

**Všeobecné obchodní podmínky společnosti Centrum pohybové medicíny Pavla Koláře, a.s., pro poskytování služeb péče o zdraví a souvisejících služeb v provozovnách (na pracovištích) „Chodov“ a „Waltrovka“, v části týkající se plnění „poskytování služeb administrace a organizace“**

Poskytovatel:

**Centrum pohybové medicíny Pavla Koláře, a.s.**

se sídlem Praha 5 - Jinonice, Walterovo náměstí 329/2, PSČ 158 00, IČ: 24788902

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B. 16816

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Poskytovatel stanoví v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**OZ**“), pro zajištění služeb péče o zdraví a souvisejících služeb, v části plnění „služby administrace a organizace“, na svých pracovištích tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“):

### **I. Poskytování služeb**

Poskytovatel je provozovatelem nestátního zdravotnického zařízení a poskytovatelem zdravotní péče v rozsahu rozhodnutí o registraci nestátního zdravotnického zařízení ze dne 19. 1. 2012 ve znění pozdějších změn. Poskytovatel poskytuje služby v provozovnách „Chodov“ na adrese V Parku 2326/18, 148 00 Praha 4, a/nebo „Waltrovka“ na adrese Walterovo náměstí 329/2 a „Mechanica“ Walterovo náměstí 329/3 158 00 Praha 5, (dále provozovny jen „**pracoviště**“).

Tyto všeobecné obchodní podmínky vydané Poskytovatelem se vztahují na následující služby:

- a) Služby péče o zdraví sledující léčebný cíl a doplňkové služby úzce související s touto péčí o zdraví, a to jak služby hrazené zdravotní pojišťovnou, tak služby zdravotní pojišťovnou nehrzené nebo nehrzené v plném rozsahu,
- b) další komerční služby související s péčí o zdraví dle nabídky Poskytovatele,
- c) služby rezervace, administrace a organizace poskytovaných služeb.
- d) A dále upravují stomo podmínky, jakož i všechna ostatní práva a povinnosti vyplývající z právního vztahu, který vznikl na základě rezervace služeb

Služby péče o zdraví sledujících léčebný cíl a doplňkové služby úzce související s touto péčí o zdraví (ať již hrazeny z veřejného zdravotního pojištění či nikoli) jsou Poskytovatelem klientům poskytovány vždy ve struktuře a množství indikovaném a doporučeném Poskytovatelem, a v tomto rámci pak dle jednotlivých objednávek klienta.

Služby poskytované Poskytovatelem, které nejsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění, resp. nejsou hrazeny zcela, jsou klientům účtovány dle aktuálně platného ceníku Poskytovatele, který je k dispozici na pracovištích Poskytovatele.

Tyto VOP se nevztahují na služby o péči o zdraví a služby související (včetně komerčních služeb souvisejících s péčí o zdraví dle nabídky Poskytovatele) - jejich poskytování je upraveno platnými právními předpisy, zejména zákonem o zdravotních službách.

### **II. Poskytování služeb administrace a organizace**

Poskytovatel zajišťuje svým klientům v dále popsaném rozsahu služby administrace a organizace poskytovaných služeb péče o zdraví, které spočívají v (ve):

- a) provozování IT systému, který umožňuje zprostředkování a plánování poskytování služeb zdravotní péče a služeb souvisejících prostřednictvím Poskytovatele,
- b) uložení klientových dat do IT systému a jejich zabezpečení a ochranu,
- c) vytváření termínů rezervace klienta v rámci IT systému
- d) vyhledání kapacitních možností zdravotnických pracovníků Poskytovatele dle předběžné rezervace,
- e) provádění změny nebo zrušení předběžné rezervace nejpozději do 24 hodin před vybraným termínem,
- f) organizaci termínu rezervace dle časových potřeb klienta na podkladě komunikace s klientem a pracovníky Poskytovatele,
- g) provozování recepce s pracovníky na telefonní lince s dostupností v provozních hodinách stanovených vnitřním předpisem,
- h) zabezpečení klientsky komfortního prostředí (např. wifi, tiskoviny),
- i) další služby organizační povahy, je-li to s Poskytovatelem sjednáno v písemné smlouvě.

Místem poskytování služeb jsou provozovny (pracoviště) Poskytovatele „Chodov“, V Parku 2326/18, 148 00 Praha 4; „Waltrovka“, Walterovo náměstí 329/2, Praha 5 a „Mechanica“ Walterovo náměstí 329/3.

Konkrétní služby administrace a organizace poskytovaných služeb péče o zdraví mohou být dále poskytovány na základě písemné smlouvy uzavřené mezi klientem a Poskytovatelem, která upravuje poskytování služeb péče o zdraví a služeb souvisejících a stanoví úroveň služeb administrace a organizace poskytovaných klientovi a odměnu Poskytovatele za tyto služby.

### **III. Bezplatné vytvoření jednorázové předběžné rezervace v IT systému**

Každému klientovi je vytvořen v IT systému jednorázové termín pro poskytnutí každé jím vyžádané služby péče o zdraví či služby související. Vytvoření jednorázové rezervace v IT systému pro konkrétní službu péče o zdraví či službu související je službou administrace a organizace poskytovanou bezplatně. Termín rezervace potvrzený klientem ústně (telefonicky) nebo písemně (emailem) je vyznačen pracovníkem Poskytovatele do IT systému a klient je povinen dostavit se v něm na pracoviště nebo rezervaci tohoto termínu zrušit nejpozději do 24 hodin

předem na kontakty dle čl. VI. těchto VOP; neučiní-li tak, takto objednaná služba propadá a je považována za využitou, klient je povinen k úhradě služby dle čl. VII. těchto VOP. V případě opakovaného (3x a více) rušení objednaných termínů Klientem, si Poskytovatel vyhrazuje právo stornovat budoucí rezervace termínu Klienta. Rezervací služeb klient prohlašuje, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil.

#### **IV. Poskytování služeb administrace a organizace služeb péče o zdraví na základě písemné smlouvy**

Poskytovatel po dohodě uzavírá s klienty písemné smlouvy o péči o zdraví, které stanoví konkrétní rozsah, úroveň, podmínky a dobu poskytování služeb administrace a organizace. Pro uzavření písemné smlouvy upravující mj. služby administrace a organizace služeb péče o zdraví je možné kontaktovat pracovníky recepce Poskytovatele na kontaktech dle čl. VI. těchto VOP.

#### **V. Zpracování osobních údajů**

V souvislosti s poskytováním služeb administrace a organizace sděluje klient své osobní údaje. Tyto údaje jsou nutnou součástí rezervace termínu v systému dle čl. III. Zpracování osobních údajů se řídí dokumentem „Informační memorandum o zpracování osobních údajů“.

Dokument je dostupný na webové stránce [www.cpmk.cz](http://www.cpmk.cz) a na každé z recepcí pracovišť. Dokument je klientům předkládán společně se vstupním dotazníkem před započítáním poskytování služeb ze strany Poskytovatele.

#### **VI. Kontaktní údaje, pověření pracovníci Poskytovatele, pracovní doba**

Služby administrace a organizace zajišťují pracovníci Poskytovatele v pracovní dny dle provozní doby pracoviště, aktuální provozní doba je uvedena na webových stránkách [www.cpmk.cz](http://www.cpmk.cz).

Kontakty pro vytvoření rezervace, změny nebo zrušení předběžné rezervace termínu:

tel.: +420 222 204 304, e-mail: [recepce@cpmk.cz](mailto:recepce@cpmk.cz).

#### **VII. Smluvní pokuta za zmaření poskytnuté služby ze strany klienta**

Je-li v rámci služeb administrace a organizace poskytovaných jednorázově nebo na základě písemné smlouvy, klientovi sjednána rezervace termínu služby péče o zdraví či služby související a klient se v termínu rezervace nedostaví na pracoviště Poskytovatele, aniž termín změnil nebo zruší, a to osobně nebo na kontakty dle čl. VI. těchto VOP nejpozději do 24 hodin předem, má Poskytovatel nárok na úhradu objednané služby; u rezervace termínu MR klient uhradí smluvní pokutu ve výši 1000 Kč; smluvní pokuta nebo úhrada nevyužité služby může být vyúčtována ve snížené sazbě (snížena) na základě rozhodnutí Poskytovatele, opravňují-li jej k tomu okolnosti vzniku nároku na smluvní pokutu. Smluvní pokuta či faktura za zmařenou rezervaci bude vyúčtována daňovým dokladem, který může být předán přímo klientovi, dostaví-li se na pracoviště, nebo zaslán elektronicky (email) na jeho kontakty a je splatná nejpozději do 14 dnů ode dne odeslání (nebo předání) daňového dokladu klientovi.

#### **VIII. Ochrana spotřebitele, vadné plnění**

Smlouvy, jejichž předmětem je poskytování služeb administrace organizace ve formě ústní či písemné, jsou uzavírány v obchodních prostorách Poskytovatele – přímo na pracovištích. K plnění smluv dochází bezprostředně po jejich uzavření, klient nemá právo odstoupit od smlouvy o péči o zdraví, započalo-li se s jejím plněním a neujedná-li si s Poskytovatelem jinak. Má-li klient za to, že mu služby v části „služby administrace a organizace“ byly poskytnuty vadně, je povinen bezodkladně, nejpozději do 3 pracovních dnů od zjištění vady, uplatnit právo z vadného plnění na příslušné recepci pracoviště Poskytovatele.

V případě služeb administrace a organizace služeb péče o zdraví se za vadné plnění považuje především pochybení v organizaci termínu, kdy v daném termínu není klientovi zabezpečeno provedení vyšetření, nebo je provedeno s časovým zpožděním delším než 2 hodiny v důsledku organizačního pochybení ze strany Poskytovatele. K pozdějším reklamám vadného plnění nebude přihlíženo. Za vadné plnění služeb administrace a organizace není možné považovat vady následně poskytovaných zdravotních služeb. Poskytovatel zajistí odstranění vady plnění služby administrace a organizace tím, že plnění poskytne opakovaně nebo nabídne slevu z ceny plnění odpovídající rozsahu vady. Není-li možné službu poskytnout z důvodů na straně poskytovatele, poskytovatel vrátí odměnu nebo její část, byla-li již uhrazena, v hotovosti klientovi na pracovišti.

V případě, že dojde mezi Poskytovatelem a klientem jako spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může klient 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](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz).

#### **IX. Změny VOP, závěrečná ustanovení**

Poskytovatel si vyhrazuje právo na jednostrannou změnu VOP. Na klienta se vztahují VOP platné a účinné v době, kdy započne čerpání příslušné služby dle těchto VOP. Na práva a povinnosti těmito VOP neupravená se použijí příslušná ustanovení OZ. Smluvní strany se mohou od VOP odchýlit a sjednat práva a povinnosti odlišné v písemné smlouvě, jejímž obsahem je úprava práv a povinností smluvních stran v oblasti poskytování služeb péče o zdraví. VOP se uveřejňují vyvěšením na pracovištích Poskytovatele, jsou volně dostupné na recepcích pracovišť. Se zněním VOP seznámí klienta při sjednávání služeb na pracovišti pověřený pracovník Poskytovatele. Se změnou VOP bude klient seznámen přímo na pracovišti Poskytovatele, vyvěšením VOP na webové stránce Poskytovatele. Klient může změnu VOP odmítnout a vypovědět smluvně zajištěné poskytování služeb do tří měsíců od účinnosti změn, bez udání důvodu. Výpověď je účinná k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém nám bude doručena. Je-li doručena méně než deset dní před koncem měsíce, je účinná k poslednímu dni kalendářního měsíce následujícího po doručení.

**Tyto VOP jsou účinné ode dne 1. 6. 2023, jejich znění nahrazuje dosavadní VOP, které tímto pozbývají platnosti.**