VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
pro rezervaci a poskytování fyzioterapeutických služeb

(„**Podmínky**“)

1. Základní informace

1.1. **Poskytovatelem zdravotních služeb je:**

Mgr. Michaela Ondřejová
IČO: 30017416, se sídlem: Lesní 69/4 Opava 747 06
s místem poskytování zdravotních služeb na adrese: Partyzánská 1730/3, Opava – Kateřinky, 747 05
(„**Ordinace**“)
webová adresa: https://www.monfyzio.cz
e-mail: ondrejova@monfyzio.cz
telefon: +420 777 733 466
(„**Fyzioterapeut**“)

1.2. **Nabízené Služby.** Fyzioterapeut je oprávněn poskytovat zdravotní služby v oboru fyzioterapie („**Služby**“) na základě oprávnění k poskytování zdravotních služeb vydaného Krajským úřadem Moravskoslezského kraje. Aktuální nabídka, popis a ceny Služeb jsou dostupné na webových stránkách Fyzioterapeuta https://www.monfyzio.cz a v místě poskytování Služeb.

1.3. **Obsah těchto Podmínek.** Podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti Fyzioterapeuta a fyzických osob, které si objednávají nebo využívají jeho zdravotní služby v oboru fyzioterapie („**Pacient**“), zejména pravidla rezervací, jejich změn a rušení, úhrady za poskytované zdravotní služby a další podmínky jejich poskytování.

1.4. **Právní vztah.** Mezi Fyzioterapeutem a Pacientem vzniká smluvní vztah týkající se poskytování zdravotních služeb, zejména podle § 2636 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku („**Smlouva**“). Poskytování Služeb se současně řídí zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, a dalšími příslušnými právními předpisy.

1.5. **Jednorázové sjednání společných pravidel pro další návštěvy.** Při prvním přijetí těchto Podmínek Fyzioterapeut a Pacient sjednávají rámcovou Smlouvu, podle níž se konkrétní přijaté znění Podmínek použije nejen na první Rezervaci, ale také na všechny další jednotlivě sjednané Rezervace a návštěvy téhož Pacienta u téhož Fyzioterapeuta, bez ohledu na způsob objednání a délku přestávky mezi návštěvami.

2. Rezervace Služeb a uzavření Smlouvy

2.1. **Jak se můžete objednat**? Pacient si může rezervovat termín poskytnutí Služeb („**Rezervace**“) následujícími způsoby:

a) online, prostřednictvím rezervačního systému dostupného na webových stránkách Fyzioterapeuta;
b) telefonicky, prostřednictvím SMS nebo e-mailem;
c) osobně v Ordinaci.

2.2. **Online rezervace.** Při online Rezervaci si Pacient vybere nabízenou Službu a dostupný termín jejího poskytnutí, vyplní požadované kontaktní a další nezbytné údaje a Rezervaci odešle prostřednictvím rezervačního systému. Před odesláním Rezervace má Pacient možnost zkontrolovat a opravit zadané údaje a seznámit se s těmito Podmínkami a zaškrtnutím příslušného políčka potvrdí, že s těmito Podmínkami souhlasí.

2.3. **Telefonická, SMS, e-mailová a osobní rezervace.** Při telefonické nebo osobní Rezervaci sdělí Pacient Fyzioterapeutovi údaje nezbytné k provedení Rezervace a společně s Fyzioterapeutem si dohodne konkrétní Službu a její termín. Fyzioterapeut Pacienta před závazným sjednáním Rezervace seznámí s případnou cenou hrazenou Pacientem a zpřístupní mu tyto Podmínky.

2.4. **Závazná Rezervace a uzavření Smlouvy.** Na základě rámcové Smlouvy se jednotlivá Rezervace stává závaznou po předchozím souhlasu Pacienta s těmito Podmínkami:

a) u online Rezervace doručením potvrzení prostřednictvím rezervačního systému, zpravidla e-mailem nebo SMS a současně úplnou úhradou Ceny Služby dle čl. 3 těchto Podmínek. Pouhé technické oznámení o přijetí poptávky není potvrzením Rezervace, pokud v něm není výslovně uvedeno jinak;

b) u telefonické nebo osobní Rezervace dosažením vzájemné dohody na Službě, termínu, ceně a souhlasu Pacienta s Podmínkami;

c) u SMS nebo e-mailové přijetí konkrétní nabídky druhé straně, zahrnující dohodnutou Službu, termín a případnou cenu hrazenou Pacientem.

2.5. **Podmínění závaznosti Rezervace úhradou Ceny Služby.** Fyzioterapeut je oprávněn podmínit závaznost Rezervace předchozí úhradou celé Ceny Služby dle čl. 3 těchto Podmínek, a to i v případě Rezervací uskutečněných jiným způsobem než online. V takovém případě se Rezervace stává závaznou až po úplné úhradě Ceny Služby a splnění příslušných podmínek dle čl. 2.4 těchto Podmínek.

2.6. **Správnost údajů.** Pacient je povinen při provádění Rezervace uvádět pravdivé a aktuální údaje nezbytné pro její vyřízení. V případě jejich změny je povinen Fyzioterapeuta bez zbytečného odkladu informovat.

2.7. **Povaha Rezervace.** Potvrzení Rezervace nezakládá nárok na provedení konkrétního zdravotního výkonu bez ohledu na zdravotní stav Pacienta. O vhodnosti a konkrétním rozsahu zdravotní péče rozhoduje Fyzioterapeut na základě odborného posouzení a v souladu s příslušnými právními předpisy. Poskytnutí Služeb je podmíněno informovaným souhlasem Pacienta, není-li zákonem stanoveno jinak.

3. Cena Služeb a platební podmínky

3.1. **Cena Služeb.** Ceny jednotlivých Služeb jsou stanoveny v aktuálním ceníku („**Ceník**“), který je dostupný na webových stránkách a v Ordinaci. Uvedené ceny jsou konečné, včetně případných daní, jsou-li uplatňovány.

3.2. **Úhrada ze zdravotního pojištění.** Pacient bere na vědomí, že Služby nejsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění.

3.3. **Rozsah Služeb.** Pokud by v průběhu poskytování Služeb vyvstala potřeba dalších zdravotních výkonů nad rámec původně dohodnuté Služby, které by měly vliv na výslednou cenu, Fyzioterapeut o tom Pacienta předem informuje. Takové další výkony lze za úhradu poskytnout pouze za podmínek stanovených právními předpisy a po odsouhlasení jejich rozsahu a ceny Pacientem.

3.4. **Jak můžete zaplatit?** Cena Služeb je hrazena:

a) v případě online rezervace online platební kartou či bezhotovostním převodem na bankovní účet Fyzioterapeuta;

b) osobně v místě jejich poskytování, hotově, platební kartou prostřednictvím platebního terminálu a brány nebo převodem na bankovní účet prostřednictvím QR kódu;

3.5. **Splatnost ceny za Služby.** Cena Služeb je splatná nejpozději bezprostředně po jejich poskytnutí, není-li mezi Fyzioterapeutem a Pacientem dohodnuto jinak. Fyzioterapeut je oprávněn vyžadovat úhradu úplné ceny za Služby před jejich poskytnutím a před potvrzením Rezervace.

3.6. **Změna cen.** Fyzioterapeut je oprávněn Ceník průběžně aktualizovat. Změna Ceníku nemá vliv na cenu již potvrzené Rezervace, pokud se Pacient a Fyzioterapeut výslovně nedohodnou jinak.

4. Změna a zrušení Rezervace

4.1. **Zrušení Rezervace Pacientem.** Pacient je oprávněn svou Rezervaci bezplatně zrušit nebo požádat o změnu termínu nejpozději **48 hodin před začátkem rezervovaného termínu**. Pacient se zavazuje, že pokud rezervovaný termín nevyužije, oznámí to Fyzioterapeutovi v této lhůtě. Pokud zjistí překážku později, oznámí ji bez zbytečného odkladu.

4.2. **Jak Rezervaci zrušit?** Rezervaci lze zrušit nebo požádat o její změnu:

a) prostřednictvím online rezervačního systému, umožňuje-li tuto funkci;
b) telefonicky nebo e-mailem na kontaktní údaj Fyzioterapeuta viz výše; nebo
c) osobně v Ordinaci.

Pro posouzení včasnosti zrušení Rezervace je rozhodující okamžik doručení oznámení Fyzioterapeutovi.

4.3. **Pozdní zrušení nebo změna Rezervace**. Pokud Pacient zruší Rezervaci po uplynutí lhůty uvedené v čl. 4.1 těchto Podmínek nebo na jeho žádost dojde po uplynutí této lhůty ke změně termínu spojené s nevyužitím původního **termínu, je Fyzioterapeut oprávněn požadovat po Pacientovi storno úhradu ve výši 50 % ceny původně rezervované Služby dle Ceníku.**

4.4. **Nedostavení se bez omluvy.** Pokud se Pacient na rezervovaný termín nedostaví a svou neúčast předem neoznámí, **je Fyzioterapeut oprávněn požadovat po Pacientovi storno úhradu ve výši 100 % ceny původně rezervované Služby dle Ceníku.**

4.5. **Splatnost storno úhrad a Ceník.** Poplatky podle čl. 4.3 a 4.4 těchto Podmínek jsou splatné do 15 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy Fyzioterapeuta k jejich úhradě, která bude obsahovat důvod jejich uplatnění, výši a platební údaje. Základem pro výpočet smluvních pokut podle čl. 4.3 a 4.4 je cena rezervované Služby pro samoplátce podle Ceníku platného v době sjednání Rezervace, a to bez ohledu na způsob úhrady Služby.

4.6. **Podmínky dalších Rezervací**. Pokud vůči Pacientovi Fyzioterapeut uplatnil storno úhradu podle čl. 4.3 nebo 4.4 těchto Podmínek, je Fyzioterapeut oprávněn v případě další Rezervace požadovat **(i) úhradu všech splatných a dosud neuhrazených smluvních pokut a (ii) úhradu zálohy ve výši 100 % části sjednané ceny nově rezervované Služby, kterou je povinen hradit Pacient.** Fyzioterapeut je oprávněn podmínit poskytnutí nově rezervované Služby předchozí úhradou uvedených částek, které musí být uhrazeny nejpozději 48 hodin před zahájením poskytování Služby, Je-li Rezervace sjednána méně než 48 hodin před jejím zahájením, musí být částky uhrazeny bez zbytečného odkladu po potvrzení Rezervace, nejpozději však před zahájením poskytování Služby. V případě, že Služba nebude poskytnuta, bude záloha vypořádána podle důvodu neuskutečnění Rezervace, včetně případného započtení storno úhrady dle tohoto článku Podmínek. Případný přeplatek bude Pacientovi vrácen do 14 dnů od zrušení Rezervace nebo od původně sjednaného termínu Služby, podle toho, která skutečnost nastane později.

4.7. **Pozdní příchod.** V případě pozdního příchodu Pacienta může být rozsah Služby přiměřeně upraven s ohledem na zbývající čas a provozní možnosti Fyzioterapeuta, pokud tím nebude ohrožena náležitá odborná úroveň poskytované zdravotní péče. Nebude-li možné Službu bezpečně nebo řádně poskytnout, dohodne Fyzioterapeut s Pacientem další postup, zejména náhradní termín.

4.8. **Změna nebo zrušení Rezervace Fyzioterapeutem.** Fyzioterapeut je oprávněn Rezervaci změnit nebo zrušit ze závažných zdravotních, personálních, technických či jiných objektivních provozních důvodů, které znemožňují poskytnutí Služby v dohodnutém termínu. O této skutečnosti Pacienta bez zbytečného odkladu informuje a nabídne mu náhradní termín, je-li to možné.

5. Pravidla poskytování Služeb

5.1. **Informace o zdravotním stavu.** Pacient je povinen Fyzioterapeutovi pravdivě a úplně sdělit informace o svém zdravotním stavu, které jsou potřebné pro bezpečné a řádné poskytnutí Služeb, zejména informace o relevantních onemocněních, úrazech, prodělaných operacích, užívaných léčivých přípravcích, zdravotních omezeních a dalších okolnostech, které mohou mít vliv na poskytovanou péči.

Pacient je rovněž povinen upozornit na významné změny svého zdravotního stavu, ke kterým dojde v průběhu poskytování Služeb.

5.2. **Informovaný souhlas.** Služby jsou poskytovány na základě svobodného a informovaného souhlasu Pacienta, nestanoví-li právní předpisy jinak. Před jejich poskytnutím je Pacient poučen v rozsahu stanoveném právními předpisy, zejména o povaze a účelu navrhovaných zdravotních výkonů, jejich předpokládaném přínosu a souvisejících rizicích.

5.3. **Spolupráce Pacienta.** Pacient je povinen při poskytování Služeb poskytovat potřebnou součinnost, respektovat oprávněné pokyny Fyzioterapeuta a dodržovat pravidla bezpečného provozu zdravotnického zařízení. Pacient má právo odmítnout navrhovanou zdravotní péči nebo odvolat svůj souhlas s jejím poskytováním.

5.4. **Provozní a hygienická pravidla.** Pacient je povinen dodržovat hygienická, bezpečnostní a organizační pravidla zdravotnického zařízení, s nimiž byl seznámen, dbát pokynů Fyzioterapeuta a chovat se ohleduplně vůči ostatním pacientům a personálu. Pacient je povinen dostavit se k poskytnutí Služeb včas, dodržovat zásady osobní hygieny a mít vhodné a čisté oblečení umožňující řádné provedení příslušných zdravotních výkonů.

5.5. **Kdy se nedostavit.** Pacient je povinen zdržet se návštěvy Ordinace, pokud trpí akutním infekčním onemocněním nebo vykazuje příznaky, které mohou nasvědčovat takovému onemocnění, zejména horečku, kašel, bolest v krku, zvracení či průjem. V takovém případě je povinen Fyzioterapeuta bez zbytečného odkladu informovat a dohodnout se na náhradním termínu. Pokud se Pacient dostaví k poskytnutí Služeb ve zdravotním stavu, který by mohl ohrozit zdraví ostatních osob nebo bránit bezpečnému poskytnutí Služeb, je Fyzioterapeut oprávněn po odborném posouzení jejich poskytnutí odložit, a to v souladu s příslušnými právními předpisy.

6. Práva z vadného plnění, reklamace a stížnosti

6.1. Pokud Pacient není spokojen s poskytnutými Službami nebo má výhrady k jejich rozsahu, kvalitě či vyúčtování, může se obrátit na Fyzioterapeuta osobně, telefonicky, písemně nebo e-mailem na kontaktních údajích uvedených v úvodu těchto Podmínek. Při uplatnění reklamace Pacient uvede, které Služby se reklamace týká, v čem spatřuje vadu a jaké řešení požaduje. Fyzioterapeut vydá Pacientovi písemné potvrzení o přijetí reklamace a následně o jejím vyřízení, případně písemně odůvodní její zamítnutí.

6.2. Je-li vada Služby odstranitelná, může Pacient požadovat její odstranění, zejména doplněním chybějící části Služby, nebo přiměřenou slevu z ceny. Nelze-li vadu odstranit a brání-li řádnému využití Služby, může Pacient požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo od Smlouvy odstoupit. Odstranění vady dalším zdravotním výkonem je možné pouze tehdy, je-li odborně vhodné a bezpečné a Pacient s ním souhlasí. Sleva z ceny se vztahuje k částce, kterou je povinen hradit Pacient.

6.3. Reklamace včetně vyřízení vady bude vyřízena a Pacient o jejím vyřízení informován nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se strany v konkrétním případě nedohodnou na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty může Pacient požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo od Smlouvy odstoupit za podmínek stanovených právními předpisy.

6.4. Nezávisle na reklamaci může Pacient nebo jiná oprávněná osoba podat Fyzioterapeutovi stížnost na postup při poskytování zdravotních služeb nebo související činnosti podle § 93 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.

7. Odpovědnost za poskytované Služby

7.1. Fyzioterapeut odpovídá za poskytování Služeb na náležité odborné úrovni a za újmu způsobenou porušením právních povinností v rozsahu stanoveném příslušnými právními předpisy.

7.2. Pacient bere na vědomí, že účinnost fyzioterapeutické péče závisí mimo jiné na jeho individuálním zdravotním stavu, povaze obtíží, průběhu léčby a jeho součinnosti, zejména dodržování doporučeného režimu a provádění doporučených cvičení. Fyzioterapeut proto nemůže zaručit dosažení konkrétního

léčebného výsledku. Samotné nedosažení očekávaného výsledku nepředstavuje vadu Služby ani porušení povinností Fyzioterapeuta, pokud byla péče poskytnuta řádně a na náležité odborné úrovni.

8. Závěrečná ustanovení

8.1. Tyto Podmínky tvoří součást Smlouvy uzavírané mezi Fyzioterapeutem a Pacientem, pokud s nimi vyslovil souhlas. Smlouva je uzavírána v českém jazyce.

8.2. **České právo**. Právní vztahy mezi Fyzioterapeutem a Pacientem se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem a zákonem o zdravotních službách.

8.3. **Změna Podmínek.** Fyzioterapeut je oprávněn tyto Podmínky průběžně měnit nebo aktualizovat. Ve vztahu k Pacientovi, který již uzavřel rámcovou Smlouvu podle čl. 1.5, se nové znění použije pouze tehdy, pokud s ním Pacient prokazatelně souhlasí. Jinak se nadále použije dříve přijaté znění. Změna Podmínek nemá vliv na již závazně sjednané Rezervace.

8.4. Pokud se některé ustanovení těchto Podmínek stane neplatným nebo neúčinným, nemá tato skutečnost vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení, pokud z povahy věci nevyplývá jinak.

V Opavě dne 8. listopadu 2026