

## Všeobecné podmínky poskytování služeb v Centru Gaudia

### I. Úvodní ustanovení

1. V souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník vydává MUDr. Olga Kunertová, IČO: 62431773 jako provozovatelka Centra Gaudia (dále jen „Centrum“) tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb v Centru Gaudia (dále jen „VP“).
2. Stanoví-li tak smlouva o poskytování služeb Centra (dále jen „Smlouva“), jsou VP nedílnou součástí této Smlouvy.
3. Tyto VP platí po celou dobu platnosti Smlouvy a nelze je měnit bez souhlasu druhé strany Smlouvy.
4. Rozchází-li se obsah ustanovení Smlouvy s ustanovením těchto VP, má přednost ustanovení uvedené ve Smlouvě.
5. Smlouva a právní vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky a pro řešení sporů vzniklých v souvislosti s touto smlouvou jsou příslušné soudy České republiky.

### II. Pojmy

Není-li dále stanoveno jinak, rozumí se pro účely těchto VP a Smlouvy:

- a) *Smlouvou* smlouva uzavřená mezi MUDr. Olgou Kunertovou a třetí osobou o podmínkách poskytování terapeutické nebo psychiatrické péče nebo o podmínkách poskytování Terapie práce s tělem – masáže.
- b) *Službou* poskytování terapeutické a psychiatrické péče, popř. terapie práce s tělem - masáží dle objednávek Klienta/Pacienta.
- c) *Sezením* dílčí část Terapie/Psychiatrické péče/Terapie práce s tělem - masáže v souladu s obsahem uzavřené Smlouvy.
- d) *Poskytovatelem* služeb MUDr. Olga Kunertová, provozovatelka Centra Gaudia.
- e) *Pacientem* fyzická osoba, již je Poskytovatelem poskytována terapeutická péče jako zdravotní služba ve smyslu zákona č. 370/2011 Sb., o zdravotních službách ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zdravotní služba“) a služby související, bez ohledu na to, kdo hradí poskytování zdravotních služeb Pacientovi.
- f) *Klientem* fyzická osoba, již je Poskytovatelem poskytována terapeutická péče jako služba, která není zdravotní službou.
- g) *Terapií, psychiatrickou péčí a terapií práce s tělem – masáží* soubor terapeutických postupů zvolených k dosažení cíle spolupráce Klienta/Pacienta s Terapeutem/Psychiatrem/Masérem vymezeného Smlouvou.
- h) *Terapeutem/Psychiatrem/Masérem* zaměstnanec Poskytovatele nebo osoba spolupracující s Poskytovatelem služeb na základě smluvního vztahu, která na základě rozhodnutí Poskytovatele vede Terapii/ Psychiatrické péči/Terapii práce s tělem – masáže.

### III. Objednávání a hrazení ceny služeb

1. Objednávku a potvrzení objednávky Sezení lze učinit prostřednictvím kteréhokoliv kontaktu uvedeného ve Smlouvě nebo na webové stránce Centra ([www.gaudia.cz](http://www.gaudia.cz)), a to telefonicky, e-mailem nebo ústně při kterémkoliv Sezení předcházejícím Sezení, jež je objednáno. Objednávka a její potvrzení nemusí mít stejnou formu.

2. Klient/Pacient se zavazuje uhradit Poskytovateli za každé Sezení cenu dle ceníku služeb, jež tvoří přílohu Smlouvy. Ceník služeb je pravidelně aktualizovaný. V souvislosti s aktualizací ceníku může být cena Sezení v průběhu trvání Smlouvy Poskytovatelem jednostranně upravena. Úprava ceny je účinná jejím sdělením Klientovi/Pacientovi, nebo uvedením nového ceníku na webových stránkách [www.gaudia.cz](http://www.gaudia.cz), podle toho, který okamžik nastane dříve, a to pro všechny objednávky učiněné a potvrzené po tomto okamžiku.

3. Nestanoví-li smlouva o poskytování služeb Centra jinak, je Klient/Pacient povinen zaplatit cenu Sezení dle aktuálního ceníku vždy předem, nejpozději při objednání daného Sezení, nebo, v případě zvláštní dohody Smluvních stran, nejpozději na konci Sezení, které objednanému Sezení předchází. V případě nesplnění podmínky dle předchozí věty je Terapeut/Psychiatr/Masér povinen odmítnout uskutečnění neuhrazeného Sezení, ledaže Klient/Pacient zaplatí cenu objednaného Sezení v hotovosti bezprostředně před začátkem Sezení Terapeutovi/Psychiatrovi/Masérovi proti vystavení potvrzení o přijetí platby. Terapeut/Psychiatr/Masér je povinen o této skutečnosti bezodkladně informovat Poskytovatele.

4. Podmínky odvolání (storna) objednaného Sezení Klientem/Pacientem:

a. bez storno poplatku:

- v případě stornování termínu Sezení i bez uvedení důvodu nejpozději při Sezení předcházejícím;
- v případě stornování termínu Sezení s uvedením závažného důvodu (zejména náhlé onemocnění Klienta/Pacienta, popř. vznik jiné objektivní okolnosti, která brání účasti Klienta/Pacienta na Sezení) nejpozději 24 hod. před termínem objednaného Sezení,

b. storno poplatek 50 % ceny Sezení:

- v případě stornování termínu Sezení méně než 24 hodin a nejpozději jednu hodinu před plánovaným začátkem Sezení, s uvedením a následným doložením závažného důvodu pro provedené storno; důvod stornování je Klient/Pacient povinen prokázat do 3 dnů ode dne oznámení takového storna Poskytovateli, a neprokáže-li jej ve stanovené lhůtě, je povinen zaplatit storno poplatek dle bodu c.

c. storno poplatek 100% ceny Sezení:

- v ostatních případech

5. V případě, že Klient/Pacient stornuje Sezení, které v rozporu s ustanovením odst. 2. věta první tohoto článku dosud nezaplatil, nebo jej zaplatil pouze částečně, a při jeho stornování nejsou splněny podmínky dle odst. 3. písm a. nebo b., je povinen cenu takového Sezení, resp.

polovinu ceny Sezení, Poskytovateli uhradit/doplatit nejpozději do 3 dnů ode dne stornování Sezení.

#### **IV. Specifické způsoby práce**

1. Specifickými způsoby práce využívanými při poskytování služeb Centra jsou zejména:
  - a. pořizování videozáznamu z jednotlivých Sezení (s výjimkou Sezení v rámci Terapie práce s tělem – masáží, z nichž se videozáznam nepořizuje)
  - b. práce s reflektujícím týmem
  - c. práce s vnějšími svědky

2. Videozáznam ve smyslu odst. 1. písm. a. slouží výhradně pro účely supervize práce Terapeuta a vlastní zpětné kontroly práce Terapeutem, případně pro výuku terapeutů Poskytovatele a výzkum Poskytovatele, jako součásti způsobu terapeutické práce Poskytovatele. Poskytovatel se tímto zavazuje zajistit, aby všechny osoby, které se seznámí s obsahem videozáznamu, byly informovány o důvěrnosti obsahu videozáznamu a zaváže je k mlčenlivosti a dodržování pravidel zacházení s osobními a citlivými údaji dle dokumentu INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ, se kterým dotyčné Poskytovat pro tento účel seznámí. Videozáznam není součástí zdravotnické dokumentace, do které mají ze zákona oprávnění nahlížet, kromě Pacienta a osob jím pověřených, rovněž osoby pověřené zdravotní pojišťovnou a další osoby stanovené zákonem.

Klient/Pacient si může vyžádat vydání kopie videozáznamu pro vlastní potřebu. Kopie videozáznamu mu bude vydána proti podpisu protokolu o jejím převzetí.

3. Účelem práce s reflektujícím týmem ve smyslu odst. 1. písm. b. a vnějšími svědky ve smyslu odst. 1. písm. c je zvýšení efektivity a užitečnosti poskytovaných služeb pro Klienta/Pacienta. Do reflektujícího týmu je Poskytovatel oprávněn zvat pracovníky centra, stážisty a žáky Poskytovatele, do týmu vnějších svědků bývalé či stávající klienty. Poskytovatel se tímto zavazuje zajistit, aby si všechny osoby, které se podílí na práci reflektujícího týmu, byly vědomy důvěrnosti obsahu informací, s nimiž se při práci v reflektujícím týmu seznámí a zaváže je k mlčenlivosti a k dodržování pravidel zacházení s osobními a citlivými údaji dle dokumentu INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ, se kterým dotyčné Poskytovat pro tento účel seznámí.

4. O případných změnách postoje ke specifickým způsobům práce Centra je Klient/Pacient povinen Poskytovatele a případně svého Terapeuta/Maséra neprodleně informovat. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou Klientovi/Pacientovi v důsledku jeho prodlení s oznámením změny postoje ve smyslu předchozí věty.

#### **V. Mlčenlivost a zpracování osobních údajů**

1. Informace o zpracování a uchování osobních a citlivých údajů Pacienta/Klienta včetně údajů o jeho zdravotním stavu je předmětem speciálního dokumentu: INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ, který je vyvěšen na stránkách centra a v prostorách čekárny, na vyžádání jej klient obdrží vytištěný.

2. Povinnou součástí smlouvy je SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ.

3. Klient/Pacient rovněž bere na vědomí, že informace o něm mohou být v rámci spolupráce týmu centra sdíleny s kolegy v rámci metodických a intervizních porad.

4. Klient/Pacient bere na vědomí, že za účelem sledování efektivity práce Centra a pro zpětnou vazbu jednotlivých terapeutů bude žádán o vyplnění zpětnovazebního dotazníku. Dotazník bude po skončení spolupráce anonymizován a dále bude sloužit pouze ke statistickému zpracování v něm uvedených dat.

## **VI. Závěrečná ustanovení**

1. Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti dne 4. 6. 2018

V Praze dne 4. 6. 2018

MUDr. Olga Kunertová