**VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY zdravotníckeho ambulantného zariadenia FYZIO FAMILY s.r.o.**

(ďalej len **„Obchodné podmienky“**)

**I. Úvodné ustanovenia**

1. Obchodné podmienky platiace pre zdravotnícke ambulantné zariadenie **FYZIO FAMILY s.r.o.**, so sídlom: M. R. Štefánika 836/33, 010 01 Žilina, IČO: 55 023 932, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č.: 80865/L (ďalej len „**Poskytovateľ**“ alebo „**FYZIO FAMILY s.r.o.“**).
2. FYZIO FAMILY s.r.o.ako poskytovateľ zdravotnej starostlivosti v zmysle platného povolenia vydaného príslušným orgánom poskytuje svojim klientom zdravotnú starostlivosť a služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti súvisiacej so spoločnými vyšetrovacími a liečebnými zložkami (ďalej len „**SvaLZ**“).
3. Zdravotná starostlivosť a služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti poskytované Poskytovateľom sú spoplatňované v zmysle platného cenníka uverejneného Poskytovateľom, pričom tieto služby sú primárne uhrádzané priamo Klientom.
4. Tieto podmienky upravujú vzájomné práva a povinnosti Poskytovateľa a Klientov (ďalej len „**Klient**“) využívajúcich SvaLZ služby Poskytovateľa alebo služby kurzov Poskytovateľa.

**II. Rezervácia termínu**

1. Rezervácia termínu prebieha na základe telefonickej objednávky Klienta (+421 915 217 536), e-mailovej objednávky (fyziofamily@gmail.com), alebo osobného dohovoru Poskytovateľa s Klientom alebo prostredníctvom elektronického kontaktného formulára na internetovej stránkem www.fyziofamily.sk.
2. Prvý termín na poskytnutie SVaLZ dohodnutý medzi Klientom a Poskytovateľom je Klientovi zaslaný na e-mailovú adresu Klienta, ktorú uviedol Poskytovateľovi vo vzájomnej komunikácii. Klient je povinný prvý termín na poskytnutie SvaLZ potvrdiť e-mailom. Potvrdením termínu pri prvej objednávke na poskytnutie SvaLZ zo strany Klienta e-mailom sa stáva dohodnutý termín pre Klienta záväzným. Následné termíny na poskytnutie SvaLZ sú dohodnuté priamo po poskytnutí SvaLZ v priestoroch Poskytovateľa alebo inou formou (e-mail, telefonicky).
3. V záujme efektívneho a včasného poskytovania zdravotnej starostlivosti je Klient povinný dodržať termín vyšetrenia, na ktorý sa objednal.
4. Rezervácia termínu je pre Klienta záväzná a jej zrušenie sa riadi podmienkami uvedenými v článku III. týchto Všeobecných obchodných podmienok.

**III. Zrušenie rezervácie**

1. Zrušenie rezervácie zo strany Klienta viac ako 24hodín pred dohodnutým termínom je bez poplatku. Zrušenie rezervácie zo strany Klienta je možné výlučne e-mailom odoslaným na e-mailovú adresu [fyziofamily@gmail.com](mailto:fyziofamily@gmail.com) alebo SMS odoslanou na +421 915 217 536.
2. Ak dôjde k zrušeniu rezervovaného termínu zo strany Klienta menej ako 24hodín vopred alebo Klient zruší rezervovaný termín iným spôsobom ako je stanovený v bode 1 tohto článku Obchodných podmienok, je Poskytovateľ oprávnený účtovať náhradu vo forme storno poplatku v zmysle platného cenníka zverejneného na webovej stránke [www.fyziofamily.sk](http://www.fyziofamily.sk).
3. Klient je povinný tento storno poplatok zaplatiť Poskytovateľovi na výzvu v hotovosti alebo bezhotovostným prevodom v prospech účtu, ktorý Klientovi Poskytovateľ na tento účel oznámi.
4. Ak sa Klient dostane do omeškania so zaplatením storno poplatku podľa tohto článku, Poskytovateľ ho písomnou upomienkou (sms, e-mail) vyzve na splnenie záväzku zaplatiť tento storno poplatok.
5. Ak sa Klient nemôže zúčastniť rezervovaného termínu, môže za seba poslať náhradníka bez ďalšieho poplatku.

**IV. Poskytovanie zdravotnej starostlivosti**

1. Poskytovateľ zdravotnú starostlivosť a služby spojené s poskytovaním zdravotnej starostlivosti poskytuje počas ordinačných hodín príslušného zdravotníckeho zariadenia Poskytovateľa**.**
2. Poskytovateľ zdravotnú starostlivosť poskytuje prostredníctvom ošetrujúcich zdravotníckych pracovníkov.
3. Poskytovateľ je povinný poskytovať zdravotnú starostlivosť lege artis, t.j. postup zdravotníckeho pracovníka, ktorý je v súlade so súčasnými poznatkami vedy. Zdravotná starostlivosť je poskytnutá správne, ak sa vykonajú všetky zdravotné výkony na správne určenie ochorenia so zabezpečením včasnej a účinnej Liečby s cieľom uzdravenia Klienta alebo zlepšenia jeho stavu pri zohľadnení súčasných poznatkov lekárskej vedy.
4. Ošetrujúci zdravotnícky pracovník je povinný informovať Klienta o účele, povahe, následkoch a rizikách poskytnutia zdravotnej starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia zdravotnej starostlivosti (ďalej len „poskytnúť poučenie“) v súlade s ustanovením § 6 zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zák. č. 576/2004**“). Ošetrujúci zdravotnícky pracovník je povinný 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.
5. Poskytovateľ poskytuje zdravotnú starostlivosť a služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti buď ako jednotlivé zdravotné výkony alebo v rámci komplexných Balíčkov služieb zdravotnej starostlivosti – permanentky, darčekové poukážky. Klient má právo zvoliť si Balíček služieb vždy len v rozsahu aktuálnej ponuky. Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť aktuálnu ponuku Balíčkov služieb.
6. Pokiaľ Klient počas platnosti Balíčku služieb nevyužije náplň balíčka a/alebo služby, ktoré si k Balíčku služieb zvolil, nevznikajú mu v tejto súvislosti žiadne práva voči Poskytovateľovi a ani Poskytovateľovi nevznikajú v tejto súvislosti žiadne povinnosti na náhradné plnenie voči Klientovi.
7. Klient berie na vedomie a akceptuje, že pokiaľ nastanú okolnosti nezávislé na vôli Poskytovateľa, môžu byť tieto skutočnosti dôvodom na dočasné obmedzenie čerpania náplne Balíčkov služieb zo strany Poskytovateľa. V takom prípade Poskytovateľ o takom obmedzení včas informuje Klienta pri využití kontaktných informácií, ktoré mu Klient poskytol.

**V. Pravidlá pre Klientov mladších ako 18 rokov**

1. Osoby mladšie ako 18 rokov (ďalej len „Mladiství“) môžu využívať služby Poskytovateľa iba s písomným súhlasom rodiča alebo iného zákonného zástupcu alebo za ich prítomnosti.
2. Rodič alebo iný zákonný zástupca zodpovedajú za prípadné škody spôsobené Mladistvým.

**VI. Povinnosti klienta**

1. Klienti sú povinní sa riadiť pokynmi zdravotníckych pracovníkov poskytujúcich služby v mene Poskytovateľa.
2. Klienti sú povinní oboznámiť zdravotnícky personál poskytujúci služby v mene Poskytovateľa o svojom zdravotnom stave vo forme vstupného zdravotného dotazníka. Prípadné zmeny v zdravotnom stave je povinný Klient okamžite hlásiť zdravotníckemu pracovníkovi.
3. Klient pred absolvovaním prvého cvičenia v rámci vstupného dotazníka zdravotného stavu svojim podpisom čestne prehlasuje, že nezatajil žiadne závažné zdravotné obmedzenia.
4. Klient pri každej návšteve podpisuje informovaný súhlas, kde svojim podpisom potvrdzuje, že:
   * bol poučený o možnostiach voľby navrhovaných postupov, ako aj rizikách poskytnutia zdravotnej starostlivosti, poučenie mu bolo poskytnuté zrozumiteľne, ohľaduplne, bez nátlaku s možnosťou a dostatočným časom sa rozhodnúť,
   * s navrhovaným liečebným postupom súhlasí a v prípade akýchkoľvek zmien v zdravotnom stave (náhla nevoľnosť, bolesti a pod.) pociťovaných po zdravotnom výkone, bude o tejto skutočnosti informovať ošetrujúceho zdravotníckeho pracovníka,
   * berie na vedomie, že zdravotná starostlivosť poskytovaná Poskytovateľom ja spoplatnená a jej výkon je ním hradený spôsobom dohodnutým s Poskytovateľom,
   * bol informovaný o aktuálnom cenníku služieb Poskytovateľa a berie na vedomie, že aktuálny cenník Poskytovateľa je k dispozícii na opätovné nahliadnutie v priestoroch zdravotníckeho zariadenia Poskytovateľa.

**VII. Poskytovanie kurzov**

1. Poskytovateľ poskytuje odborné kurzy z oblati fyzioterapie, pričom bližšia obsahová špecifikácia kurzu ako aj okruhu osôb pre aký je daný kurz určený, je zverejnená pri danom konkrétnom kurze na webovej stránke Poskytovateľa, prípadne v informačnom letáku Poskytovateľa.
2. Vyplnením prihlášky na konkrétny kurz, sa Klient záväzne prihlasuje na daný kurz a je povinný uhradiť cenu kurzu na základe faktúry Poskytovateľa, ktorú Poskytovateľ vystaví a odošle Klientovi po prijatí jeho prihlášky. Cena kurzu je splatná v lehote uvedenej na danej faktúre.
3. V prípade, ak Klient faktúru vystavenú a doručenú v zmysle bodu 2 tohto článku Obchodných podmienok neuhradí, jeho záväzná prihláška na kurz sa ruší a Klient nie je oprávnený sa daného kurzu zúčastniť.
4. V prípade, ak sa Klient nemôže kurzu, na ktorý sa prihlásil a zároveň zaplatil cenu kurzu, zúčastniť, je oprávnený poslať za seba náhradnú osobu. O tejto skutočnosti je Klient povinný informovať vopred Poskytovateľa - minimálne 24 hodín pred konaním kurzu, spolu s identifikáciou osoby, ktorá sa daného kurzu zúčastní ako náhradník.
5. Zrušenie kurzu po jeho zaplatení zo strany Klienta nie je možné. V prípade neúčasti Klienta na objednanom a zaplatenom kurze, Klient nemá nárok na vrátenie ceny kurzu.

**VIII. Odmena**

1. Klient je povinný zaplatiť odmenu Poskytovateľovi za poskytovanie zdravotnej starostlivosti a služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti. Výška odmeny sa určuje v zmysle cenníka Poskytovateľa platného a zverejneného v čase vykonania vyšetrenia, výkonu alebo poskytnutia nadštandardnej služby. V prípade ak dôjde v čase medzi objednaním a skutočným vykonaním vyšetrenia alebo výkonu k zmene cenníka, bude Klientovi účtovaná odmena platná v čase vykonania objednávky predmetného vyšetrenia alebo výkonu.
2. Poskytovateľ zverejňuje cenník svojich služieb na svojom webovom sídle www.fyziofamily.sk a v priestoroch recepcie alebo vstupu do prevádzky Poskytovateľa.
3. Odmena je splatná:

* v hotovosti v deň vykonania vyšetrenia, výkonu
* prevodom v prospech účtu Poskytovateľa v lehote do 14 dní odo dňa vystavenia daňového dokladu podľa osobitného predpisu (v prípade právnických osôb alebo fyzických osôb podnikateľov),
* odpočítaním ceny vyšetrenia, výkonu z predplatenej permanentky Klienta.

**IX. Záverečné ustanovenia**

1. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za zdravotné ťažkosti alebo zmeny zdravotného stavu súvisiace s cvičením v rámci skupinových cvičebných programov.