

Všeobecné obchodní podmínky

Tyto všeobecné obchodní podmínky se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).

I. Úvodní ustanovení

1. Následující Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) vydává společnost rehabilitace Be Balanced s.r.o., IČ: 05660483, se sídlem Rybničná 18/1, Liboc, 162 00 Praha 6, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 268246 (dále jen „**Poskytovatel**“ či „**Prodejce**“).
2. Poskytovatel je provozovatelem nestátního zdravotnického zařízení a poskytovatelem zdravotní péče v rozsahu rozhodnutí o registraci nestátního zdravotnického zařízení ze dne 6. 3. 2017 ve znění pozdějších změn.
3. **Webovou** či **internetovou stránkou** se rozumí stránky Poskytovatele: <https://www.bebalanced.cz>.
4. **Klientem** Služby je každá osoba, která v souladu s těmito VOP čerpá Službu osobně, případně v doprovodu svého zákonného zástupce (zákonných zástupců). Klient nebo jeho zákonný zástupce (zákonní zástupci) je osobou s plnou způsobilostí k právním úkonům.
5. Poskytovatel stanoví v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**OZ**“), pro zajištění poskytovaných služeb klientům na svém pracovišti: Be Balanced, Rybničná 18/1, Praha 6, 161 00 tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“), které upravují (i) poskytování služeb uvedených v čl. II. VOP (ii) prodej digitálního obsahu, permanentek, zvýhodněných balíčků a dárkových poukazů na webovém rozhraní Poskytovatele.

II. Poskytování služeb

1. Poskytovatel poskytuje svým Klientům následující služby:
 - a) Služby péče o zdraví sledující léčebný cíl a doplňkové služby úzce související s touto péčí o zdraví (fyzioterapie, RHB lékařství, analýza pohybu, sportovně-lékařská diagnostika, funkční medicína, populárně-naučné semináře, skupinová cvičení, naturopatie),
 - b) další komerční služby související s péčí o zdraví dle nabídky Poskytovatele (video lekce cvičení či dárkové poukazy),
 - c) služby administrace a organizace poskytovaných služeb, (dále také jen jako „**Služby**“).
2. Poskytovatel poskytuje Klientovi odbornosti nelékařské zdravotnické Služby na základě specializačního vzdělávání nelékařských zdravotnických pracovníků dle zákona č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o nelékařských zdravotnických povoláních), a to odbornou způsobilost k výkonu povolání fyzioterapeuta dle § 24 zákona o nelékařských zdravotnických povoláních. Poskytovatel poskytuje Klientovi lékařské zdravotnické služby v rámci programu funkční medicíny a rehabilitačního lékařství.
3. K využití Služby není nutná předchozí návštěva lékaře. Poskytovatel provádí vlastní diagnostiku. Nicméně v případě, kdy má Klient zprávu od jiného diagnostického zdravotníka se specializací na léčbu pohybového aparátu (dokumentaci v listinné podobě, na CD, popis RTG, MRI, apod.), specialista Poskytovatele ji může použít jako další informaci ke stanovení diagnózy a nejvhodnější následné péči formou individuálního léčebného postupu.

4. V případě, kdy se Klient nemůže dostavit na naplánovanou Službu, je povinen se omluvit minimálně 24 hodin pracovního dne před rezervovaným termínem. Neomluvená terapie či služba nebo terapie či služba omluvená v období kratším než 24 hodin pracovního dne podléhá storno podmínkám, uvedeným na webových stránkách pod záložkou <https://www.bebalanced.cz/obnoveni-storno-poplatku/>.

III. Práva a povinnosti stran

1. Klient vůči Poskytovateli prohlašuje, zaručuje a zavazuje se, že:
 - a) je plně způsobilý k právním úkonům, případně čerpá Službu se svým zákonným zástupcem,
 - b) veškeré údaje, které o sobě před zahájením Služeb i v průběhu terapie před každou další navazující terapií poskytne, jsou pravdivé, úplné, přesné a správné,
 - c) se před zahájením užívání Služby důkladně seznámil s těmito VOP, zcela jim rozumí a souhlasí s nimi,
 - d) zaplatit Poskytovateli v požadovaném termínu plnou cenu Služeb.
2. Klient má právo:
 - a) být dostatečně a úplně informován Provozovatelem o Službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně, způsobu jejich úhrady,
 - b) na řádné poskytnutí Klientem objednaných, Provozovatelem potvrzených a zaplacených Služeb.
3. Provozovatel je vůči Klientovi povinen:
 - a) poskytnout Klientovi veškeré informace dle VOP,
 - b) potvrdit Klientovi řádně objednané Služby,
 - c) zabezpečit Klientovi Služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě.

IV. Uživatelský účet

1. Na základě registrace Klienta provedené na webové stránce může nakupující přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může nakupující provádět objednávání permanentek na služby (dále jen „uživatelský účet“). Permanentkou se pro účely uživatelského účtu rozumí zvýhodněné balíčky obsahující určitý počet lekcí (návštěv) na skupinová cvičení, masáže, video lekce.
2. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Klient je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu.
3. Klient není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.
4. Prodávající může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy nakupující svůj uživatelský účet déle než 3 roky nevyužívá, či v případě, kdy nakupující poruší své povinnosti ze smlouvy (včetně obchodních podmínek).
5. Klient bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodejce, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

V. Cena Služeb a jejich úhrada

1. Cena za užívání Služeb je stanovena dle aktuálního platného ceníku umístěného na webových stránkách Poskytovatele v sekci „Ceník“. V cenách je již zahrnuta zákonná sazba DPH.
2. Cena předplacených produktů Služby je splatná vždy před zahájením jejich čerpání. Cena za jednotlivou Službu je splatná v den čerpání Služby.

3. V případě domluvy mezi Klientem (nebo jeho zaměstnavatelem) a Poskytovatelem je možné cenu za Služby uhradit formou faktury. Splatnost faktur je 7 kalendářních dní od okamžiku vystavení faktury. Faktura je v den vystavení zaslána e-mailem Klientovi a považuje se za doručenou následujícím kalendářním dnem.
4. V případě, že celková cena Služby není zaplacená nejpozději do 3 dnů po splatnosti, vyhrazuje si Poskytovatel právo pozastavit poskytování Služeb do doby plného uhrazení závazku, nebo od objednávky Služeb odstoupit. Opětovné zahájení čerpání Služby je možné po nápravě vadného stavu.
5. Zaplacením Služeb se rozumí platba v hotovosti, použití platební karty na terminálu v provozovně, oficiální potvrzení platby v některém ze systémů zaměstnaneckých výhod, nebo připsání platby na účet Poskytovatele převodem na účet či platební kartou prostřednictvím platebního terminálu.

VI. Zvýhodněné balíčky

1. Zakoupení tzv. zvýhodněného balíčku, který obsahuje konkrétní počet terapií, opravňuje držitele k čerpání individuální terapie v rámci zvoleného rozsahu a po dobu jeho platnosti.
2. Zvýhodněný balíček pozbývá platnosti po 3 měsících od data jeho platnosti, která je závislá od úhrady Služby, není-li u vybrané Služby uvedena jiná doba platnosti. Po uplynutí doby platnosti balíčku nevyčerpané terapie propadají a není možné vyplacení jejich hodnoty. Poskytnutí objednacích termínů Klientovi je, v případě velkého množství nevyčerpaných terapií na konci období platnosti karty, nevynutitelné.
3. Storno podmínky: V rezervačním systému naplánovaná terapie, na kterou se Klient nedostavil, nebo terapie prokazatelně zrušená Klientem v době kratší než 24 hodin před plánovanou terapií, bude řešena v režimu storno podmínek, viz čl. II. odst. 4. Ze zvýhodněné ceny terapie bude odečtena finanční částka rovnající se storno poplatku, zbývající část ceny bude převedena Klientovi do jeho kreditu v rámci Uživatelského účtu. V případě naplánované terapie v den následujícím po víkendu nebo státním svátku, je terapie omluvena pouze v případě prokazatelně doručené omluvy v obvyklou pracovní dobu dne předcházejícím před tímto víkendem nebo státním svátkem.
4. Předplacený balíček služeb není přenositelný.
5. Ustanovení tohoto článku se přiměřeně použijí také na balíček lekcí skupinového cvičení, jehož platnost zaniká po 6 měsících od data jeho platnosti.
6. V případě, že Klient nebude mít zájem nebo možnost Zvýhodněný balíček využít nebo jej využije pouze z části, lze v době jeho platnosti požádat Poskytovatele o navrácení poměrné částky z ceny balíčku, rovnající se hodnotě nevyčerpaných služeb / terapií, s tím, že u využití služby/eb nebo terapie/í bude/ou z celkové ceny balíčku odečtena jejich hodnota, avšak ve výši dle platného ceníku (tj. v plné, nikoli zvýhodněné výši). Zbývající částka bude Klientovi převedena v rámci Uživatelského účtu do jeho kreditu.

VII. Kredit

1. Registrovaný Klient je oprávněn zakoupit kredit, který mu budou připsán na jeho Uživatelský účet (dále jen jako „**Kredit**“).
2. Zakoupený Kredit musí Klient vyčerpat do tří let od data jeho zakoupení. V případě, že Klient ve stanovené lhůtě připsaný Kredit nevyčerpá nebo nepožádá o jeho vrácení, nebude po uplynutí 3 let od zakoupení Kreditu vrácení Kreditu ve formě peněz možné.

3. V případě připsání finanční částky ve formě Kreditu, se jeho platnost automaticky prodlužuje o další 3 roky.
4. Klient je oprávněn ze svého Kreditu hradit služby / terapie Poskytovatele, na které se vztahuje platný ceník v době jejich čerpání.

VIII. Prodej digitálního obsahu

1. Tento odstavec č. VI. VOP se vztahuje na smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem vzniklý na základě smlouvy o poskytnutí přístupu k cvičebním aplikacím Poskytovatele, tj. digitálnímu obsahu.
2. Poskytovatel je vykonavatelem autorských práv k cvičebním programům, které prezentuje na své webové stránce, a jejichž podrobný popis je k dispozici na webové stránce a jako takový je oprávněn poskytnout přístup Klientovi a umožnit mu jejich užití ve stanoveném rozsahu.
3. Video lekce jsou programy sestavené našimi fyzioterapeuty, určené pro cvičení v domácím prostředí. Jejich podrobný popis je k dispozici pod záložkou „Lekce a akce“ na webové stránce Poskytovatele.
4. Na webové stránce je vždy uvedena aktuálně platná cena za nabízený digitální obsah. Cena je platná po celou dobu, kdy je na webové stránce uvedena. Vzhledem k charakteru cvičebních programů (online zpřístupnění digitálního obsahu) je kalkulovaná cena uvedená před kliknutím na tlačítko „Koupit“ a je cenou konečnou. Ceny jsou vždy uvedeny včetně DPH.
5. Veškerá prezentace cvičebních programů umístěná na internetové stránce je informativního charakteru a Poskytovatel není povinen uzavřít smlouvu ohledně vybraného cvičebního programu.
Objednávka:
6. Klient zahájí proces objednávky na internetové stránce kliknutím na tlačítko „Online objednání a nákupy“, a následně „Online rezervace“. Pro úspěšný nákup v objednávkovém systému „Reservanto“ musí mít Klient dokončenu registraci a vytvořen uživatelský účet.
7. Údaje uvedené v objednávce jsou Poskytovatelem považovány za správné.
8. Poskytovatel je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky požádat Klienta o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).
9. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je Poskytovatelem zasláno Klientovi na jeho e-mail.
10. V případě, že došlo ke zjevné technické chybě na straně Poskytovatele při uvedení ceny digitálního obsahu na webové stránce, nebo v průběhu objednávání, není Poskytovatel povinen Klientovi zpřístupnit digitální obsah za tuto zcela zjevně chybnou cenu ani v případě, že Klientovi bylo zasláno automatické potvrzení o obdržení objednávky podle těchto VOP. Poskytovatel informuje Klienta o chybě bez zbytečného odkladu a zašle mu pozměněnou nabídku na jeho e-mailovou adresu.
11. Klient souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy.
12. Náklady vzniklé Klientovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) hradí Klient sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.
13. Klient může za zpřístupnění cvičebních programů zaplatit pouze bezhotovostně, a to zabezpečeným převodem:
14. Poskytovatel vystaví Klientovi daňový doklad – fakturu. Daňový doklad je odeslán na e-mailovou adresu Klienta.
15. Není-li mezi Poskytovatelem a Klientem výslovně ujednáno jinak, Poskytovatel zašle daný cvičební program Klientovi přes službu Úschovna (či podobnou platformu) vždy nejpozději do

72 hodin od přijetí objednávky a po současném zaplacení ceny, připadá-li tato doba na dny pracovního klidu (víkendy a svátky), doba zpřístupnění se může prodloužit o dobu trvání této překážky. Přijetím těchto VOP výslovně souhlasíte s tím, že v momentě akceptace objednávky ze strany Poskytovatele pozbýváte práva na odstoupení od smlouvy ve smyslu §1837 písm. l) občanského zákoníku.

16. Objednávkou cvičebního programu Vám bude v registračním účtu na webové stránce zpřístupněn uživatelský účet, kde najdete aktuální i historické údaje o Vašich objednávkách.
17. Klient je povinen po zpřístupnění cvičebního programu nejdříve zkontrolovat funkčnost a dostupnost obsahu. Pokud zjistí nedostatky, kontaktuje Poskytovatele za účelem zjednání nápravy.
18. Cvičební programy jsou po zaslání klientovi přístupné na dobu neurčitou.

IX. Prodej dárkových poukazů

1. Dárkový poukaz v uvedené nominální hodnotě lze uplatnit Službu nebo Služby uvedené na poukazu, a to pouze v souladu s těmito VOP.
2. Na dárkovém poukazu je uvedeno datum vystavení i doba jeho platnosti, číselný kód a druh Služby. Po uplynutí této doby Dárkový poukaz pozbývá platnosti a není možné ani proplacení jeho hodnoty v hotovosti. Při ztrátě nebo zneužití není možné zablokování poukazu ani poskytnutí jeho náhrady.
3. Storno podmínky: V rezervačním systému naplánovaná Služba, na kterou se Klient nedostavil, nebo terapie prokazatelně zrušená Klientem v době kratší než 24 hodin před plánovanou terapií, se uplatňují storno podmínky dle ceníku a zbývající částka je převedena do kreditu v rámci uživatelského účtu. V případě naplánované terapie v den následujícím po víkendu nebo stáním svátku je terapie omluvena pouze v případě prokazatelně doručené omluvy v obvyklou pracovní dobu dne předcházejícím před tímto víkendem nebo státním svátkem. Z kapacitních důvodů doporučujeme nečekat na vyčerpání dárkového poukazu před koncem jeho platnosti.
4. Dárkový poukaz je plně přenositelný.
5. Dárkový poukaz lze hradit v hotovosti na recepci Poskytovatele nebo v rámci uživatelského účtu úhradou kreditu, na jehož hodnotu následně Poskytovatel vystaví dárkový poukaz.

X. Vyloučení odpovědnosti – poskytování zdravotních Služeb

Provozovatel Klientovi neodpovídá za jakoukoli přímou či nepřímou újmu či škodu, která Klientovi vznikne v souvislosti s využíváním zdravotnické Služby při poskytnutí nesprávných, nepřesných či neúplných údajů o Klientovi Klientem nebo jeho zákonným zástupcem před stanovením čerpání individuálního léčebného postupu a před samotným zahájením čerpání Služby formou individuálního léčebného postupu, (příkladem neposkytnutí údajů může být například zamlčení, že v průběhu terapie mezi návštěvami v rámci individuálního léčebného postupu utrpěl Klient nový úraz nebo nerespektoval doporučený klid).

XI. Reklamace

1. V případě, že Provozovatel neposkytne všechny objednané a zaplacené Služby v plném rozsahu a kvalitě, má Klient právo na reklamaci. Za předmět reklamace se nepovažují škody, které

- Klientovi vznikly nebo byly zapříčiněny vlastním zaviněním, nebo nerespektováním doporučeného léčebného režimu nebo klidu v době individuálního léčebného postupu.
2. Reklamacce musí být uplatněna osobně, telefonicky nebo e-mailem ihned po vzniku události bez zbytečného odkladu s uvedením důvodů. Na pozdější reklamace nemůže být vzhledem k povaze Služeb brán zřetel.
 3. Reklamacce vyřizuje bez zbytečného odkladu vedoucí fyzioterapeut, fyzioterapeut pověřený zastupováním, nebo manažer Poskytovatele, a to podle zásad daných českým právním řádem.
 4. K uznání reklamacce je vyžadována ještě v době trvání reklamovaných obtíží referenční kontrolní návštěva Klienta na pracovišti Poskytovatele za přítomnosti vedoucího fyzioterapeuta, nebo zástupce Poskytovatele.
 5. Je-li reklamacce shledána jako oprávněná, má Klient právo na náhradu jak reklamované Služby i dosud nevyčerpaných služeb.
 6. Pokud Klient z osobních nebo subjektivních důvodů nevyužije objednané Služby, nevzniká mu nárok na reklamaci.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Klientem může být uskutečňována buď osobně, písemně, e-mailem nebo telefonicky na rezervační lince Poskytovatele. Komunikace ze strany Poskytovatele ve vztahu k jednomu či více Klientům může být Poskytovatelem uskutečněna rovněž formou zveřejnění určitého sdělení prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele. Při použití způsobu komunikace e-mailem se má za to, že byla zachována písemná forma.
2. Klient má možnost sdělit Poskytovateli případné stížnosti v písemné formě, popř. elektronicky prostřednictvím e-mailu na adresy Poskytovatele: objednani@bebalanced.cz. Poskytovatel bude reagovat na doručenou stížnost ve stejné formě, v jaké mu byla doručena (písemně, popř. elektronicky na emailovou adresu Klienta). Klient si však vyhrazuje právo nereagovat na stížnosti třetích osob, které nevyužívají Služeb Poskytovatele.
3. Volba práva. Veškeré právní vztahy vznikající, či které v budoucnu vzniknou mezi Provozovatelem na straně jedné a Klientem, resp. Uživatelem na straně druhé v souvislosti s poskytováním Služby se řídí právním řádem České republiky.
4. V případě, že dojde mezi Poskytovatelem a Klientem jako spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Klient podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.
5. Tyto VOP jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb Klientovi dle zvolené Služby a smlouvy o poskytnutí digitálního obsahu.
6. V případě, že by některé ustanovení těchto VOP bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné nebo neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost nebo neúčinnost ostatních částí VOP.
7. Toto znění Obchodních podmínek je účinné od 1.6. 2022.