

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY VE ZNĚNÍ ÚČINNÉM OD 1. ČERVENCE 2023

PremaQ s.r.o.  
se sídlem Chaloupky 166, 267 62 Komárov  
IČ: 053 26 656, DIČ: CZ05326656  
(dále jen „poskytovatel“)

tímto stanoví v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“), pro poskytování služeb ve své provozovně tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“):

### I. Definice a zkratky

#### 1.1. Definice:

Následující pojmy užívané v tomto dokumentu znamenají a rozumí se jimi toto:

ceník	součást nabídky služeb poskytovatele definované v čl. III. VOP, zpřístupňován na recepci, nebo uvedený na webu společnosti <a href="http://www.astraklinika.cz">www.astraklinika.cz</a>
klient	fyzická osoba, která je pacientem poskytovatele ve smyslu z. č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách
nabídka	nabídka služeb uveřejněná prostřednictvím webu poskytovatele s uvedením ceny služeb v Ceníku poskytovatele
poskytovatel	PremaQ s.r.o., sídlo: Chaloupky 166, 267 62 Komárov, zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 261986, IČO: 053 26 656
provozovna / provozovny	odborná zdravotnická pracoviště poskytovatele provozovaná pod označením „Neurorehabilitační centrum ASTRA“ a/nebo též jen „klinika ASTRA“ ve kterých poskytovatel poskytuje zdravotní služby na základě platného oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Seznam pracovišť (provozoven) a jejich adresy jsou uvedeny na <a href="http://www.astraklinika.cz">www.astraklinika.cz</a> ; provozovnou se rozumí kterékoli z těchto pracovišť
recepce	recepce na pracovišti kterékoli z provozoven KLINIKY ASTRA
služby	veškeré služby nabízené poskytovatelem prostřednictvím Ceníku
uveřejnění	zajištění dostupnosti informace nebo dokumentu a jejich zpřístupnění klientům prostřednictvím pracovníků recepce nebo vyvěšením na recepci, nebo uvedení informace nebo dokumentu na webové stránce poskytovatele na adrese <a href="http://www.astraklinika.cz">www.astraklinika.cz</a>

#### 1.2. Zkratky:

GDPR	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů
OZ	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
VOP	Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele zpracované v tomto dokument, který poskytovatel zpřístupňuje na recepci

## II. Základní ustanovení

- 2.1. Poskytovatel je provozovatelem nestátních zdravotnických zařízení a klientům poskytuje v rámci předmětu své činnosti ve svých provozovnách zdravotní služby nehrzené z veřejného zdravotního pojištění v rozsahu svých oprávnění vydaných příslušnými orgány dle z. č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, k poskytování zdravotních služeb<sup>1</sup>, a dále též služby související s péčí o zdraví dle své nabídky.
- 2.2. Poskytovatel je oprávněn požadavek klienta na poskytnutí služeb odmítnout, pokud takové odmítnutí není v rozporu se zákonem o zdravotních službách. Služby mohou být poskytovány i prostřednictvím smluvních partnerů poskytovatele; za služby poskytované klientům prostřednictvím smluvních partnerů odpovídá poskytovatel.
- 2.3. Klient je oprávněn poskytování péče odmítnout a/nebo vůbec péči nepožadovat. Klient je spotřebitelem a objednatelem zdravotní služby či služeb poskytovaných poskytovatelem. Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.
- 2.4. Klient je povinen sdělit poskytovateli veškeré podstatné skutečnosti, které mohou ovlivnit poskytování péče, např. závažná onemocnění, infekční onemocnění a dlouhodobě užívané léky. Klient musí na pracovišti poskytovatele dodržovat jeho pokyny a nařízení týkající se pohybu a vstupu do prostor pracoviště; klient musí zejména dodržovat opatření nařizovaná v souvislosti s nákazou COVID-19; je-li si vědom skutečnosti, která představuje zvýšené riziko ohrožení nákazou COVID-19, je povinen toto sdělit poskytovateli, případně zrušit plánovaný termín poskytování služeb.
- 2.5. Klient je povinen oznámit poskytovateli vždy před započatím poskytování zdravotních služeb případná i aktuální narušení zdravotního stavu, která mohou způsobit nežádoucí komplikace.
- 2.6. Klient bere na vědomí, že prostory provozovny mohou být monitorovány kamerovým systémem.
- 2.7. VOP upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti s poskytováním služeb klientovi, a to na podkladě ujednání o poskytnutí služby učiněných buďto písemnou formou nebo prostřednictvím webové stránky, sjednaných telefonicky, emailem na dálku prostřednictvím e-mailové komunikace mezi poskytovatelem a klientem.
- 2.8. Ustanovení odchylná od těchto obchodních podmínek lze sjednat přímo ve smlouvě o poskytnutí služby (v potvrzené objednávce služby). Odchylná ustanovení ve smlouvě o poskytnutí služby mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.
- 2.9. Ustanovení těchto obchodních podmínek (včetně ceníku) může poskytovatel měnit či doplňovat. Práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek tímto ustanovením nejsou dotčena. Při změně ustanovení obchodních podmínek poskytovatel klientovi sdělí nové obchodní podmínky formou e-mailové komunikace, prostřednictvím webové stránky, nebo osobně prostřednictvím pracovníka recepce či jinak písemně. Klient má možnost do 14 dnů ode dne obdržení nového znění obchodních podmínek, odstoupit od smlouvy o poskytnutí služby.
- 2.10. Za smlouvu řídící se těmito VOP se považuje vzájemně potvrzená objednávka konkrétní služby poskytovatele nebo smlouva o poskytnutí ambulantních rehabilitací, smlouva o poskytnutí individuálního rehabilitačního programu nebo jiná smlouva uzavřená mezi poskytovatelem a klientem v níž je sjednáno, že se řídí těmito podmínkami.
- 2.11. Klient dle těchto obchodních podmínek je osoba, jež uzavřela smlouvu s poskytovatelem. V kontextu jednotlivých ustanovení je za klienta považována i osoba, které je na základě uzavřené smlouvy rehabilitační péče či jiná služba poskytována (ošetřovaný).

---

<sup>1</sup> Rozhodnutí o oprávnění k poskytování zdravotních služeb MHMP sp. zn. 080/P21 ze dne 4. 3. 2021 a Rozhodnutí o oprávnění k poskytování zdravotních služeb Jihomoravského kraje sp. zn. 3804/2022 ze dne 24. 5. 2022.

- 2.12. Nedílnou součástí těchto všeobecných obchodních podmínek je ceník služeb, který je vždy v aktuálním znění dále dostupný i na [www https://www.astraklinika.cz](https://www.astraklinika.cz).

### III. Nabídka služeb

- 3.1. Poskytovatel poskytuje péči na základě požadavku klienta v rozsahu dle předmětu své činnosti a odbornosti, v návaznosti na aktuální nabídku služeb a kapacitní možnosti poskytovatele. Aktuální nabídku poskytovatel uveřejňuje.
- 3.2. Poskytovatel nemá uzavřeny smlouvy se zdravotními pojišťovnami k úhradám z veřejného zdravotního pojištění.
- 3.3. Provozní doba, stejně jako kontakty na poskytovatele, se uveřejňují.

### IV. Uzavření smlouvy

- 4.1. Předmětem smlouvy je poskytnutí dohodnuté služby poskytovatelem klientovi, v termínu dohodnutém ve smlouvě a/nebo písemně (elektronicky) potvrzené objednávce, za cenu dle aktuálního Ceníku. Poskytovatel se zavazuje poskytnout klientovi dohodnuté služby, klient se zavazuje za poskytnuté služby uhradit sjednanou cenu.
- 4.2. Na základě doručení nezávazné poptávky poskytovateli, poskytovatel dle svých organizačních, technických a časových možností navrhne klientovi termín poptávané služby; smlouva je uzavřena vzájemným potvrzením termínu poskytnutí služby, a to formou sms (textové zprávy), e-mailem, osobně na pracovišti poskytovatele, podpisem závazné objednávky na vyplněném formuláři poskytovatele či písemné smlouvy, resp. doručením podepsaného vyhotovení závazné objednávky či smlouvy od klienta poskytovateli.
- 4.3. V případě, že má klient výhrady k některému z ustanovení uvedenému v závazné objednávce či k jednotlivým bodům smlouvy a učiní změny, musí být tyto změny potvrzeny a odsouhlaseny poskytovatelem, jinak nedojde k uzavření smlouvy. V případě, že i přes skutečnost, že klient provedl změny, poskytovatel tyto výslovně neodsouhlasil, ale započal plnit služby dle této smlouvy (pozměněné objednávky), považuje se započatí plnění služby za odsouhlasení změn navržených klientem.

### V. Cena

- 5.1. Cena služeb poskytovaných poskytovatelem (dále jen „cena“) je určena v ceníku poskytovatele. Aktuální platné znění ceníku je zveřejněno na webové stránce poskytovatele. Ceník je nedílnou součástí těchto VOP. Ceník může být kdykoli ze strany poskytovatele změněn, a to samostatně nebo současně se zněním VOP.
- 5.2. Cena je sjednána jako smluvní. Klienta před započatím čerpání služeb potvrzuje, že je seznámen s aktuálním platným ceníkem. Cena poskytovaných je splatná, není-li uvedeno jinak, do 10 dnů ode dne doručení faktury klientovi.
- 5.3. Klient je povinen uhradit cenu řádně a včas.

### VI. Storno podmínky, změna, zrušení či přerušení absolvování sjednaných služeb

- 6.1. Klient je povinen se dostavit k poskytnutí sjednaných služeb v termínu dohodnutém s Poskytovatelem (dále jen „termín“). Termín je závazný a rezervován, je-li potvrzen klientem a poskytovatelem. Nedostaví-li se klient k poskytnutí služeb, ačkoli má pro jejich poskytnutí rezervován termín u poskytovatele, přičemž nezruší termín vůbec a/nebo zruší termín ve lhůtách uvedených v tomto článku VOP, uhradí poskytovateli smluvní pokutu ve formě jednorázového storno poplatku (dále jen „storno poplatek“). Storno poplatek bude započten na náhradu škody, která vznikne poskytovateli v souvislosti s připraveností k poskytnutí sjednané služby, zejm. újma zahrnující zmeškaný čas pracovníka poskytovatele, celkovou přístrojovou a funkční připravenost poskytovatele pro poskytnutí služby v termínu rezervovaném pro klienta (a/nebo jím určenou ošetřovanou osobu). Klient je povinen termín zrušit písemně předem, a to formou sms (telefonické) zprávy a/nebo emailem na kontakty poskytovatele.

- 6.2. Pro poskytování služeb **ambulantní rehabilitace** stanoví poskytovatel následující storno podmínky a výši storno poplatku:  
Klient je oprávněn změnit či zrušit termín ambulantní rehabilitace, a to nejpozději **do 24 hodin** před sjednaným termínem. V případě, že klient zruší později než 24 hodin předem nebo se bez omluvy vůbec v termínu nedostaví, je povinen uhradit storno poplatek ve výši **600,- Kč** každý pozdě zrušený nebo zmeškaný (neomluvený) termín ambulantní rehabilitace.
- 6.3. Pro poskytování služeb **intenzivního rehabilitačního programu** (dále jen „**IRP**“) stanoví poskytovatel následující podmínky pro zrušení a změnu termínu a výši storno poplatku:
- 6.3.1 V případě, že klient zruší bez udání důvodu termín nástupu na IRP více než 30 dnů před zahájením IRP, nabídne poskytovatel klientovi nový termín. Nedohodnou-li se smluvní strany na novém náhradním termínu programu, považuje se zrušení nástupu na daný termín za odstoupení od smlouvy a smlouva je tímto ukončena. Poskytovatel vrátí klientovi dosud uhrazenou cenu, a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy došlo k odmítnutí náhradního termínu.
- 6.3.2 V případě, že klient zruší termín nástupu na IRP méně než 30 dnů před zahájením IRP z důvodu nemoci klienta, kterou doloží písemným lékařským potvrzením (zprávou), poskytovatel poskytne klientovi náhradní termín ve stejném rozsahu a za stejnou cenu. Klient je povinen poskytovateli doložit písemnou lékařskou zprávu.
- 6.3.3 V případě, že klient zruší termín méně než 30 dnů před zahájením IRP, aniž doloží důvody onemocnění dle odstavce výše, platí, že poskytovateli vzniká nárok na storno poplatek, jehož výše činí:
- 30 % z ceny IRP, pokud klient zruší termín IRP 30 - 15 dnů před zahájením IRP;
  - 50 % z ceny IRP, pokud klient zruší termín IRP 14 – 7 dnů před zahájením IRP;
  - 100 % z ceny IRP, pokud klient zruší termín IRP méně než 7 dnů před zahájením IRP nebo nezruší termín vůbec;
- 6.4. Pro případy, kdy dojde k **přerušeni již zahájeného poskytování služeb IRP**, platí následující podmínky:
- 6.4.1 Přeruší-li klient již zahájený IRP z důvodu nemoci, kvůli které není schopen dále v IRP pokračovat, je klient povinen bez zbytečného odkladu tuto skutečnost sdělit poskytovateli a doložit písemné lékařské potvrzení této skutečnosti. Poskytovatel nabídne klientovi 3 nové náhradní termíny IRP v tom rozsahu, ve kterém zbývá IPR vyčerpat, a to v následujících 3 kalendářních měsících, jež bezprostředně navazují na měsíc, ve kterém došlo k přerušeni IRP z důvodu nemoci. V případě, že klient nevyužije ani jeden z nabízených termínů, tyto odmítne nebo se na daný termín se nedostaví, považuje se tímto zbývající rozsah IRP za vyčerpaný a služba za poskytnutou; klientovi nevzniká nárok na vrácení poměrné částky z ceny IRP.
- 6.4.2 V případě, že se klient nedostaví na některý z termínů zahájeného IPR aniž zmeškání či přerušeni IPR neodůvodní jak uvedeno v odstavci výše, považuje se daný termín v rámci IPR za absolvovaný a klient nemá nárok na vrácení ceny poměrné částky IRP připadající na jím nevyužitě (neodebrané) služby.
- 6.5. V případě, že poskytovatel nabízí klientovi nový (náhradní) termín poskytnutí služby, poskytovatel neručí za to, že danou službu bude provádět a poskytovat stejný pracovník poskytovatele jako u původního termínu.
- 6.6. Storno poplatek je splatný na podkladě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem se splatností 10 dní ode dne odeslání dokladu klientovi.

## VII. Ostatní práva a povinnosti smluvních stran

- 7.1. Klient je povinen všechny údaje a informace, jež uvede v nezávazné poptávce, v objednávce či ve smlouvě nebo jiném dokumentu, uvést pravdivě, úplně, v aktuální znění. Totéž platí o všech informacích a údajích sdělených poskytovateli nebo jeho pracovníkovi v průběhu poskytování služby.

- 7.2. Klient je povinen v průběhu poskytování služby spolupracovat s pracovníky poskytovatele, zejména sdělovat veškeré podstatné informace, nezamlčet žádné informace o zdravotním stavu, zejména sdělit informace o infekčních onemocněních se kterými přišel do styku před započatím poskytování služeb, či kterými by mohl trpět, zejména i s ohledem na opatření proti šíření infekce COVID-19 sdělit veškeré případné změny zdravotního stavu před zahájením poskytnutí služby i v průběhu vždy bezodkladně sdělit případné nežádoucí efekty či účinky poskytnutí služby.
- 7.3. Klient je povinen ve sjednaný termín dostavit se včas, nejpozději 15 minut před sjednaným termínem, aby měl dostatek času se připravit na terapii (převléct se, zajít si na toaletu apod.). Klient je povinen dbát pokynů poskytovatele, a rovněž pokynů jeho personálu.
- 7.4. Klient je povinen se v prostorách poskytovatel chovat tak, aby nedošlo k poškození majetku poskytovatele ani jiných osob a zejména chovat se tak, aby nedošlo k ohrožení či újmě na zdraví své či jiných osob v objektu. Klient je povinen dodržovat základní bezpečnostní opatření a respektovat pokyny týkající se požární ochrany, prevence bezpečnosti osob aj. tak, aby nedošlo k žádné škodě jak na zdraví, tak majetku. Ve všech objektech a prostorách provozovny je sjednán zákaz kouření. Klient je povinen řídit se pokyny poskytovatele platnými v provozovně.
- 7.5. V případě, že klient nebo osoba, které je poskytována služba, je dítě do 15 let, nebo osoba, jež není schopna sama se o sebe postarat v běžných záležitostech, nebo osoba se zdravotním omezením, vadou řeči, zraku, s mentálním postižením či tělesným omezením, může absolvovat péči a služby poskytované poskytovatelem v případě, že mu na žádost poskytovatele a/nebo s jeho souhlasem bude zajištěna potřebná péče ze strany doprovázející dospělé osoby, kdykoli na požádání poskytovatele. O tom, zda je doprovod takové osoby v tomto případě nezbytný, rozhoduje poskytovatel.
- 7.6. Klient má právo na poskytnutí služeb ve sjednaném rozsahu a uhrazené ceně.
- 7.7. Klient má právo být srozumitelně informován, v dostatečném rozsahu o svém zdravotním stavu, o účelu, povaze, předpokládaném přínosu služeb, možných důsledcích a rizicích, má právo dotazovat se k navrhovanému postupu a právo na dostatečné vysvětlení všech postupů týkající se jeho osoby. Jde-li o nezletilého klienta (osoby, které je poskytována služba) nebo klienta, který je omezen svéprávností, právo na informace o zdravotním stavu a právo klást otázky náleží zákonnému zástupci a opatrovníkovi pacienta a pacientovi, je-li k takovému úkonu přiměřeně rozumově a volně vyspělý. Klient se může vzdát práva na podání těchto informací, o této skutečnosti bude učiněn písemný záznam. Klient bude průběžně informován osobně.
- 7.8. Klient má právo při poskytování služeb na úctu, důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí v souladu s charakterem poskytovaných služeb. Klient má dále právo na nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce nebo opatrovníka, v případě nezletilé osoby; Dospělý klient má právo na nepřetržitou přítomnost osoby jim určené, osoby určené opatrovníkem, osoby blízké apod. nenaruší-li jejich přítomnost poskytování služeb.
- 7.9. Klient má právo kdykoli ukončit poskytování služeb u poskytovatele (odstoupit od smlouvy), v takovém případě se postupuje podle důvodu ukončení v souladu s ustanoveními čl. VI těchto VOP upravujícími zrušení (storno) služeb.
- 7.10. Klient má právo vyjádřit se a odmítnout přítomnost osob, které přímo poskytují služby, jež byly sjednány a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka (fyzioterapeuta). Klient bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že z důvodů provozních nelze zcela zajistit, aby poskytování péče nezhlédly a nebyly přítomny jiné osoby.
- 7.11. Klient se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem (pes asistenční nebo vodící), má právo s ohledem na svůj aktuální zdravotní stav na doprovod a přítomnost psa u sebe ve zdravotnickém zařízení, a to způsobem stanoveným vnitřním řádem tak, aby nebyla porušována práva ostatních klientů.
- 7.12. Klient má právo nahlížet do zdravotních záznamů poskytovatele týkající se jeho osoby.
- 7.13. Klient má právo vyjádřit se ke kvalitě poskytovaných služeb a žádat nápravu vadného stavu.
- 7.14. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděl v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb. Touto povinností poskytovatel zavazuje i všechny své pracovníky.

- 7.15. Poskytovatel má právo a toto si vyhrazuje kdykoli odmítnout poskytování služeb klientovi, a to i bez uvedení důvodů, zejména však z důvodu nevhodnosti daných služeb ve vztahu ke zdravotnímu stavu klienta a z důvodu kapacitních. Poskytovatel je oprávněn kdykoli odstoupit od uzavřené smlouvy. V případě, bude-li odstoupení učiněno výhradně z důvodů na straně poskytovatele (organizační, technické, kapacitní), vrátí poskytovatel celkovou cenu dosud nevyužitých služeb k rukám klienta nebo osoby, jež cenu uhradila za něj.
- 7.16. Klient bere na vědomí, že sjednané služby (rehabilitační péče) jsou služby, jež mají přispět ke zlepšení jeho zdravotního stavu či tento udržet. **V případě poskytování těchto služeb je možno očekávat pozitivní účinek na zdravotní stav, ale i přes veškerou snahu poskytovatele, nemusí být tento efekt hned viditelný či se nemusí dostavit – na tuto skutečnost poskytovatel tímto výslovně klienta upozorňuje.** Pozitivní ovlivnění zdravotního stavu je závislé na mnoha proměnných (zejména na aktuálním celkovém zdravotním stavu klienta, jeho spolupráci aj.). Klient bere na vědomí, že rehabilitační péče a služby s ní spojené, jsou služby, jež výrazný a viditelný účinek na zdraví klienta, přináší zejména při pravidelném a intenzivním využití. Efekt klasických rehabilitačních metod je výrazně podpořen doplňkovými léčebnými terapiemi. **Klient bere na vědomí, že jím očekávaný výsledek terapie se nemusí dostavit.**
- 7.17. Poskytovatel v žádném případě neodpovídá za jakékoli škody na zdraví či majetku, přímou či nepřímou újmu, jež klientovi vznikne v důsledku nebo v souvislosti s tím, že klient:
- zamlčel, vědomě neposkytl, neuvedl, nedodal včasné, aktuální, úplné a přesné informace o svém zdravotním stavu, a to předem i v průběhu poskytování služeb
  - zamlčel nové zdravotní problémy, nesdělil aktuální zdravotní stav, nesdělil případné nežádoucí efekty terapie, zamlčel infekční onemocnění či styk s osobou trpící infekčním onemocněním
  - přes výslovné upozornění o nevhodnosti některého postupu na tomto trval
  - porušil některé z ustanovení těchto VOP
  - porušil některé z provozního řádu
  - porušil přímý pokyn poskytovatele.
- 7.18. S ohledem na ochranu soukromí ostatních klientů, na ochranu soukromí fyzioterapeutů a ochranu práv poskytovatele, je zakázáno průběh poskytování rehabilitační péče resp. všech poskytovaných služeb jakkoli natáčet, pořizovat audiovizuální záznamy, záznamy zvukové či obrazové, bez výslovného souhlasu poskytovatele.
- 7.19. Poskytovatel se souhlasem klienta má právo pořizovat fotografie a audiovizuální záznamy průběhu poskytování služeb, a to pro vedení interních záznamů a pro možnost vyhodnocení, zda poskytované služby přináší pozitivní výsledek. Takové záznamy je poskytovatel oprávněn využít i pro vlastní vědecké, statické, výukové či jiné účely.
- 7.20. Veškeré záznamy – fotografie či audiovizuální záznamy – mohou být předány třetím osobám či zveřejněny jen s výslovným souhlasem klienta (mimo účely vědecké, publikační či výukové). Poskytovatel dbá, aby případným užitím záznamu nebyla snížena důstojnost klienta.

## VIII. Uplatnění vad

- 8.1. V případě, že klientovi nejsou nebo nebyly služby poskytovány v rozsahu a kvalitě tak, jak byly sjednány, má klient právo vytknout vady. Klient na vady upozorní písemnou formou, když je povinen reklamaci doručit poskytovateli bezodkladně, poté, kdy klient zjistil či mohl zjistit porušení, nejpozději ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy došlo k porušení povinností poskytovatele. Klient je povinen srozumitelně a podrobně v reklamaci popsat, v čem spočívá porušení povinností poskytovatele a poskytnout následně poskytovateli součinnost k vyřízení reklamace.
- 8.2. Poskytovatel ve lhůtě nejpozději 30 dnů sdělí klientovi písemné stanovisko k jeho reklamaci. Ve výjimečných případech může být tato lhůta prodloužena až na 60 dnů, o této skutečnosti však poskytovatel klienta předem písemně upozorní.

- 8.3. V případě, že poskytovatel shledá reklamaci jako oprávněnou, má klient právo na přiměřenou slevu z ceny služeb či doplnění chybějícího sjednaného rozsahu v náhradních termínu.
- 8.4. V případě, že reklamační bude shledána jako neoprávněná, bude o této skutečnosti klient písemně upozorněn a reklamační se považuje za vyřízenou.

## **IX. Závěrečná ujednání**

- 9.1. Poskytovatel je správcem osobních údajů klienta. Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s příslušnými právními předpisy zejména z. o zpracování osobních údajů č. 110/2019 Sb. a Nařízením EU č. 2016/679 Obecné nařízení o ochraně OU (GDPR). Poskytovatel informuje klienta, že v souladu s uvedenými právními předpisy má v oblasti ochrany osobních údajů právo na informace. Veškeré oprávnění a práva klienta jsou uvedena v dokumentu Prohlášení o zpracování osobních údajů. Klient přijetím těchto VOP prohlašuje, že byl seznámen se svými právy, podrobně si daná ujednání přečetl a seznámil s hlavními zásadami zpracování osobních údajů. Podrobnosti na webových stránkách poskytovatele v sekci GDPR. V případě dotazů neváhejte poskytovatele kontaktovat e-mailem, telefonicky či písemně.
- 9.2. Poskytovatel a klient se dohodli, že veškerá komunikace mezi nimi může být činěna písemně či formou e-mailové komunikace, když e-mailová komunikace je postavena na roveň klasické písemné formě. E-mail se považuje za doručený v den odeslání na předem sjednanou, platnou e-mailovou adresu.
- 9.3. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.
- 9.4. Smluvní vztahy mezi klientem a poskytovatelem a tyto obchodní podmínky jsou uzavírány v jazyce českém a řídí se právním řádem České republiky, zejména OZ a předpisy upravujícími poskytování zdravotních služeb.
- 9.5. Tyto VOP jsou platné okamžikem vydání a v plném rozsahu nahrazují s účinností od 1. července 2023 dosavadní Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele ze dne 1. 12. 2022.

PremaQ s.r.o., v Praze dne 1. 7. 2023