

Všeobecné podmínky poskytování služeb v Centru Gaudia

I. Úvodní ustanovení

1. V souladu s č.89/2012 SB., občanského zákoníku vydává **Gaudia Institut, s.r.o.**, IČO: 248 32 979, zastoupený MUDr. Olgou Kunertovou, jako provozovatel Centra Gaudia (dále jen „Centrum“), nacházejícího se na adrese Jeseniova 47, Praha 3, tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb v Centru Gaudia (dále jen „VP“).
2. Stanoví-li tak smlouva o poskytování služeb Institutu (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 Gaudia Institutem a třetí osobou o podmínkách poskytování terapeutické či jiné péče nebo o podmínkách poskytování supervize.
- b) *Službou* poskytování terapeutické či jiné péče nebo supervize dle objednávek Klienta/Pacienta.
- c) *Sezením* dílčí část Terapie či jiné péče nebo supervize v souladu s obsahem uzavřené Smlouvy.
- d) *Poskytovatelem* služeb **Gaudia Institut, s.r.o.**, IČO: 248 32 979, zastoupený MUDr. Olgou Kunertovou, provozovatel Centra Gaudia.
- e) *Pacientem* fyzická osoba, jíž 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, jíž je Poskytovatelem poskytována jiná péče jako služba, která není zdravotní službou.
- g) *Terapií, psychiatrickou péčí, poradenstvím, supervizí a terapií práce s tělem – masáží* – soubor odborných postupů zvolených k dosažení cíle spolupráce Klienta/Pacienta s Terapeutem/Psychiatrem/Masérem či Supervizorem vymezeného Smlouvou.

h) *Terapeutem/Psychiatrem/Masérem* či Supervizorem zaměstnanec Poskytovatele nebo osoba spolupracující s Poskytovatelem služeb na základě smluvního vztahu, která na základě rozhodnutí Poskytovatele vede *Terapii/Psychiatrickou péči/Terapii práce s tělem – masáže či Supervizi*.

III. Objednávání a hrazení ceny služeb

1. Objednávku a potvrzení objednávky Sezení lze učinit prostřednictvím kteréhokoliv kontaktu uvedeného ve Smlouvě na webové stránce Centra (www.gaudia.cz), a to telefonicky, e-mailem nebo ústně při kterémkoliv Sezení předcházející Sezení, jež je objednáváno.

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 a 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, 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.

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 uvedené 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 je 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.

6. Nedostaví-li se na objednanou konzultaci pacient, jemuž hradí konzultaci pojišťovna, bez toho, aby se omluvil alespoň 24 hod. předem, bude mu účtována smluvní pokuta ve výši cash konzultace dle aktuální ceníku.

7. Předplacené konzultace je nutno absolvovat nejpozději do půl roku od poslední absolvované konzultace, jinak bez náhrady propadají poskytovateli.

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 s 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 Poskytovatel 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 kopie videozáznamu pro vlastní potřebu. Kopie videozáznamu mu bude vydána proti podpisu protokolu o jejím převzetí. Za důsledky případného zneužití poskytnutého záznamu nese v tom případě odpovědnost sám Klient/Pacient

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 v reflektujícím 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 Poskytovatel 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 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 může být žádán o vyplnění zpětnovazebního dotazníku.

Dotazník bude po skončení spolupráce anonymizován a dále budou sloužit pouze ke statistickému zpracování v něm uvedených dat.

VI. Závěrečná ustanovení

1. Tyto všeobecní podmínky nabývají platnosti dne 1.2. 2025

V Praze dne 9. 12. 2024

Za Gaudia Institut MUDr. Olga Kunertová