

## **Všeobecné obchodní podmínky**

Poskytovatel služeb Santera, Eliášova 499/17, Praha 6, 16000

Santera s.r.o.

IČ: 271 54 319

Sídlo: Eliášova 499/17, Praha 6, 16000

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze spisová značka C, vložka 100406, ze dne 19.6.2004

E-mail: jitka.seidlova@santera.cz

(dále jen „Poskytovatel“)

### **I. Úvodní ustanovení**

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), vzájemná práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a fyzickou osobou – klientem (dále jen „Klient“) při poskytování služeb fyzioterapie a souvisejících služeb (dále jen „Služby“).
2. Poskytovatel je provozovatelem zdravotních služeb ve smyslu zákona č. 372/2011 Sb. a následujících předpisů o zdravotních službách.
3. Tyto VOP jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb uzavřené mezi Poskytovatelem a Klientem.

### **II. Rezervace a poskytování Služeb**

1. K uzavření smlouvy o poskytování Služby dochází vytvořením rezervace prostřednictvím on-line systému, telefonicky, e-mailem nebo osobně a jejím potvrzením ze strany Poskytovatele.
2. Klient je povinen při rezervaci uvést pravdivé a aktuální kontaktní údaje. Poskytovatel nenese odpovědnost za důsledky způsobené uvedením nesprávných údajů.
3. Služby jsou poskytovány ve sjednaném termínu a místě, které je uvedeno v potvrzení rezervace.

### **III. Úhrada ceny Služby**

1. Ceny Služeb jsou vždy uvedeny na webových stránkách Poskytovatele, případně sděleny při rezervaci nebo na místě.
2. Úhrada může být provedena v hotovosti, QR kódem, převodem případně jiným způsobem dle dohody.
3. Cena Služby je splatná ihned po poskytnutí služby. V případě permanentky je cena Služby splatná po čerpání první návštěvy z permanentky.
4. Služby jsou poskytovány v místě a termínu uvedeném v popisu dané Služby na webu, případně stanoveným Poskytovatelem. Náklady na dopravu do a z místa poskytnutí Služby nese Klient.
5. Služby mohou být poskytovány třetí kvalifikovanou osobou, kterou Poskytovatel k poskytování Služeb zmocnil. Za plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy je i v takovém případě Klientovi odpovědný Poskytovatel.
6. V případě využití dárkových poukazů nebo zvýhodněných balíčků platí, že jejich platnost je jeden kalendářní rok od zakoupení, není-li uvedeno jinak.

#### IV. Storno podmínky a smluvní pokuty

1. Klient má právo zrušit rezervovaný termín Služby:
  - do 24 hodin před sjednaným termínem – zdarma, a to prostřednictvím on-line systému, telefonicky, emailem.
  - méně než 24 hodiny před sjednaným termínem – bude účtována dohodnutá úhrada ve výši ceny objednané služby,
  - v případě neomluvené neúčasti – bude účtována dohodnutá úhrada ve výši 100 % ceny objednané Služby.
2. Klient bere na vědomí a souhlasí, že dohodnutá úhrada je smluvní pokutou dle § 2048 občanského zákoníku a bude mu vyúčtován daňovým dokladem. Splatnost činí 14 dnů ode dne vystavení dokladu.
3. V případě, že byla Služba uhrazena předem, je Poskytovatel oprávněn jednostranně započíst tuto úhradu proti uhrazené částce.
4. Zrušení termínu se považuje za doručené v okamžiku jeho přijetí Poskytovatelem. Pokud Klient zruší rezervaci SMS, emailem nebo telefonicky mimo pracovní dobu, bere na vědomí, že zrušení bude zpracováno nejbližší pracovní den.
5. Při včasném neodhlášení Služby a neomluvení i 2. termínu Služby Klientem má Poskytovatel právo vyřadit Klienta z poskytování služeb.
6. Cena za nevyužité Služby se v souladu s předchozími ustanoveními Klientovi nevrací.

#### V. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Klient je povinen dostavit se včas na sjednaný termín, dodržovat pokyny zdravotnického personálu a informovat o svém zdravotním stavu v rozsahu nezbytném pro poskytnutí Služby.
2. Poskytovatel je oprávněn z personálních či provozních důvodů změnit fyzioterapeuta, vždy však zajistí kvalifikovanou náhradu. Tato změna není důvodem k bezplatnému zrušení Služby.
3. Poskytovatel neodpovídá za újmu vzniklou v důsledku neposkytnutí či odmítnutí Služby z důvodů na straně Klienta (např. pozdní příchod, nespolupráce, zdravotní kontraindikace).

#### VI. Ochrana osobních údajů

1. Zpracování osobních údajů Klientů probíhá v souladu s platnými právními předpisy a je podrobně popsáno v samostatném dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“, dostupném na webových stránkách Poskytovatele.

#### VII. Reklamacce Služeb

1. Poskytovatel odpovídá za dodání Služby v rozsahu, podobě a kvalitě, která byla sjednána s Klientem či která byla popsána na Webu, anebo která je pro tento druh služeb obvyklá. Poskytovatel je povinen poskytnout Službu ve střední jakosti, nedohodl-li se s Klientem na jiné jakosti. Klient je oprávněn se domáhat práva z vadného plnění, tj. reklamovat plnění, pokud Poskytovatel neposkytne Klientovi Službu v odpovídajícím rozsahu a kvalitě.
2. Vadu Služby musí Klient Poskytovateli vytknout (reklamovat) bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost vadu zjistit, nejpozději do 6 měsíců od převzetí Služby.

3. Nelze-li vadu odstranit nebo ji Poskytovatel včas neodstraní, může Klient požadovat přiměřenou slevu z Ceny nebo od Smlouvy odstoupit.
4. Práva z vadného plnění je Klient oprávněn uplatnit osobně u Poskytovatele nebo písemně na e-mailové adrese [jitka.seidlova@santera.cz](mailto:jitka.seidlova@santera.cz). Poskytovatel vyřídí reklamaci písemně ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace, ve výjimečných případech (např. složitost případu) může lhůtu prodloužit až na 60 dní, o čemž bude Klienta písemně informovat.
5. Pro řádné vyřízení reklamace je Klient povinen poskytnout Poskytovateli součinnost, která bude nutná pro prokázání skutkového stavu. Bude-li reklamace shledána jako oprávněná, má Klient právo na přiměřenou slevu z ceny poskytnuté Služby nebo je oprávněn od Smlouvy odstoupit, a to v rozsahu dosud neposkytnuté Služby. Náhrada škody a nemajetkové újmy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
6. Poskytovatel Klientovi neodpovídá za jakoukoliv přímou či nepřímou újmu či škodu, která Klientovi vznikne v důsledku: a) poskytnutí neúplných, neaktuálních či nepravdivých údajů o Klientovi; b) nerespektování pokynů a doporučení Poskytovatele během Služby nebo v období mezi termíny jednotlivých Služeb.

#### VIII. Vyřizování stížností, řešení spotřebitelských sporů

1. Má-li Klient k uzavřené Smlouvě, jejímu plnění či činnosti Poskytovatele nějakou stížnost, může Poskytovatele kontaktovat na adrese uvedené výše v těchto obchodních podmínkách.
2. Dozor nad dodržováním povinností Poskytovatele vyplývajících z právních předpisů vykonávají tyto orgány: Magistrát hlavního města Prahy, Česká obchodní inspekce, příslušný živnostenský úřad a Úřad pro ochranu osobních údajů (jedná-li se o povinnosti při zpracování osobních údajů). Na tyto orgány se lze s případnou stížností obrátit.
3. Případný spor mezi Poskytovatelem a Klientem bude řešen přednostně smírnou cestou. Pokud z uzavřené Smlouvy nebo v souvislosti s ní vznikne mezi Klientem a Poskytovatelem spor, má Klient právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je v takovém případě Česká obchodní inspekce, IČO: 00020869. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na webových stránkách České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

#### Závěrečná ustanovení

1. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností Poskytovatele a Klienta, které ze Smlouvy vyplývají.
2. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem se řídí právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem. Tím nejsou dotčena práva Spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
3. Veškerá oznámení, sdělení a další písemnosti mezi smluvními stranami se doručují Poskytovateli na poštovní nebo e-mailovou adresu uvedenou výše v těchto Obchodních podmínkách a Klientovi na poštovní nebo e-mailovou adresu uvedenou v jeho kontaktních údajích u Poskytovatele. Písemnosti zasílané e-mailem se považují za doručené okamžikem jejich odeslání na e-mailovou adresu druhé smluvní strany. Písemnosti zasílané prostřednictvím poštovních služeb se považují za doručené třetím pracovním dnem po jejich odeslání na poslední známou poštovní adresu druhé smluvní strany, i když si adresát zásilku nepřevzme. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu informovat druhou stranu o změně svých kontaktních údajů.

V opačném případě se za doručenou považuje písemnost odeslaná na původní adresu.

4. Zásady zpracování osobních údajů jsou obsaženy v samostatném dokumentu, který je zveřejněn na Webu.
5. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatným či neúčinným, namísto neplatného nebo neúčinného ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému či neúčinnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatnost či neúčinnost ustanovení obchodních podmínek nemá vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení obchodních podmínek.
6. Tyto obchodní podmínky je Poskytovatel oprávněn jednostranně měnit, přičemž pro Klienta platí text obchodních podmínek účinný k datu, kdy došlo k objednáání Služby. Aktuální znění obchodních podmínek je zveřejněno na Webu.
7. Tyto obchodní podmínky jsou účinné ode dne 3.5.2026.
8. Uzavřením smlouvy Klient stvrzuje, že se s těmito VOP seznámil a souhlasí s nimi.