**Všeobecne obchodné podmienky obchodnej spoločnosti fyzioPro s.r.o. pre poskytovanie služieb Starostlivosti**

**1./ Všeobecné ustanovenia, základné pojmy a definície**

1.1 Obchodná spoločnosť fyzioPro s.r.o., IČO: 50 753 282, sídlo: Levočská 5, 040 012 Košice, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, odd.: Sro, vložka č.: 40992/V (ďalej aj len „Poskytovateľ“) poskytuje súkromné služby v oblasti regenerácie, rekondície a masérske služby.

1.2 Za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností medzi Poskytovateľom a klientom pri zabezpečení služieb Poskytovateľa vydáva Poskytovateľ tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj len „VOP“). Účelom týchto VOP je najmä vymedziť podrobnosti právneho vzťahu, založeného medzi Poskytovateľom a klientom.

1.3 Na účely týchto VOP majú pojmy v nich obsiahnuté nasledovný význam:

**„Poskytovateľ“** – Obchodná spoločnosť fyzioPro s.r.o., IČO: 50 753 282, sídlo: Levočská 5, 040 012 Košice, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, odd.: Sro, vložka č.: 40992/V

**„Klient“ -**  každá fyzická osoba, ktorej Poskytovateľ poskytne Starostlivosť, služby súvisiace s poskytovaním Starostlivosti, prípadne ostatné služby.

**„Zmluvný partner“** - právnická alebo podnikajúca fyzická osoba, s ktorou Poskytovateľ uzatvorí dohodu o poskytovaní jeho služieb v prospech fyzických osôb určených Zmluvným partnerom. Ak je vo VOP uvedený pojem Klient, vzťahuje sa tento pojem primerane aj na Zmluvného partnera a fyzické osoby určené Zmluvným partnerom.

**„Starostlivosť“**je súbor činností, ktoré vykonávajú pracovníci, vrátane poskytovania pomôcok, kurzov, konzultácií a s cieľom predĺženia života Klienta, zvýšenia kvality jeho života a zdravého vývoja budúcich generácií. Starostlivosť zahŕňa najmä prevenciu, diagnostiku, liečbu a s nimi súvisiace opatrenia a činnosti.

**„Výkon“** - cielená činnosť, ktorá predstavuje základnú jednotku poskytovania Starostlivosti Poskytovateľa.

**„Služba“**– ktorákoľvek zo služieb uvedených v bode 1.1 tohto článku a článku 2./ týchto VOP, poskytovaná Klientovi Poskytovateľom na základe osobitne uzatvorenej Dohody.

**„Ošetrujúca osoba“** - osoba určená Poskytovateľom na poskytovanie Starostlivosti a výkonov pre Klienta.

**„Dokumentácia“** - súbor údajov o stave Klienta, o Starostlivosti a o službách súvisiacich s poskytovaním Starostlivosti Klientovi.

**„Diagnostika“** - zisťovanie a hodnotenie zdravotného stavu fyzickej osoby (Klienta) a v prípade zistenia poruchy zdravia alebo choroby, určenie závažnosti poruchy zdravia alebo choroby; jej výsledkom je určenie choroby alebo zdravotného problému.

**„Liečba“** - vedomé ovplyvnenie zdravotného stavu fyzickej osoby (Klienta) s cieľom navrátiť jej zdravie, zabrániť ďalšiemu zhoršovaniu jej zdravotného stavu (stabilizovanie zdravotného stavu) alebo zmierniť prejavy a dôsledky ochorenia fyzickej osoby (Klienta).

**„Liečebný režim“** – je životospráva Klienta, rad cvikov, fyzioterapeutických, nutričných a výživových pravidiel na podporu liečby Klienta.

**„Prevádzka“** – priestory Poskytovateľa na adrese Pražská 4, 040 11 Košice.

**„Balíček služieb“ -**Poskytovateľom určený súbor Výkonov, vykonávaných za individuálnych podmienok alebo zvýhodnenú cenu.

**„Dohoda“** - dohoda o poskytnutí Starostlivosti a služieb súvisiacich so Starostlivosťou, uzatvorená medzi Poskytovateľom a Klientom písomne, ústne alebo konkludentne.

**„Odmena“** - nárok Poskytovateľa na zaplatenie ceny za Služby, ktorú je Klient povinný uhradiť Poskytovateľovi v súlade s týmito VOP a Cenníkom.

**„VOP“** – tieto Všeobecné obchodné podmienky Poskytovateľa pre poskytovanie Starostlivosti, služieb, rehabilitácie, regenerácie, rekondície a relaxácie, fitness a zdravého životného štýlu a ostatných služieb poskytovaných Poskytovateľom.

**„Internetová stránka Poskytovateľa“** – www.fyziopro.sk

**„Cenník“** –  cenník služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktorého aktuálne platné znenie je zverejnené na v Prevádzke Poskytovateľa, v zmysle ktorého je stanovená Odmena.

1.4 Základnými črtami zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Klientom, ktorý dobrovoľne na základe vlastného posúdenia, pri rešpektovaní odporúčaní Poskytovateľa, prijal spôsob svojej regenerácie, rekondície, rehabilitácie, relaxácie, sú lojálnosť a dobrovoľnosť.

1.5 Poskytovateľ poskytuje Starostlivosť, služby súvisiace s poskytovaním Starostlivosti v oblasti rehabilitácie, regenerácie, rekondície a relaxácie, fitness a zdravého životného štýlu a ostatné služby odborne a serióznym spôsobom, vrátane komplexného manažmentu Klienta.

1.6 Starostlivosť, ako aj služby súvisiace s poskytovaním Starostlivosti a ostatné služby sú Poskytovateľom poskytované v súlade s informáciami poskytnutými Klientom a jeho Dokumentáciou.

**2./ Druh poskytovaných Služieb**

2.1 Medzi Služby poskytované Poskytovateľom patria služby súvisiace s poskytovaním starostlivosti v oblasti rehabilitácie, regenerácie, rekondície a relaxácie, fitness a zdravého životného štýlu a ostatné služby a ostatné služby. Ide napríklad o nasledujúce služby, ktoré sa menia vždy podľa aktuálnej ponuky Poskytovateľa:

**2.1.1 Vyšetrenie Ošetrujúcou osobou**

Vyšetrenie Klienta začína odobratím anamnézy. Po odobratí anamnézy nasleduje odborné vyšetrenie manuálne, alebo pomocou zobrazovacích techník (SM detector chrbtice). Po vyšetrení nasleduje stanovenie diagnózy a stavba rehabilitačného plánu.

**2.1.2 Mäkké techniky**

Metóda masáže za použitia mäkkých techník spočíva v preťahovaní kože v riasach, tlaku na príslušné body v mäkkých tkanivách, posune fascií a v jemnom strečingu. Pri tejto masáži sa nepoužíva olej. Po jeho použití by totiž nebolo možné vyvinúť tlak na jednotlivé body, pretože by sa ruky masérovi šmýkali po pokožke.

**2.1.3** **Mobilizácie**

Pod pojmom mobilizácia treba chápať opakované pohyby v kĺbe do bodu bolesti, po ktorých sa zlepšuje rozsah pohyblivosti v ošetrovanom kĺbe. Je možné dosiahnuť postupné obnovovanie pohyblivosti kĺbu pri jeho funkčnej poruche. Táto technika sa vykonáva opakovanými nenásilnými pohybmi - pružením, vždy v smere obmedzenia pohybu.

**2.1.4 Fyzikálna terapia**

Fyzikálna terapia je empiricky podložený liečebný systém, ktorý využíva účinky rozličných druhov vonkajšej energie na ľudský organizmus. Ide o využívanie fyzikálnych podnetov, ktoré vyvolávajú v organizme požadované zmeny. Metódy fyzikálnej terapie sa uplatňujú pri udržiavaní a podpore zdravia, pri obnovení stratených, resp. porušených funkcií a schopností**.**Najčastejšou formou sú:

1. a) mechanoterapia, pod ktorú sa radia všetky druhy masáží a mäkkých techník,
2. b) termoterapia - liečba teplom a chladom,
3. c) elektroterapia - liečba elektrickými prúdmi,
4. d) fototerapia - liečba s využitím svetelného spektra (laser).

**2.1.5 Pohybová terapia (Kinezioterapia)**

Vedecky podložené cvičebné metódy na zvýšenie fyzickej kondície, čiže sily, vytrvalosti a ohybnosti pacienta. Dôležité sú dva faktory: cielenie liečebného pohybu a jeho dávkovanie. Kinezioterapia je vždy zameraná na tú časť tela, ktorá je poškodená alebo nefunkčná**.**

**2.1.6 Metodika**

Na základe rehabilitačného/ortopedického vyšetrenia, terapeut určí vhodnú metodickú liečbu, ktorá slúži ako prevencia a liečba porúch pohybového aparátu. Metodika je založená na využití statickej (izometrickej), alebo dynamickej záťaže. Podporuje muskuloskeletárny systém.

**2.1.7 Klasická a športová masáž**

Patrí medzi najviac využívané a najefektívnejšie masáže. Je to súbor hmatov, ktorými masér stimuluje kožu, podkožie a svaly Klienta. Pri tejto procedúre dochádza k odbúravaniu únavy, stresu a lepšiemu prekrvovaniu svalov a ostatných tkanív. Tiež sa znižuje napätie vo svaloch, ktoré môže často spôsobovať podráždenie nervov a následne bolestivo obmedzovať hybnosť v jednotlivých častiach tela. Pri výkone masáže masér buď nebude používať žiadne masážne prípravky, alebo v malom množstve.

**2.1.8 Bankovanie**

Je druh terapie, ktorej princípom je vytvorenie podtlaku pomocou baniek rôzneho tvaru a veľkosti. Využívajú sa najmä sklenené banky, kde sa vytvára podtlak pomocou zahriateho vzduchu vo vnútri banky s následným ochladením a prisatím banky na kožu v ošetrovanej oblasti. Časté sú aj silikónové alebo plastové banky s pištoľou. Efekt je okamžitý a okrem uvoľnenia svalstva, úľavy od bolesti, hrejivého a relaxačného účinku má uplatnenie aj v prevencii proti celulitíde.

**2.1.9** **Funkčný tréning**

Cvičenie vedené vyškoleným personálom. Funkčný tréning má za úlohu znovu aktiváciu svalových skupín, ktoré z dôvodu (oslabenia, nesprávneho zapojenia, úrazu) boli nahradené inými náhradnými svalovými skupinami.

Uvedené služby sú uvedené ako príklad, aktuálny zoznam poskytovaných Služieb je dostupný na požiadanie u Poskytovateľa.

**3./ Dohoda o poskytovaní starostlivosti**

3.1 Starostlivosť a služby s ňou súvisiace poskytuje Poskytovateľ na základe Dohody o poskytovaní starostlivosti („Dohoda“). Dohoda sa uzatvára v písomnej forme na dobu neurčitú, alebo na presne špecifikovaný Výkon. V prípade potreby, najmä akútneho riešenia zdravotného stavu Klienta, môže byť Dohoda uzavretá aj ústne alebo vo forme konkludentného konania Klienta. Konkludentným konaním Klienta, na základe ktorého vzniká Dohoda je najmä, avšak nielen:

* osobné objednanie Klienta v Prevádzke Poskytovateľa,
* objednanie Klienta prostredníctvom osoby, ktorá externe spolupracuje s Poskytovateľom,
* telefonické, e- mailové a iné objednanie Klienta prostredníctvom príslušného kontaktu.

V prípade, ak k uzatvoreniu Dohody dôjde na základe konkludentného konania Klienta, má sa za to, že Dohoda je uzatvorená na dobu určitú, a to do doby poskytnutia špecifikovaného Výkonu/konkrétnej Služby.

3.2 Starostlivosť je poskytovaná Poskytovateľom v rozsahu dohodnutom Dohodou.

3.3 Klient uzavretím Dohody potvrdzuje, že:

* berie na vedomie, že Starostlivosť a služby s ňou spojené, prípadne ostatné služby poskytované Poskytovateľom sú spoplatnené a ich výkon je Klientom hradený spôsobom dohodnutým s Poskytovateľom (nemusí byť hradený zdravotnou poisťovňou Klienta),
* bol informovaný o platnom Cenníku Poskytovateľa alebo sa dohodol na osobitnom spôsobe odmeňovania mimo platného Cenníka a berie na vedomie. Platný Cenník Poskytovateľa je k dispozícii kedykoľvek k nahliadnutiu v Prevádzke Poskytovateľa a je zverejnený na Internetovej stránke Poskytovateľa,
* Starostlivosť a služby s ňou spojené sú poskytované v rozsahu dohodnutom v Dohode,
* oboznámil sa s týmito VOP a Reklamačným poriadkom Poskytovateľa a súhlasí s ich obsahom,
* bol poučený o možnostiach voľby navrhovaných postupov, ako aj rizikách poskytnutia Starostlivosti; poučenie mu bolo poskytnuté zrozumiteľne, ohľaduplne, bez nátlaku, s možnosťou a dostatočným časom sa rozhodnúť,
* s navrhovaným postupom vyjadruje svoj súhlas a v prípade akýchkoľvek zmien v zdravotnom stave (náhla nevoľnosť, bolesti a pod.) pociťovaných pri alebo po Výkone, bude o tejto skutočnosti informovať Ošetrujúcu osobu.

3.4 Poskytovateľ Starostlivosť a služby súvisiace s poskytovaním Starostlivosti poskytuje Klientovi v čase uvedenom v Dohode.

3.5 Klient sa môže objednať k Poskytovateľovi osobne v Prevádzke Poskytovateľa, prostredníctvom telefonického spojenia na telefónnom čísle 0944672012, e – mailom : fyziopro@gmail.com .

3.6 Uzavretím Dohody vznikne medzi Poskytovateľom a Klientom právny vzťah, ktorého predmetom je poskytovanie Starostlivosti a služieb súvisiacich s jej poskytovaním, prípadne ostatných služieb. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzatvorenie Dohody a to napríklad ak by uzatvorením Dohody prekročil svoje únosné pracovné zaťaženie alebo ak osobný vzťah Ošetrujúcej osoby ku Klientovi, ktorej sa má Starostlivosť poskytovať, alebo k jej zákonnému zástupcovi, nezaručuje objektívne hodnotenie jej zdravotného stavu.

3.7 Poskytovateľ poskytuje Starostlivosť a služby ňou súvisiace na základe Dohody buď ako jednotlivé Výkony/jednotlivé služby alebo v rámci komplexných Balíčkov služieb. Klient má právo zvoliť si Balíček služieb vždy len v rozsahu aktuálnej ponuky. Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť aktuálnu ponuku Balíčkov služieb vrátene ich ceny.

 3.8 Pokiaľ Klient počas platnosti Balíčka služieb nevyužije celú náplň Balíčka služieb a/alebo služby, ktoré si k Balíčku služieb zvolil, nevznikajú mu v tejto súvislosti žiadne práva ani nároky voči Poskytovateľovi a ani Poskytovateľovi nevznikajú v tejto súvislosti žiadne povinnosti na náhradné plnenie voči Klientovi. S dobou platnosti Balíčka služieb je Klient vždy vopred oboznámený a zakúpením Balíčka služieb vyjadruje s ňou súhlas a berie na vedomie, že len počas tejto doby môže celú náplň Balíčka služieb a/alebo služby, ktoré si k Balíčku služieb zvolil, vyčerpať.

 3.9 Klient berie na vedomie a akceptuje, že pokiaľ nastanú okolnosti nezávislé na vôli Poskytovateľa, napríklad:

a) ochorenie Ošetrujúcej osoby, personálne dôvody a pod.,

b) zastavenie alebo obmedzenie činnosti Poskytovateľa na základe rozhodnutia príslušného orgánu alebo v dôsledku vyhlásenia mimoriadnej situácie, núdzového alebo výnimočného stavu a pod.,

môžu byť tieto okolnosti dôvodom na dočasné obmedzenie čerpania náplne Balíčkov služieb zo strany Poskytovateľa. V takom prípade Poskytovateľ o takomto dočasnom obmedzení informuje Klienta pri využití kontaktných údajov, ktoré mu Klient poskytol. Za dočasné obmedzenie čerpania náplne Balíčka služieb podľa tohto bodu sa považuje obmedzenie čerpania Balíčka služieb trvajúce najviac 90 dní (v prípade obmedzenia čerpania Balíčka služieb z dôvodov podľa písm. a) tohto bodu a obmedzenie čerpania Balíčka služieb trvajúce najviac 180 dní (v prípade obmedzenia čerpania Balíčka služieb z dôvodov podľa písm. b) tohto bodu).

3.10 Klient berie na vedomie a akceptuje, že čerpanie náplne Balíčkov služieb môže byť aj znemožnené, a to napr. v prípade personálnych alebo iných zmien u Poskytovateľa, v dôsledku ktorých nebude možné zo strany Poskytovateľa zabezpečiť čerpanie náplne Balíčka služieb, alebo z iných dôvodov. V takom prípade, ako aj v prípade, ak dočasné obmedzenie čerpania Balíčka služieb presiahne dobu uvedenú v bode 3.9 tohto článku, Poskytovateľ poskytne Klientovi náhradu v podobe umožnenia využitia alternatívnej náplne Balíčka služieb alebo alternatívnych Služieb podľa aktuálnej ponuky Poskytovateľa a v prípade, ak to zo strany Poskytovateľa nebude možné, dohodne sa na inom vysporiadaní s Klientom. V takomto prípade nejde o porušenie Dohody a Klientovi nevznikajú ďalšie práva voči Poskytovateľovi.

**4./ Poskytovanie Starostlivosti a súvisiacich služieb**

4.1 Poskytovateľ Starostlivosť poskytuje prostredníctvom Ošetrujúcich osôb.

4.2 Poskytovateľ je povinný poskytovať Starostlivosť lege artis, t. j. postup Ošetrujúcej osoby musí byť v súlade so súčasnými poznatkami vedy. Starostlivosť je poskytnutá správne, ak sa vykonajú všetky Výkony na správne určenie potiaží Klienta s cieľom uzdravenia Klienta alebo zlepšenia jeho stavu pri zohľadnení súčasných poznatkov vedy.

4.3 Ošetrujúca osoba je povinná informovať Klienta o účele, povahe, následkoch a rizikách poskytnutia Starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia Starostlivosti (ďalej len „poskytnúť poučenie“). Ošetrujúca osoba je povinná poskytnúť poučenie zrozumiteľne, ohľaduplne, bez nátlaku, s možnosťou a dostatočným časom slobodne sa rozhodnúť pre informovaný súhlas a primerane rozumovej a vôľovej vyspelosti a zdravotnému stavu osoby, ktorú má poučiť.

4.4 Každý, kto má právo na poučenie podľa bodu 4.3 vyššie, má aj právo poučenie odmietnuť. O odmietnutí poučenia sa urobí písomný záznam.

4.5 Pri poskytovaní Starostlivosti má každý Klient právo na:

* ochranu dôstojnosti, rešpektovanie svojej telesnej integrity a psychickej integrity,
* informácie, týkajúce sa jeho zdravotného stavu,
* informácie o účele, povahe, následkoch a rizikách poskytnutia Starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia Starostlivosti,
* odmietnutie poskytnutia Starostlivosti,
* rozhodnutie o svojej účasti na výučbe alebo na biomedicínskom výskume,
* zachovanie mlčanlivosti o všetkých údajoch týkajúcich sa jeho zdravotného stavu, o skutočnostiach súvisiacich s jeho zdravotným stavom, ak v prípadoch ustanovených osobitným predpisom nie je Ošetrujúca osoba zbavená tejto mlčanlivosti,
* zmiernenie utrpenia,
* humánny, etický a dôstojný prístup Ošetrujúcich osôb.

4.6 Pred prvou návštevou u Poskytovateľa je Klient povinný uzatvoriť s Poskytovateľom Dohodu v zmysle bodu 3.1 týchto VOP.

4.7 Klient je povinný dodržať povinnosti vyplývajúce pre neho z osobitných právnych predpisov Slovenskej republiky, napr. ak je to potrebné predložiť Ošetrujúcej osobe Poskytovateľa písomné odporúčanie všeobecného lekára Klienta a pod. Klient je takisto povinný dodržiavať Prevádzkový poriadok Poskytovateľa a ďalšie jeho pokyny.

4.8 Klient je /aj vo vlastnom záujme/ povinný upozorniť Poskytovateľa, resp. Ošetrujúcu osobu pred zahájením poskytovania Služby na svoj zdravotný stav, zdravotné problémy a príznaky. V prípade, ak nie je Klient objektívne spôsobilý posúdiť vplyv poskytovanej Služby na jeho zdravotný stav alebo v prípade, ak pri odobratí anamnézy pracovník Poskytovateľa zistí možnosť alebo riziko poškodenia zdravia Klienta pri poskytovaní Služby z dôvodu ochorenia, choroby alebo zdravotného problému Klienta a požiada Klienta, Klient je povinný predložiť Poskytovateľovi, resp. jeho pracovníkovi lekárske potvrdenie (lekársku správu, nález) popisujúce, že druh poskytovanej Služby nebude mať negatívny vplyv na zdravotný stav Klienta a /alebo na spôsob ako sa má alebo môže Služba poskytovať.

4.9 V záujme efektívneho a včasného poskytovania Starostlivosti je Klient povinný dodržať termín vyšetrenia alebo Výkonu, na ktorý sa objednal. V prípade, že Klientovi bráni v dodržaní termínu vyšetrenia alebo Výkonu, na ktorý sa objednal, vážna prekážka, je Klient povinný túto skutočnosť Poskytovateľovi najneskôr 24 hodín vopred oznámiť a preobjednať sa na iný termín vyšetrenia alebo výkonu. V prípade včasného neoznámenia prekážky na strane Klienta v zmysle predchádzajúcej vety tohto bodu, ktorá mu bráni v absolvovaní vyšetrenia alebo Výkonu, prepadá Klientovi termín vyšetrenia alebo Výkonu, pričom Klient je povinný uhradiť Poskytovateľovi storno poplatok **50 %**  ceny za neuskutočnený Výkon alebo vyšetrenie v zmysle platného Cenníka alebo Dohody, pokiaľ bola dohodnutá iná odmena ako podľa Cenníka. Klient je povinný tento storno poplatok zaplatiť Poskytovateľovi do 7 dní od zrušenia termínu vyšetrenia alebo Výkonu, v hotovosti alebo bezhotovostným prevodom v prospech účtu, ktorý Klientovi Poskytovateľ na ten účel oznámi alebo ktorý je uvedený v Dohode, pričom Poskytovateľ Klienta na zaplatenie storno poplatku upozorní. Ak sa Klient dostane do omeškania so zaplatením storno poplatku podľa tohto bodu, Poskytovateľ ho písomnou upomienkou vyzve na splnenie záväzku zaplatiť tento storno poplatok. Náklady spojené s upomínaním Klienta je Klient povinný nahradiť Poskytovateľovi paušálnou náhradou, ktorej výška je 7 eur za každú Poskytovateľom odoslanú upomienku. Poskytovateľ si vyhradzuje právo storno poplatok  a paušálnu náhradu za upomínanie Klienta jednostranne započítať proti prípadným pohľadávkam Klienta voči Poskytovateľovi (napr. v prípade, ak Klient už uhradil Odmenu alebo ak Poskytovateľ vydá predplatené karty s dobitým limitom, zrazením sumy storno poplatku a paušálnej náhrady za upomínanie Klienta z takejto karty). Ustanovenia tohto bodu sa vzťahujú na všetky Služby poskytované Poskytovateľom.

4.10 Zodpovednosť Poskytovateľa za vady Služieb, nároky z vád, ako aj podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie Služieb poskytnutých Poskytovateľom a reklamačné konanie sú upravené Reklamačným poriadkom Poskytovateľa, pričom Klient uzatvorením Dohody potvrdzuje, že sa s Reklamačným poriadkom Poskytovateľa oboznámil.

**5./ Spracúvanie, poskytovanie a sprístupňovanie údajov z Dokumentácie**

5.1 Poskytovateľ je povinný údaje z Dokumentácie spracúvať, poskytovať a sprístupňovať v súlade s príslušnými zákonmi.

5.2 Dokumentácia obsahuje napríklad:

* osobné údaje Klienta, ktorému sa poskytuje Starostlivosť, v rozsahu meno, priezvisko, dátum narodenia, rodné číslo, adresa bydliska a zdravotné údaje potrebné na zistenie anamnézy; môže obsahovať aj telefónne číslo a adresu elektronickej pošty Klienta, ak ich poskytol,
* údaje o poučení a informovanom súhlase,
* údaje o chorobe Klienta, žiadanku na vyšetrenia spoločných vyšetrovacích a liečených zložiek, údaje o priebehu a výsledkoch vyšetrení, liečby a ďalších významných okolnostiach súvisiacich so zdravotným stavom Klienta (ak ich Klient poskytol) a s postupom pri poskytovaní Starostlivosti,
* údaje o rozsahu poskytnutej Starostlivosti,
* údaje o službách súvisiacich s poskytovaním Starostlivosti,
* iné údaje a dôležité skutočnosti (ak ich Klient poskytol),
* epidemiologicky závažné skutočnosti (ak ich Klient poskytol),
* identifikačné údaje Poskytovateľa.

5.3 Dokumentácia sa vedie v zmysle platných zákonov.

5.4 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby k Dokumentácii nemali prístup iné osoby ako Ošetrujúce osoby v nevyhnutnom rozsahu. Rozsah prístupu k osobným údajom, ako aj oprávnené osoby určí Poskytovateľ.

5.5 Pri zmene Poskytovateľa alebo z dôvodu odstúpenia od Dohody, je Poskytovateľ povinný preukázateľne odovzdať na požiadanie Klienta Dokumentáciu alebo jej rovnopis do 30 dní od jej vyžiadania novému poskytovateľovi alebo Klientovi.

5.6 Údaje z Dokumentácie sa poskytujú formou výpisu z Dokumentácie. Výpis z Dokumentácie obsahuje okrem identifikačných údajov Klienta a Poskytovateľa aj:

* chronologický opis vývoja zdravotného stavu,
* prehľad o doterajšej Starostlivosti,
* údaje potrebné na ďalšie poskytovanie Starostlivosti,
* dátum vystavenia a identifikáciu Ošetrujúcej osoby.

5.7 Poskytovateľ je povinný na základe písomného vyžiadania poskytnúť výpis z Dokumentácie v rozsahu, ktorý priamo súvisí s účelom vyžiadania subjektom uvedeným v § 24 ods. 4 zákona č. 576/2004 Z. z. Údaje z Dokumentácie sa sprístupňujú formou nahliadania do Dokumentácie Klienta v rozsahu, spôsobom a za podmienok určených zákonom.

 **6./ Odmena**

6.1 Starostlivosť, služby súvisiace s poskytovaním Starostlivosti a ostatné služby, poskytované Poskytovateľom, sú spoplatňované v zmysle platného Cenníka uverejneného Poskytovateľom na Internetovej stránke Poskytovateľa, ako aj v Prevádzke Poskytovateľa za predpokladu, že sa Poskytovateľ s Klientom nedohodol inak.

6.2 Klient je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za poskytovanie Starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním Starostlivosti a ostatných služieb Odmenu. Výška Odmeny sa určuje v zmysle zverejneného Cenníka Poskytovateľa, platného v čase vykonania Starostlivosti a Výkonu alebo poskytnutia inej služby za predpokladu, že sa Poskytovateľ s Klientom nedohodol inak. V prípade, ak by došlo v čase medzi objednaním a skutočným vykonaním výkonu alebo inej služby k zmene Cenníka Poskytovateľa, bude Klientovi účtovaná Odmena v zmysle Cenníka Poskytovateľa platného v čase vykonania objednávky predmetného výkonu alebo inej služby za predpokladu, že sa Poskytovateľ s Klientom nedohodol inak. Odmena za poskytovanie Starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním starostlivosti a ostatných služieb, sa v prípade jednotlivých Balíčkov služieb môže odlišovať.

6.3 Poskytovateľ zverejňuje Cenník na Internetovej stránke Poskytovateľa a v priestoroch recepcie alebo vstupu do Prevádzky Poskytovateľa.

6.4 Odmena je splatná v deň vykonania výkonu alebo poskytnutia inej Služby v hotovosti alebo bezhotovostne, alebo v prípade osobitnej dohody medzi Poskytovateľom a Klientom prevodom v prospech bankového účtu Poskytovateľa uvedeného na daňovom doklade (faktúre), v lehote do 7 dní odo dňa vystavenia daňového dokladu,  alebo odpočítaním ceny výkonu alebo inej Služby z predplateného kreditu (depozitu) Klienta. Poskytovateľ sa môže s Klientom dohodnúť na individuálnych podmienkach úhrady Odmeny pre každý jednotlivý prípad osobitne.

6.5 V Odmene sú zahrnuté všetky administratívno-technické náklady Poskytovateľa súvisiace s poskytovaním Služieb na základe Dohody.

6.6 Ak Klient nezaplatí Odmenu v súlade s Dohodou a týmito VOP alebo podľa osobitnej Dohody, má Poskytovateľ právo uplatňovať voči Klientovi zaplatenie úroku z omeškania vo výške určenej všeobecne záväzným právnym predpisom Slovenskej republiky. Ak sa Klient dostane do omeškania so zaplatením Odmeny, je Poskytovateľ oprávnený uplatniť svoju pohľadávku voči Klientovi aj súdnou cestou.

6.7 Poskytovateľ je oprávnený počas trvania Dohody kedykoľvek zmeniť Cenník.

**7./ Náprava pri poskytovaní Starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním Starostlivosti**

 7.1 Ak sa Klient domnieva, že sa mu neposkytla Starostlivosť správne, alebo sa domnieva, že iné rozhodnutie Ošetrujúcej osoby v súvislosti s poskytovaním Starostlivosti alebo služieb súvisiacich s poskytovaním Starostlivosti je nesprávne, má právo požiadať Poskytovateľa o nápravu; žiadosť sa podáva písomne.

7.2 Poskytovateľ je povinný písomne informovať Klienta o spôsobe vybavenia žiadosti podľa bodu 7.1 toho článku najneskôr do 30 dní od podania žiadosti Klientom, ak z obsahu žiadosti nevyplýva objektívna nutnosť konať bezodkladne alebo v kratšej lehote.

7.3 Ak Poskytovateľ žiadosti nevyhovie alebo neinformuje Klienta o spôsobe vybavenia žiadosti najneskôr do 30 dní od podania žiadosti Klientom, Klient má právo požiadať Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou (ďalej len „Úrad pre dohľad“) o vykonanie dohľadu podľa osobitného predpisu, ak predmetom žiadosti je správne poskytnutie Starostlivosti alebo obrátiť sa na orgán príslušný na výkon dozoru podľa osobitného predpisu, ak predmetom žiadosti je iné rozhodnutie Ošetrujúceho zdravotníckeho pracovníka v súvislosti s poskytovaním Starostlivosti alebo služieb súvisiacich s poskytovaním Starostlivosti, a to na:

1. a) orgán príslušný na vydanie povolenia (Košický samosprávny kraj) - ak ide o plnenie povinností držiteľmi povolení podľa [79](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2004/578/#paragraf-79) zákona č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 578/2004 Z. z.),okrem [§ 79 ods. 1 písm. g)](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2004/578/#paragraf-79.odsek-1.pismeno-g), [w)](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2004/578/#paragraf-79.odsek-1.pismeno-w), [za)](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2004/578/#paragraf-79.odsek-1.pismeno-za), [zo) až zq)](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2004/578/#paragraf-79.odsek-1.pismeno-zo), [ab)](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2004/578/%22%20%5Cl%20%22paragraf-79.odsek-1.pismeno-ab), [ah)](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2004/578/#paragraf-79.odsek-1.pismeno-ah), [aj)](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2004/578/#paragraf-79.odsek-1.pismeno-aj)a ba) až bc) zákona č. 578/2004 Z. z., a dodržiavanie podmienok prevádzkovania Zdravotníckeho zariadenia na základe povolenia, ak zákon č. 578/2004 Z. z. ďalej neustanovuje inak,
2. b) Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky - v prípadoch, v ktorých tak stanovuje zákon č. 578/2004 Z. z.

7.4 Pri škodách, ktoré vznikli v dôsledku porušenia zmluvných povinností niektorou zo zmluvných strán (Klient, Poskytovateľ), zodpovedajú zmluvné strany v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky, upravujúcich zodpovednosť za škodu.

7.5 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla Klientovi a ktorá je spôsobená okolnosťami objektívneho charakteru, vylučujúcimi zodpovednosť, t.j. okolnosťami ktoré Poskytovateľ nezavinil a ani nemohol predvídať. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za škody, ktoré Klientovi vznikli v dôsledku osobitostí jeho zdravotného stavu, ak Poskytovateľ Klienta na možné riziká upozornil, ako ani v prípade, ak Klient porušil Prevádzkový poriadok Poskytovateľa alebo porušil alebo nedodržal pokyny alebo zákazy Poskytovateľa.

7.6 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla Klientovi tým, že Poskytovateľovi neposkytol úplné, pravdivé, aktuálne informácie o svojom zdravotnom stave, či v prípade ak Klient zamlčal, vedome/nevedome informáciu o svojom zdravotnom stave rozhodnú pre poskytovanie Starostlivosti Poskytovateľom lege artis.

7.7 Klient berie na vedomie individualitu a osobitosť svojho zdravotného problému a súhlasí s tým, že Poskytovateľ poskytovaním svojich Služieb má zabezpečiť výlučne jeho rehabilitáciu, regeneráciu, rekondíciu, relaxáciu.

**8./ Zánik Dohody, spoločné a záverečné ustanovenia**

8.1 Ak by niektoré ustanovenia týchto VOP mali byť neplatnými už v čase vzniku zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Klientom alebo ak sa stanú neplatnými neskôr, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení VOP. Namiesto neplatných ustanovení sa použijú ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka (ďalej len „Občiansky zákonník“) a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu a účelu neplatných ustanovení VOP.

8.2 Písomnou Dohodou medzi Poskytovateľom a Klientom môže byť použitie jednotlivých ustanovení týchto VOP vylúčené alebo pozmenené. V prípade rozporov medzi znením VOP a ustanoveniami písomnej Dohody, majú ustanovenia písomnej Dohody prednosť.

8.3 Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Klientom založené Dohodou, výslovne Dohodou, VOP a Reklamačným poriadkom neupravené, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a ustanoveniami ďalších súvisiacich všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných v Slovenskej republike.

8.4 Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek jednostranne zmeniť tieto VOP napr. z dôvodu zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky, upravujúcich vzťahy medzi Poskytovateľom a Klientom, alebo na základe rozhodnutia Poskytovateľa.

8.5 Zmena VOP je účinná dňom uvedeným v nových, zmenených VOP, nie však skôr ako uplynutím 30 dní odo dňa ich zverejnenia na Internetovej stránke Poskytovateľa.

8.6 Tieto VOP platia po celú dobu platnosti a účinnosti právneho vzťahu medzi Poskytovateľom a Klientom založeného Dohodou a týmito VOP a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov, ktoré z neho vyplývajú.

8.7 Pri omeškaní Klienta so zaplatením Odmeny, presahujúcom 30 dní, je Poskytovateľ oprávnený od Dohody odstúpiť písomným oznámením o odstúpení doručeným Klientovi. Ďalej je Poskytovateľ oprávnený od Dohody odstúpiť z rovnakých dôvodov, z akých je oprávnený odmietnuť uzatvorenie Dohody (článok 3./ bod 3.6 týchto VOP). Dohoda zaniká po doručení písomného odstúpenia od Dohody prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bolo doručené písomné odstúpenie od Dohody Klientovi. Odstúpenie od Dohody sa nedotýka nároku Poskytovateľa na zaplatenie dlžnej sumy, úroku z omeškania ani nároku na zaplatenie iných platieb, na ktoré Poskytovateľovi vznikol nárok pred odstúpením, vrátane nároku na náhradu škody.

8.8 Klient je oprávnený od Dohody odstúpiť kedykoľvek aj bez udania dôvodu. Odstúpenie Klienta od Dohody musí mať písomnú formu. Dohoda zaniká po doručení písomného odstúpenia od Dohody prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bolo doručené písomné odstúpenie od Dohody Poskytovateľovi. Odstúpenie Klienta od Dohody sa nedotýka nároku Poskytovateľa na zaplatenie dlžnej sumy, úroku z omeškania ani nároku na zaplatenie iných platieb, na ktoré Poskytovateľovi vznikol nárok pred odstúpením, vrátane nároku na náhradu škody.

8.9 Okrem prípadov uvedených v bode 8.7 a 8.8 tohto článku (odstúpenie od Dohody), Dohoda tiež zaniká  smrťou Klienta alebo zánikom Poskytovateľa.

8.10 Všetky skutočnosti týkajúce sa právneho vzťahu medzi Poskytovateľom a Klientom založeného Dohodou a týmito VOP je Klient povinný oznamovať na adresu sídla Poskytovateľa zapísanú v Obchodnom registri a Poskytovateľ na adresu trvalého pobytu Klienta, uvedenú Klientom. Zásielka sa považuje za doručenú:

* dňom jej prevzatia adresátom,
* dňom odmietnutia prevzatia adresátom,
* dňom kedy sa zásielka vrátila odosielateľovi ako nedoručená z dôvodu, že adresát je neznámy, dlhodobo odsťahovaný, žije v zahraničí alebo z akéhokoľvek iného dôvodu, pre ktorý nebolo možné zásielku doručiť, za predpokladu, že zásielka bola odoslaná na adresu sídla Poskytovateľa zapísanú v čase odoslania zásielky v Obchodnom registri alebo na adresu trvalého pobytu Klienta, uvedenú Klientom, prípadne inú adresu písomne oznámenú Klientom Poskytovateľovi.

8.11 Tieto VOP strácajú platnosť a účinnosť dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových, zmenených VOP.

8.12 Tieto VOP sú platné a  účinné odo dňa ich zverejnenia na Internetovej stránke Poskytovateľa, ak nie je vo VOP uvedený neskorší dátum ich platnosti a účinnosti. Tieto VOP sú k dispozícii k nahliadnutiu aj v tlačenej podobe v mieste Prevádzky Poskytovateľa.

V Košiciach, 01. 01. 2021