

## **OBCHODNÍ PODMÍNKY Rehabilitace Klášter s.r.o.**

### **ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ**

Rehabilitace Klášter s.r.o., se sídlem na adrese Sušilova 1751/1, Předměstí, 746 01 Opava, IČO: 09910000, sp. zn. C 84766 vedená u Krajského soudu v Ostravě (dále jen „Společnost“) provozující Poskytování zdravotních služeb v oboru fyzioterapie, Poskytování zdravotních služeb v oboru rehabilitační a fyzikální medicína,

tímto vydává tyto obchodní podmínky (dále jen „Obchodní podmínky“). Obchodní podmínky upravují práva, povinnosti a způsob poskytování služeb Společností třetím osobám (dále jen „Klient“).

### **DEFINICE POJMŮ**

Ceníkem služeb se rozumí přehled finančních částek a jednotlivých služeb poskytovaných Společností, který je uveden v ambulanci lékařů či na webových stránkách [www.rehabilitaceklaster.cz](http://www.rehabilitaceklaster.cz) (dále jen „Web“) v sekci CENÍK. Platnost nového Ceníku služeb ruší platnost dosavadního. Všechny ceny jsou platné pro poskytnutí v prostorách Rehabilitace Klášter s.r.o.

Individuálním cvičením se rozumí cvičení:

- a) jednoho Klienta s jedním instruktorem, nebo
- b) skupina dvou Klientů s jedním instruktorem.

Skupinovým cvičením se rozumí Otevřené skupinové cvičení a Uzavřené skupinové cvičení, pro maximálně 15 Klientů, dle termínu cvičení uvedeném v Rezervačním systému.

- a) Otevřeným skupinovým cvičením se rozumí Skupinové cvičení, kdy si Klient rezervuje místo na Skupinové cvičení jednorázově.
- b) Uzavřeným skupinovým cvičením se rozumí Skupinové cvičení, které je rozvrženo do pevně stanovených časových úseků, má přesně stanovený začátek a konec včetně počtu lekcí a Klient se zavazuje zúčastnit se lekcí.

Registrace je úkon, kdy Klient zadává své osobní údaje do Rezervačního systému a odesílá je Společnosti. Během registrace Klient zadává tyto osobní údaje: jméno, příjmení, pohlaví, e- mailovou adresu, telefon, datum narození (dále jen „Osobní údaje“). Společnost zpracovává osobní údaje podle čl. **OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A COOKIES** těchto Obchodních podmínek. Registrací Klient potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s těmito Obchodními podmínkami.

Uživatelský účet je individuální účet Klienta evidovaný na webových stránkách Rezervačního systému na základě Registrace. Uživatelský účet Klient používá k přihlášení na Službu.

Rezervačním systémem se rozumí softwarové řešení, kde si Klient vytvoří online Uživatelský účet, a který Klient používá k rezervaci Služby.

Službou se rozumí zejména Individuální nebo Skupinové cvičení, workshopy, akce nebo jiná služba pořádaná společností.

Studiem se rozumí provozovna Společnosti na adrese Sušilova1, Opava. Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu na Služby se Společností.

## **SLUŽBY**

Společnost poskytuje Služby na základě a v rozsahu živnostenského oprávnění:

## **UZAVŘENÍ SMLOUVY, REZERVACE A ZRUŠENÍ REZERVACE**

Objednání Služby je návrhem na uzavření kupní smlouvy na Službu (dále jen „Smlouva“). Službu lze objednat v Rezervačním systému, telefonicky nebo osobně v ambulanci rehabilitace Klášter s.r.o. Společnost si vyhrazuje právo nepřijmout návrh na uzavření Smlouvy bez uvedení důvodu. Smlouva je uzavřena přijetím návrhu na uzavření Smlouvy ze strany Společnosti.

Objednání Služby lze spojit se sjednáním konkrétního termínu konkrétní Služby (dále jen „Rezervace“). Rezervace je dokončena sjednáním termínu na Službu v Rezervačním systému, telefonicky nebo osobně a (i) zaplacením Služby osobně, nebo (ii) vlastnictvím dostatečného Kreditu na úhradu Otevřeného skupinového cvičení v Uživatelském účtu.

Objednání a Rezervaci přes Rezervační systém Společnost potvrdí e-mailem. Společnost není povinna umožnit účast na Službě Klientovi, který neprovedl Rezervaci.

Ceny Služeb jsou uvedené v Ceníku služeb. Ceny v Ceníku služeb jsou úplné a konečné. Další platby nebudou účtovány. Ceny a Ceník služeb se mohou měnit. Ceny služeb poskytovaných Společností mimo budovu rehabilitace budou sjednány vždy před poskytnutí konkrétní Služby individuálně, jinak platí ceny obvyklé.

Zaplacením Služby se rozumí osobní zaplacení nebo stržení Kreditu z Uživatelského účtu.

Klient je oprávněn zrušit Rezervaci nejpozději 10 hodin před začátkem Služby, není-li v těchto Obchodních podmínkách uvedeno jinak. Rezervace se ruší v Rezervačním systému, osobně nebo telefonicky. V případě zrušení Rezervace později, než je uvedeno ve větě první, cena Služby propadá. V případě zrušení Rezervace včas se Kredit Klientovi vrátí nebo mu bude vydán průkaz, který jej opravňuje k účasti na jedné Službě jakéhokoliv volného Otevřeného skupinového cvičení (dále jen „Permanentka“). Permanentka platí 10 měsíců od doby zakoupení. Uplynutím doby permanentka propadá.

Nejsou-li 10 hodin před zahájením cvičení rezervováni na Skupinové cvičení alespoň 4 Klienti, Služba se nekoná. Nekoná-li se Služba, Společnost je oprávněna odstoupit od Smlouvy a rezervování Klienti, kteří platili cenu Služby osobně, mají právo na vrácení ceny Služby. Klientům, kterým měla být cena Služby stržena z Kreditu, cena Služby stržena nebude.

## **KREDIT**

Kreditem se rozumí finanční prostředky, které Klient převede na bankovní účet Společnosti pod správným variabilním symbolem nebo zaplatí v hotovosti na recepci Společnosti a tyto Společnost připíše ve formě kreditu na Uživatelský účet Klienta.

Kredit lze použít jen na zaplacení ceny Skupinového cvičení. Stržením Kreditu se rozumí snížení stavu Kreditu v Uživatelském účtu.

Společnost je oprávněna strhnout Kredit z Uživatelského účtu v okamžiku, kdy Klient provede Rezervaci a zvolí zaplacení Kreditem, umožní vstup Klientovi na Službu bez Rezervace nebo kdy dojde k propadnutí ceny Služby podle těchto Obchodních podmínek.

Při nákupu Kreditu ve výši uvedené v ambulanci společnosti či na webu, může být cena Služby zvýhodněna.

Platnost Kreditu je 10měsíců od připsání na Uživatelský účet Klienta. Klient je povinen Kredit v uvedené lhůtě vyčerpat, ledaže platnost Kreditu prodlouží. Platnost Kreditu lze prodloužit o dalších 10 měsíců dobitím dalšího Kreditu v době platnosti původního Kreditu. Platnost Kreditu se prodlužuje ode dne následujícího po dni, kdy na účet Společnosti byl další Kredit připsán.

Kredit je nepřenositelný na jiné osoby a nelze jej proměnit za zboží ani peníze. Nevyčerpá-li Klient Kredit v době jeho platnosti, Kredit propadá.

### **UZAVŘENÉ SKUPINOVÉ CVIČENÍ A WORKSHOP**

Cena Uzavřeného skupinového cvičení a workshopu je uvedena v Ceníku služeb nebo v Rezervačním systému. Uzavřené skupinové cvičení a workshop Klient rezervuje přes Rezervační systém nebo osobně ve společnosti. Rezervace je závazná až po zaplacení převodem na bankovní účet Společnosti nebo osobně ve Studiu. Zrušit Uzavřené skupinové cvičení je možné písemně nejpozději 7 dní před začátkem první lekce. Po tomto termínu cena (všech lekcí v rámci Uzavřeného skupinového cvičení) propadá.

### **INDIVIDUÁLNÍ CVIČENÍ**

- 1. Cena za Individuální cvičení je uvedena v Ceníku služeb. Individuální cvičení je možné rezervovat jen telefonicky nebo osobně ve Společnosti.
- 2. Rezervaci Individuálního cvičení lze zrušit osobně či telefonicky.

Společnost má právo odstoupit od Smlouvy v případech uvedených v těchto Obchodních podmínkách a dále i bez uvedení důvodu. Odstoupí-li Společnost od Smlouvy bez uvedení důvodu, je povinna vrátit Klientovi cenu Služby na základě písemné žádosti Klienta, byla-li cena Služby zaplacená.

Klient, který je Spotřebitelem má právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů, pokud byla Smlouva uzavřena distančním způsobem, zejména v Rezervačním systému, a to bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce. Rozhodne-li se Spotřebitel využít tohoto práva, je povinen odstoupení od Smlouvy prokazatelně ve lhůtě na formuláři oznámit Společnosti písemně do sídla nebo na e-mail [info@rehabilitaceklaster.cz](mailto:info@rehabilitaceklaster.cz) Klient nemá právo na odstoupení od Smlouvy v případě, že se zúčastnil Služby. Klient nemá právo odstoupit od Smlouvy, jestliže mu Služba byla splněna s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy.

### **REKLAMACE A ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ**

Reklamací Služby je Klient povinen uplatnit písemně u Společnosti bez zbytečného odkladu poté, co se dozví o důvodu reklamacie, nejpozději do 3 kalendářních dnů od poskytnutí Služby. není-li stanoveno jinak.

Pozdější reklamace Společnost zamítne. Klient v reklamaci uvede, kdy Službu čerpal a o jakou Službu jde, a popíše reklamované vady. Spotřebiteli je Společnost povinna vydat písemné potvrzení o tom, kdy Spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Spotřebitel požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení odstranění vady a době trvání.

## **MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ**

1. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs> . Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

2. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

3. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

## **ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**

U Spotřebitelů Společnost rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do pěti pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Společnost se Spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení Smlouvy. Reklamace se uplatňuje osobně v sídle Společnosti, písemně nebo na e-mail [info@rehabilitaceklaster.cz](mailto:info@rehabilitaceklaster.cz)

Klient, který je Spotřebitelem, je oprávněn se v případě neuznání reklamace, nebo jakéhokoliv jiného sporu se Společností obrátit na nezávislé centrum řešení spotřebitelských sporů České obchodní inspekce (ČOI) a zahájit bezplatný proces mimosoudního jednání. Podrobnosti o podmínkách a způsobu zahájení mimosoudního jednání jsou uvedeny na stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## **POVINNOSTI JEDNÁNÍ A CHOVÁNÍ V prostorách Rehabilitace Klášter s.r.o.**

Vstup do cvičební místnosti je Klientům umožněn 10 minut před začátkem Služby.

Klienti jsou povinni odložit svou obuv ve vstupní chodbě do botníku a věci do uzamykatelných skříněk. Za poškození zámku skřínky nebo ztrátu klíčku bude Klientovi účtována smluvní pokuta ve výši 200 Kč. Skřínka není určena k odložení cenností. Má-li Klient u sebe cennosti, je povinen o tom informovat zástupce

Společnosti a řídit se pokyny zástupce k uložení cenností na určené místo, jinak Společnost neodpovídá za vzniklou škodu.

Vznikne-li Klientovi jednáním nebo opomenutím Společnosti újma, právo na náhradu musí Klient uplatnit u Společnosti bez zbytečného odkladu. Právo na náhradu škody na majetku nebo na zdraví, které vzniknou při plnění Služby v cvičební místnosti zanikne, nebylo-li Klientem uplatněno před odchodem ze místnosti po skončení Služby, které se Klient účastnil a během které mu vznikla škoda.

Ve všech prostorách Rehabilitace Klášter s.r.o. je zakázáno kouřit, používat svíčky, vonné tyčinky a rozdělovat jakýkoliv otevřený oheň nebo kouř, jinak Klient odpovídá za škodu, zejména za škodu z marného výjezdu hasičů k poplachu způsobeného elektronickým protipožárním systémem.

Osoby mladší 15 let mohou čerpat Službu pouze v doprovodu zákonného zástupce. Za újmu těchto osob v souvislosti s čerpáním Služby Společnost neodpovídá.

Do prostor je zakázán vstup osobám pod vlivem alkoholu, drog, jedů a jiných návykových látek.

Je zakázáno úmyslně ničit a znečišťovat prostory. Dále je zakázáno odnášet jakékoliv věci, které jsou ve vlastnictví Společnosti, ledaže s tím Společnost souhlasí.

Klient má povinnost dostavit se na Službu včas, ve vhodném sportovním oblečení. Je-li v Rezervačním systému uvedeno, že si Klient na Službu má vzít cvičební pomůcku, je povinen tak učinit, jinak mu může být poskytnutí Služby odmítnuto, Společnost je oprávněna odstoupit od Smlouvy a cena Služby propadá.

Společnost upozorňuje Klienty, že mohou čerpat Službu pouze pokud to jejich zdravotní stav umožňuje. V případě jakýchkoliv zdravotních potíží má Klient povinnost konzultovat svůj zdravotní stav se svým obvodním lékařem nebo specialistou a upozornit na něj zástupce Společnosti. V případě, že Klient zjistí, že jeho zdravotní stav neumožňuje čerpání Služby nebo pokračování čerpání Služby (např. nemoc, těhotenství, úraz apod.), je povinen toto ihned oznámit Společnosti a ukončit čerpání Služby.

Pokud Společnost zjistí, že zdravotní stav Klienta neumožňuje čerpat Službu, může mu doporučit, aby zvážil další čerpání Služby.

Společnost je oprávněna vyloučit Klienta z čerpání Služby, má-li za to, že jeho zdravotní stav neumožňuje čerpání Služby. V takovém případě se má za to, že Společnost odstoupila od Smlouvy pro porušení povinnosti Klienta čerpat Službu pouze pokud to jeho zdravotní stav umožňuje a cena Služby propadá.

Společnost není odpovědná za jakékoliv škody na zdraví či majetku, které si Klient způsobí úmyslně, z nedbalosti, neopatrnosti nebo přeceněním své fyzické kondice.

## **OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A COOKIES**

Při nakládání s Osobními údaji Společnost postupuje v souladu s nařízením EU 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. Podrobnosti o nakládání s Osobními údaji jsou uvedeny na Webu. Žádosti, námitky, uplatnění práv ve vztahu k Osobním údajům lze zasílat do sídla Společnosti Správce nebo na e-mail: [info@rehabilitaceklaster.cz](mailto:info@rehabilitaceklaster.cz)

Web využívá následující druhy cookies. AdWords, typ: Tracking, Konverzní, Remarketing, doba trvání: 540 dní Facebook, typ: Tracking, Konverzní, Remarketing, doba trvání: 180 dní Sklik, typ: Tracking, Konverzní,

Remarketing, doba trvání: 540 dní Google Analytics, typ: Tracking, Konverzní, Remarketing, doba trvání: 50 měsíců

Web rezervačního systému rk.nase-ambulance.cz používá pouze nezbytné technické cookies, doba trvání 2 dny .

Platby mohou probíhat pomocí platební brány společnosti ThePay.cz, s.r.o. . Informace o používané platební bráně ThePay včetně jejich obchodních podmínek jsou dostupné na stránkách thepay.cz .

## **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- Klient, který poruší povinnost uvedenou v těchto Obchodních podmínkách a způsobí tím Společnosti škodu, je povinen tuto škodu zaplatit. Povinnost zaplatit škodu je splatná dnem, kdy Společnosti škoda vznikla a kdy vznik škody oznámila Klientovi.
- Společnost je oprávněna započíst smluvní pokutu, právo na náhradu škody nebo jiné peněžité pohledávky podle těchto Obchodních podmínek na Kredit Klienta.
- Je-li v těchto Obchodních podmínkách uvedeno, že Kredit, cena Permanentky nebo cena Služby propadá, má se za to, že Klient porušil svoji povinnost danou těmito Obchodními podmínkami a je povinen zaplatit Společnosti smluvní pokutu ve výši Kreditu, Permanentky nebo ceny Služby. Smluvní pokuta je splatná dnem následujícím po uplynutí platnosti Kreditu, platnosti Permanentky nebo dnem následujícím po termínu Rezervace Služby. Společnost je oprávněna započíst Kredit, cenu Permanentky nebo cenu Služby na smluvní pokutu.
- Společnost je oprávněna zrušit Klientovi Uživatelský účet bez uvedení důvodu. Má-li Klient v Uživatelském účtu Kredit a Společnost Uživatelský účet zruší, vyplatí Společnost zbývající Kredit na základě písemné žádosti Klientovi.
- Klient bere na vědomí, že tyto Obchodní podmínky jsou běžným obchodním stykem podle § 1752 občanského zákoníku, tvoří nedílnou součást Smlouvy a Společnost je oprávněna je v přiměřeném rozsahu měnit. Změnu Společnost oznámí Klientovi e-mailem nebo osobně. Klient má právo změny odmítnout a Smlouvu písemně vypovědět ve výpovědní době dva měsíce, která běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi Společnosti.
- Společnost neodpovídá za funkčnost Uživatelského účtu ani Rezervačního systému.
- Text Obchodních podmínek je Klientům k dispozici v papírové podobě na ambulanci Rehabilitace Klášter s.r.o.
- Tyto Obchodní podmínky nabývají účinnosti od 1.3.2023.