny, a to i v případě již uhrazené ceny. Pokud je částka za danou službu již připsaná na účet Poskytovatele, nabídne Poskytovatel Klientovi další termín v nejbližším možném termínu.
- méně než 24 hodin před sjednaným termínem čerpání služby nebo pokud se klient na sjednaný termín nedostaví – činí storno poplatek 100 % ceny fyzioterapie. Poskytovatel je oprávněno nabídnout Klientovi další termín služby až po zaplacení požadované ceny na účet Poskytovatele.
- V případě zrušení služby z důvodů na straně Poskytovatele, poskytne Poskytovatel Klientovi náhradní plnění v nejbližším možném termínu.

PRŮBĚH TERAPIE

- Klient bere na vědomí, časovou dotaci jednotlivých služeb = zkrácená diagnostika - maximálně 50 minut, komplexní diagnostika = maximálně 80 minut, prodloužená diagnostika = maximálně 110 minut, rodinná diagnostika = maximálně 110 minut, individuální fyzioterapie = maximálně 50 minut a rodinná fyzioterapie = maximálně 50 minut, a že součástí stanovené doby je včetně samotného vyšetření a ošetření i poradenství, konzultace s terapeutem, příprava Klienta (např. oblékání, svlékání) příprava prostoru, pomůcek a administrativní činnost, a to i bez účasti Klienta nebo jeho Zákonného zástupce, popř. Doprovodu.
- Poskytovatel si dále vyhrazuje právo služby neposkytnout nebo ji předčasně ukončit bez nároku na poskytnutí náhradní služby či vrácení peněz v těchto případech:
    - Klient zamlčel případné infekční onemocnění nebo jiné vážné zdravotní problémy;
    - Klient uvedl v přihlášce nepravdivé, neúplné nebo neaktuální údaje;
    - Klient neuvedl v přihlášce důležité informace týkající se jeho zdravotního stavu;
    - Klient, popř. jeho Zákonný zástupce nebo Doprovod svým jednáním opakovaně porušují jiné povinnosti stanovené v těchto Podmínkách, i když byli na jejich porušení minimálně jedenkrát

upozorněni Poskytovatelem, a své jednání po tomto upozornění nenapravili.
        - Klient se dostavil ve stavu, který neodpovídá dodržování běžných hygienických návyků.
        - Klient se dostavil na terapii pod vlivem návykových látek – alkoholu nebo drog
- Klienti, kteří nejsou schopni se o sebe sami postarat v běžných osobních záležitostech (komunikace, samostatný pohyb v prostorách Poskytovatele, hygiena apod.), mohou absolvovat služby pouze pod podmínkou, že Zákonný zástupce, resp. Doprovod bude schopen zajistit na místě osobní potřeby Klienta na jeho vyžádání nebo dle pokynů terapeuta.
- Pořizování vlastních fotografií a audiovizuálního záznamu je Klientům zakázáno. Pořizování fotografií a audiovizuálního záznamu je Klientům umožněno pouze po předchozím výslovném souhlasu terapeuta.
- Poskytovatel má právo pořizovat fotografie a audiovizuální záznamy v průběhu výkonu služeb. Účelem zpracování těchto záznamů je možnost interní dokumentace a vyhodnocení, zda je poskytována vhodná léčba. Tyto záznamy může Poskytovatel dále použít pro vlastní statistické, výzkumné a vědecké účely.
- Fotografie a audiovizuální záznamy mohou být zveřejněny nebo předávány třetím osobám pouze s výslovným souhlasem Klienta. Výjimku tvoří použití pro vědecké publikace, výuku a odbornou přednáškovou činnost Poskytovatele.
- Přítomnost dalších osob, kromě zákonných zástupců, na terapii je možná pouze se souhlasem Poskytovatele.

PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

Klient je povinen:

- vždy uvádět aktuální, pravdivé, úplné informace o své osobě a svém zdravotním stavu a jakoukoliv změnu těchto informací bez zbytečného odkladu nahlásit Klinice
- absolvovat:
    - lékařské prohlídky, bude-li to Klientovi doporučeno ze strany Poskytovatele;
    - řídit se pokyny a doporučeními Poskytovatele týkajícími se poskytování služeb a související léčby;
    - respektovat pokyny Poskytovatele během pobytu a pohybu v objektech Poskytovatele;
    - dostavit se v přiměřeném stavu odpovídajícímu dodržování běžných hygienických návyků

Klient je oprávněn:

- být dostatečně a úplně informován o důvodech doporučení konkrétní služby, jejich účincích a případných rizicích;
- žádat informace o svém zdravotním stavu a klást doplňující dotazy ohledně poskytovaných služeb
- požadovat řádné vyúčtování
- odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování služeb přímo zúčastněny, a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka;
- reklamovat vady poskytované služby či výrobku, a to je povinen provést bezodkladně, po zjištění těchto skutečností
- Právo na informace o zdravotním stavu a právo klást otázky náleží Zákonnému zástupci i Klientovi. Klientovi se informace poskytnou způsobem a v rozsahu zohledňujícím jeho rozumovou vyspělost a schopnost informacím porozumět.
- Poruší-li Klient některé ze zákazů a povinností stanovené v těchto Podmínkách, je Poskytovatel oprávněn poskytnutí služeb odmítnout nebo její poskytování ukončit bez nároku na náhradní plnění

PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

- V případě, že Poskytovatel neposkytne Klientovi objednanou a zaplacenou službu v plném rozsahu a kvalitě, náleží Klientovi práva z vadného plnění.
- Práva z vadného plnění je Klient povinen uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zjistil nebo mohl zjistit porušení povinností Poskytovatele vyplývajících ze smlouvy uzavřené s Klientem, nejpozději však do 30 dnů od vzniku příčiny reklamace.
- Práva z vadného plnění je Klient oprávněn uplatnit pouze písemně na e-mailové adrese info@hlrehab.cz.
- Poskytovatel reklamaci vypořádá písemně ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace, ve výjimečných případech (např. složitost případu) může Poskytovatel lhůtu prodloužit až na 60 dní, o čemž bude Klienta písemně informovat.
- Pro řádné vyřízení reklamace je Klient povinen poskytnout Poskytovateli součinnost, která bude nutná pro prokázání skutkového stavu
- Bude-li reklamace shledána jako oprávněná, má Klient právo na přiměřenou slevu z ceny poskytnuté služby nebo je oprávněn od smlouvy s Poskytovatelem odstoupit, a to v rozsahu dosud neposkytnuté služby. V takovém případě Poskytovatel Klientovi vrátí uhrazenou cenu služeb v rozsahu odstoupení od smlouvy a to do 30 dnů od doručení odstoupení od smlouvy.
- Náhrada škody a nemajetková újma se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Poskytovatel Klientovi neodpovídá za jakoukoliv přímou či nepřímou újmu či škodu, která Klientovi vznikne v důsledku:
- poskytnutí neúplných, neaktuálních či nepravdivých údajů o Klientovi;

- nerespektování pokynů a doporučení Poskytovatele během výkonu služby nebo v období mezi termíny jednotlivých služeb.
- mimo prostory Poskytovatele
- U smluv uzavíraných mimo obchodní prostory za účelem poskytnutí zdravotní péče ve smyslu v ust. § 2 odst. 4 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, není Klient, resp. jeho Zákonný zástupce oprávněn odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy dle ust. § 1840 odst. 1 písm. b) občanského zákoníku.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Komunikace mezi Poskytovatelem a Klientem probíhá osobně, telefonicky, prostřednictvím e-mailu. Při použití elektronické komunikace emailem se má za to, že byla zachována písemná forma. Klient je odpovědný za uvedení správné emailové adresy v přihlášce
- Veškeré právní vztahy mezi Klientem, Zákonným zástupcem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.
- Veškeré spory mezi Poskytovatelem a Klientem vzniklé v souvislosti s poskytováním služeb budou primárně řešeny smírnou cestou. V případě vzniku spotřebitelského sporu mezi Poskytovatelem a Klientem ze smlouvy o poskytování služeb, je Klient oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz

Pokud smírné nebo mimosoudní řešení nebude možné, budou spory řešeny v občanském soudním řízení před obecnými soudy České republiky.

Tyto Podmínky jsou účinné od 26.10.2026.

Všeobecné obchodní podmínky PhDr. Jan Holinec, MBA - Nestátní zdravotnické zařízení, Generála Svobody 963, Nový Bor 473 01.

dle § 1751 odst. 1 a násl. zák. č. 89/2023 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“)

VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- PhDr. Jan Holinec, MBA., se sídlem Generála Svobody 963, Nový Bor 473 01, IČ: 118 23 321, je poskytovatelem zdravotních služeb ve smyslu zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, a v souladu s následujícími rozhodnutími provozovatelem registrovaného nestátního zdravotnického zařízení (dále jen „*Poskytovatel*“): Rozhodnutí o udělení oprávnění k poskytování zdravotních služeb Libereckého kraje ze dne 2.6.2025, sp. zn. OZ 256/2025/SPO/OP;
- Poskytovatel poskytuje zdravotní služby v oborech fyzioterapie, formou ambulantní péče a péče ve vlastním sociálním prostředí klienta.
- Klient služby Poskytovatele poptává ze své vlastní vůle a jedná vždy sám za sebe. Je to jeho svobodné rozhodnutí, které není učiněno pod nátlakem. Klient se k poskytovateli přihlašuje sám, ze své vlastní vůle a jedná sám za sebe.
- Za Klienty, kteří nenabyli plné svéprávnosti, jedná s Poskytovatelem jejich zákonný zástupce, popř. opatrovník (dále jen „*Zákonný zástupce*“). Klienty může doprovázet také jiná osoba pověřená Zákonným zástupcem (dále jen „*Doprovod*“).
- Tyto všeobecné smluvní podmínky upravují vztahy mezi Klienty, jejich Zákonnými zástupci, popř. Doprovodem a Poskytovatel při poskytování veškerých služeb (dále jen „*Podmínky*“) a tvoří nedílnou součást smlouvy mezi Klientem, resp. jeho Zákonným zástupcem a Poskytovatelem.
- Poskytovatel nabízí jednotlivé typy služeb – diagnostika (zkrácená, komplexní, prodloužená a rodinná), fyzioterapie (individuální a rodinná), které jsou dále specifikovány na webových stránkách poskytovatele https://hlrehab.cz/sluzby-cenik/ - dále jen Služba/Služby.

PŘIHLÁŠENÍ

- Na veškeré typy služeb se Klient přihlašuje prostřednictvím: e-mailové adresy fyzioterapie@hlrehab.cz, telefonicky na čísle +420 739 136 966 nebo pomocí objednávacího formuláře na webových stránkách poskytovatele - https://hlrehab.cz/objednat-se/.
- Odesláním objednávky Klient potvrzuje, že se seznámil s těmito Podmínkami, souhlasí s nimi a bere je na vědomí, že smluvní vztah mezi ním a Poskytovatelem se řídí těmito Podmínkami.
- Potvrzením termínu výkonu služby ze strany Klienta je uzavřena smlouva mezi Klientem a Poskytovatelem o poskytnutí konkrétní služby a klient tímto zároveň potvrzuje, že se bude řídit podmínkami Poskytovatele.
- Klient je povinen uvést v přihlášce aktuální a platné údaje.
- Poskytovatel má právo rozhodnout o odmítnutí poskytnutí Terapie Klientovi, pokud:
- se ani přes potřebné úsilí nepodaří získat dostatečné údaje o zdravotním stavu Klienta;
- se nepodaří provést vlastní diagnostiku Klienta, na jejímž podkladě by mohl Poskytovatel schválit objednanou či jinou vhodnou službu pro Klienta;
- vyjdou najevo jiné závažné zdravotní důvody bránící poskytnutí služby;
- Klient odmítá dodržet podmínky Poskytovatele nebo je porušil či opakovaně porušuje;
- by došlo k překročení únosného pracovního zatížení způsobující snížení kvality a bezpečnosti péče nebo jeho přijetí brání provozní důvody, personální zabezpečení nebo technické a věcné vybavení.

CENA

- Poskytovatel není smluvním partnerem žádné z veřejných zdravotních pojišťoven v České republice. Veškeré platby jsou hrazeny napřímo Klientem.
- Aktuální ceny jsou stanoveny v platném ceníku Poskytovatele, jehož aktuální a platné znění je zveřejněno na webové stránce Poskytovatele https://hlrehab.cz/sluzby-cenik/ (dále jen „*Ceník*“).
- Změna Ceníku je účinná od prvního dne následujícího po dni zveřejnění nového Ceníku na webových stránkách Poskytovatele. Změnou Ceníku nejsou dotčeny již objednané služby s vystavenou fakturou, popř. zaplacenou zálohou.
- Poskytovatel není plátcem daně z přidané hodnoty za poskytované služby. V případě, že by nabízené služby či zboží ze zákona podléhaly dani z přidané hodnoty, bude k ceně připočtena příslušná zákonná sazba daně z přidané hodnoty.
- Služba je považována za uhrazenou okamžikem připsání platby na bankovní účet Poskytovatele či úhradou v hotovosti.

- Služby je možno uhradit nejpozději v den jejich konání, a to po jejím skončení dle typu platby.

PODPORA FINANCOVÁNÍ SLUŽEB

- Služby mohou být po dohodě s Poskytovatelem financovány i prostřednictvím nadačních fondů, nadací nebo sponzorských darů od jiných fyzických nebo právnických osob. Pro tento typ úhrady třetí stranou je nutné, před započetím čerpání služeb ze strany Klienta, uzavření smlouvy mezi daným subjektem (nadační fond, nadace, popř. právnické a fyzické osoby, a jiné) a Poskytovatelem. Nevyčerpané finanční prostředky poskytnuté na úhradu služeb budou vráceny zpět subjektu, který finanční prostředky poskytl.

STORNO PODMÍNKY

- Pokud Klient zjistí, že se nebude schopen dostavit na dohodnutý termín je povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli, a to následujícím způsobem: SMS zprávou nebo e-mailem na adresu fyzioterapie@hlrehab.cz, a to i o víkendu či ve státem uznaných svátcích.

Pokud Klient zruší fyzioterapii:

- více než 24 hodin před sjednaným termínem čerpání služby – činí storno poplatek 0% ceny, a to i v případě již uhrazené ceny. Pokud je částka za danou službu již připsaná na účet Poskytovatele, nabídne Poskytovatel Klientovi další termín v nejbližším možném termínu.
- méně než 24 hodin před sjednaným termínem čerpání služby nebo pokud se klient na sjednaný termín nedostaví – činí storno poplatek 100 % ceny fyzioterapie. Poskytovatel je oprávněno nabídnout Klientovi další termín služby až po zaplacení požadované ceny na účet Poskytovatele.
- V případě zrušení služby z důvodů na straně Poskytovatele, poskytne Poskytovatel Klientovi náhradní plnění v nejbližším možném termínu.

PRŮBĚH TERAPIE

- Klient bere na vědomí, časovou dotaci jednotlivých služeb = zkrácená diagnostika - maximálně 50 minut, komplexní diagnostika = maximálně 80 minut, prodloužená diagnostika = maximálně 110 minut, rodinná diagnostika = maximálně 110 minut, individuální fyzioterapie = maximálně 50 minut a rodinná fyzioterapie = maximálně 50 minut, a že součástí stanovené doby je včetně samotného vyšetření a ošetření i poradenství, konzultace s terapeutem, příprava Klienta (např. oblékání, svlékání) příprava prostoru, pomůcek a administrativní činnost, a to i bez účasti Klienta nebo jeho Zákonného zástupce, popř. Doprovodu.

- Poskytovatel si dále vyhrazuje právo služby neposkytnout nebo ji předčasně ukončit bez nároku na poskytnutí náhradní služby či vrácení peněz v těchto případech:
    - Klient zamlčel případné infekční onemocnění nebo jiné vážné zdravotní problémy;
    - Klient uvedl v přihlášce nepravdivé, neúplné nebo neaktuální údaje;
    - Klient neuvedl v přihlášce důležité informace týkající se jeho zdravotního stavu;
    - Klient, popř. jeho Zákonný zástupce nebo Doprovod svým jednáním opakovaně porušují jiné povinnosti stanovené v těchto Podmínkách, i když byli na jejich porušení minimálně jedenkrát upozorněni Poskytovatelem, a své jednání po tomto upozornění nenapravili.
    - Klient se dostavil ve stavu, který neodpovídá dodržování běžných hygienických návyků.
    - Klient se dostavil na terapii pod vlivem návykových látek – alkoholu nebo drog
- Klienti, kteří nejsou schopni se o sebe sami postarat v běžných osobních záležitostech (komunikace, samostatný pohyb v prostorách Poskytovatele, hygiena apod.), mohou absolvovat služby pouze pod podmínkou, že Zákonný zástupce, resp. Doprovod bude schopen zajistit na místě osobní potřeby Klienta na jeho vyžádání nebo dle pokynů terapeuta.
- Pořizování vlastních fotografií a audiovizuálního záznamu je Klientům zakázáno. Pořizování fotografií a audiovizuálního záznamu je Klientům umožněno pouze po předchozím výslovném souhlasu terapeuta.
- Poskytovatel má právo pořizovat fotografie a audiovizuální záznamy v průběhu výkonu služeb. Účelem zpracování těchto záznamů je možnost interní dokumentace a vyhodnocení, zda je poskytována vhodná léčba. Tyto záznamy může Poskytovatel dále použít pro vlastní statistické, výzkumné a vědecké účely.
- Fotografie a audiovizuální záznamy mohou být zveřejněny nebo předávány třetím osobám pouze s výslovným souhlasem Klienta. Výjimku tvoří použití pro vědecké publikace, výuku a odbornou přednáškovou činnost Poskytovatele.
- Přítomnost dalších osob, kromě zákonných zástupců, na terapii je možná pouze se souhlasem Poskytovatele.

PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

Klient je povinen:

- vždy uvádět aktuální, pravdivé, úplné informace o své osobě a svém zdravotním stavu a jakoukoliv změnu těchto informací bez zbytečného odkladu nahlásit Klinice
- absolvovat:
    - lékařské prohlídky, bude-li to Klientovi doporučeno ze strany Poskytovatele;
    - řídit se pokyny a doporučeními Poskytovatele týkajícími se poskytování služeb a související léčby;
    - respektovat pokyny Poskytovatele během pobytu a pohybu v objektech Poskytovatele;
    - dostavit se v přiměřeném stavu odpovídajícímu dodržování běžných hygienických návyků

Klient je oprávněn:

- být dostatečně a úplně informován o důvodech doporučení konkrétní služby, jejich účincích a případných rizicích;
- žádat informace o svém zdravotním stavu a klást doplňující dotazy ohledně poskytovaných služeb
- požadovat řádné vyúčtování
- odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování služeb přímo zúčastněny, a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka;
- reklamovat vady poskytované služby či výrobku, a to je povinen provést bezodkladně, po zjištění těchto skutečností
- Právo na informace o zdravotním stavu a právo klást otázky náleží Zákonnému zástupci i Klientovi. Klientovi se informace poskytnou způsobem a v rozsahu zohledňujícím jeho rozumovou vyspělost a schopnost informacím porozumět.
- Poruší-li Klient některé ze zákazů a povinností stanovené v těchto Podmínkách, je Poskytovatel oprávněn poskytnutí služeb odmítnout nebo její poskytování ukončit bez nároku na náhradní plnění

PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

- V případě, že Poskytovatel neposkytne Klientovi objednanou a zaplacenou službu v plném rozsahu a kvalitě, náleží Klientovi práva z vadného plnění.
- Práva z vadného plnění je Klient povinen uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zjistil nebo mohl zjistit porušení povinností Poskytovatele vyplývajících ze smlouvy uzavřené s Klientem, nejpozději však do 30 dnů od vzniku příčiny reklamace.

- Práva z vadného plnění je Klient oprávněn uplatnit pouze písemně na e-mailové adrese fyzioterapie@hlrehab.cz.
- Poskytovatel reklamaci vypořádá písemně ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace, ve výjimečných případech (např. složitost případu) může Poskytovatel lhůtu prodloužit až na 60 dní, o čemž bude Klienta písemně informovat.
- Pro řádné vyřízení reklamace je Klient povinen poskytnout Poskytovateli součinnost, která bude nutná pro prokázání skutkového stavu
- Bude-li reklamace shledána jako oprávněná, má Klient právo na přiměřenou slevu z ceny poskytnuté služby nebo je oprávněn od smlouvy s Poskytovatelem odstoupit, a to v rozsahu dosud neposkytnuté služby. V takovém případě Poskytovatel Klientovi vrátí uhrazenou cenu služeb v rozsahu odstoupení od smlouvy a to do 30 dnů od doručení odstoupení od smlouvy.
- Náhrada škody a nemajetková újma se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Poskytovatel Klientovi neodpovídá za jakoukoliv přímou či nepřímou újmu či škodu, která Klientovi vznikne v důsledku:
- poskytnutí neúplných, neaktuálních či nepravdivých údajů o Klientovi;
- nerespektování pokynů a doporučení Poskytovatele během výkonu služby nebo v období mezi termíny jednotlivých služeb.
- mimo prostory Poskytovatele
- U smluv uzavíraných mimo obchodní prostory za účelem poskytnutí zdravotní péče ve smyslu v ust. § 2 odst. 4 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, není Klient, resp. jeho Zákonný zástupce oprávněn odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy dle ust. § 1840 odst. 1 písm. b) občanského zákoníku.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Komunikace mezi Poskytovatelem a Klientem probíhá osobně, telefonicky, prostřednictvím e-mailu. Při použití elektronické komunikace emailem se má za to, že byla zachována písemná forma. Klient je odpovědný za uvedení správné emailové adresy v přihlášce
- Veškeré právní vztahy mezi Klientem, Zákonným zástupcem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.
- Veškeré spory mezi Poskytovatelem a Klientem vzniklé v souvislosti s poskytováním služeb budou primárně řešeny smírnou cestou. V případě vzniku spotřebitelského sporu mezi Poskytovatelem a Klientem ze smlouvy o poskytování služeb, je Klient oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz

Pokud smírné nebo mimosoudní řešení nebude možné, budou spory řešeny v občanském soudním řízení před obecnými soudy České republiky.

Tyto Podmínky jsou účinné od 10.9.2025.